ALLEGATO C

RTS – Cooperativa Sociale Quadrifoglio e AIAS sezione di Vigevano

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI

"ARCOMADIA"

C.D.D. Arcomadia - RTS Cooperativa Sociale Quadrifoglio e AIAS Sezione di Vigevano

Viale Petrarca 38 - Vigevano

Tel./fax 0381.82067

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

AENOR Impresa Registrata ISO 9001 CERTIFICATO N° ER-0177/2019
AENOR Sicurezza e Salute sul Lavoro OHSAS 18001 CERTIFICATO N° SST-0047/2019
AENOR Gestione Ambientale ISO 14001 NUMERO DI SERIE GA - 2012/0386
TÜV SÜD SA 8000 Cert. N° 9981000030

7 gennaio 2019

Ci sono uomini con una disabilità evidente in mezzo a tanti uomini con una disabilità nascosta.

Frasi sulla disabilità di Ezio Bosso

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative

INDICE

Introduzione…….. pag. 5

Gestione…….. pag. 5

Finalità……..…….. pag. 6

Destinatari……... pag. 7

Ubicazione e caratteristiche strutturali…… pag.7

Trasporto…… pag. 7

Funzionamento…… pag. 8

Giornata tipo…… pag. 8

Programmazione…… pag. 9

Organigramma generale..……..... pag. 10

Coordinatore

Personale dell'area educativa riabilitativa infermieristica

Personale dell'area supporto tecnico

Personale dell'area ausiliari socio assistenziali

Modalità di accesso…….. pag. 11

Richiesta di accesso al CDD

Gestione lista d'attesa

Inserimento nuovi utenti

Fasi dell'inserimento

Definizione e condivisione del Progetto Individualizzato

Dimissioni…….. pag. 12

Accesso alla documentazione socio-sanitaria…… pag 13

Tutela dei diritti delle persone assistite…… pag 13

Prestazioni e rette…… pag. 14

Questionario di soddisfazione dei familiari degli ospiti…… pag. 16

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Questionario di soddisfazione degli operatori……..... pag. 16

Questionario di soddisfazione degli utenti…….. pag. 16

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

ALLEGATO 1 Questionario di valutazione della soddisfazione delle famiglie degli ospiti

ALLEGATO 2 Scheda di Reclamo

ALLEGATO 3 Questionario di soddisfazione degli operatori

ALLEGATO 4 Questionario di soddisfazione rivolto agli utenti

ALLEGATO 5 Calendario apertura servizio 2019

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO DISABILI "ARCOMADIA"

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Centro Diurno per Disabili (C.D.D.) Arcomadia.

La definizione e la pubblicazione della carta dei servizi, prescritta per i CDD con DGR 18334 del 23 luglio 2004, costituisce requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

_ enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;

_ presentare il C.D.D. e i servizi che offre ai cittadini

_ informare sulle procedure per accedere ai servizi;

_ indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;

_ assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.

Il C.D.D. pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

_ la sua funzione e il suo scopo

_ la sua organizzazione

_ le modalità di funzionamento

_ le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

GESTIONE

Dal 08/09/2014 l'ente gestore del Centro Diurno Disabili (di seguito denominato come CDD) è la Cooperativa Sociale Quadrifoglio, quale capofila del Raggruppamento Temporaneo di Scopo formalizzato con l'Associazione Italiana Assistenza Spastici – AIAS Sezione di Vigevano.

La titolarità ed il funzionamento è in capo al signor Elvio Chiatellino, rappresentante legale della Cooperativa Sociale Quadrifoglio.

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO ONLUS

SEDE LEGALE: Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10 10064 Pinerolo –TO

AIAS – Associazione Italiana Assistenza Spastici Sezione di Vigevano

Viale Petrarca 38 27029 Vigevano – PV6

Il Cdd è autorizzato al funzionamento ed accreditato con provvedimento regionale 25/05/2007 per n. 20 posti

FINALITA'

Il C.D.D. si connota come un'unità di offerta semiresidenziale per disabili gravi con età superiore ai 18 anni, fatto salvo eccezioni specificamente disciplinate dalla normativa regionale, che presentino un livello di fragilità definito dal sistema di classificazione regionale denominato SIDi (Scheda Individuale delle Persone Disabili).

Il C.D.D. mira allo sviluppo complessivo della persona disabile e tende quindi a sviluppare e consolidare le capacità individuali qualunque sia il livello di compromissione.

Il C.D.D. mira alla valorizzazione e al rispetto del percorso di ogni persona con disabilità a partire dai suoi specifici bisogni; a garantire il benessere psicofisico migliore possibile; a sostenere ogni forma di crescita e/o mantenimento dell'autonomia sul piano educativo, assistenziale e riabilitativo; a promuovere le capacità di relazione e comunicazione; a sollecitare l'ampliamento delle occasioni di socialità e di inclusione sociale.

Il Centro fa propria la definizione di salute propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione, e quindi nella percezione, della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica.

Il CDD pertanto considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite articolando la propria organizzazione attraverso attività progettuali diversificate, elaborate in base alla definizione del Progetto Individualizzato (di seguito denominato P.I.), condiviso con le famiglie a cui il disabile appartiene.

Gli obiettivi del servizio sono:

o Promuovere il benessere e la qualità della vita dell'ospite

o Promuovere la crescita evolutiva del soggetto

o Mantenere le abilità acquisite

o Sviluppare le potenzialità residue

o Favorire la socializzazione dell'individuo

o Sostenere la famiglia nella gestione del familiare

DESTINATARI

Il C.D.D. è accreditato per un numero massimo di 20 ospiti, che abbiano un'età compresa tra i 18 e i 65 anni. E' possibile accogliere ragazzi minori di 18 anni solo in casi eccezionali (come previsto dalla DGR n° 18334 del 23 luglio 2004). In tal caso i familiari del minore devono formulare richiesta di inserimento, con allegata relazione del Servizio di Neuropsichiatria Infantile, che avalli l'opportunità di ingresso del minore in struttura per adulti.

In base agli standard strutturali previsti dalla Regione per questa tipologia di servizio e in base all'autorizzazione al funzionamento ed accreditamento regionale possono usufruire del Servizio un massimo di 20 utenti.

UBICAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il C.D.D. è sito in viale Petrarca n°38, Vigevano.

Contatti: tel/fax 0381 82067

e-mail: cdd.vigevano@coopquadrifoglio.com

Il servizio è ubicato in una struttura comunale costituita da un unico immobile all'interno del quale trovano ospitalità il Cdd e la Css "Annina". Gli spazi sono ben distinti, con accessi separati, sia interni, sia esterni. Nello stabile vi è un grande salone centrale messo a disposizione in tempi separati, ai due Servizi.

Il Servizio è strutturato su due piani.

Al piano terra sono presenti: ingresso con spazio di accoglienza, locale infermeria/fisioterapia, ufficio amministrativo, stanza morbida, stanza laboratorio creativo – manuale, i servizi igienici attrezzati per disabili e salone polifunzionale (presso la sede della Css "Annina").

Al primo piano sono presenti: zona mensa, stanza laboratorio cognitivo, stanza per attività di stimolazione sensoriale ed attività ludico – motoria, servizi igienici attrezzati per disabili e un terrazzo.

Il personale ha a disposizione bagni e spogliatoi propri al piano terreno.

All'esterno della struttura è presente un giardino.

E' prevista la possibilità, per i familiari o per chiunque lo desideri, di conoscere le attività del Servizio e visitare la struttura previo appuntamento con la Coordinatrice Emanuela Boffini.

TRASPORTO

Il centro è ubicato in zona semi-centrale facilmente raggiungibile da mezzi pubblici.

E' disponibile per gli utenti inseriti al centro, previa richiesta, un servizio di trasporto effettuato sul territorio del Comune di Vigevano in andata e rientro dal servizio. Esso è garantito dall'Ente Gestore con propri mezzi idonei e con personale adeguato (autista e supporto).

Gli utenti che si avvalgono della frequenza ridotta dovranno provvedere al rientro a casa con propri mezzi di trasporto.

FUNZIONAMENTO

Il C.D.D. è aperto all'utenza:

- Lunedì 9.00 – 16.00
- Martedì 9.00 – 16.00
- Mercoledì 9.00 – 16.00
- Giovedì 9.00 – 16.00
- Venerdì 9.00 – 16.00

per un totale di 35 ore settimanali.

Annualmente viene redatto un calendario di funzionamento del Centro nel rispetto della normativa regionale: 235 giorni di apertura all'anno. Considerata l'obbligatorietà della progettazione educativa individuale e la collegialità della stesura dei progetti di intervento che li caratterizza, sono previste ulteriori 4 giornate annue per le attività di programmazione delle attività educativa personalizzata e per la verifica delle attività programmate. Di norma il Centro osserva la chiusura per le festività e nel periodo estivo per 3 settimane durante il mese di agosto.

La frequenza part-time è articolabile in base al P.I., si quantifica nella misura minima di 18 ore settimanali. Le famiglie degli utenti possono richiedere la frequenza per un orario ridotto, presentando l'apposita domanda, disponibile presso la Struttura stessa.

E' altresì possibile richiedere il reintegro all'orario full-time presentando l'apposita domanda, disponibile presso la Struttura stessa.

GIORNATA TIPO

- Ore 9.00: apertura del Centro e accoglienza degli utenti con attività ludiche
- Ore 9.20: cura dell'igiene personale
- Ore 10.00: inizio attività in piccoli gruppi
- Ore 12.00: pranzo
- Ore 13.00: attività ludiche e cura dell'igiene personale
- Ore 14.00: inizio attività in piccoli gruppi
- Ore 16.00: ritorno a casa

PROGRAMMAZIONE

Le singole attività e la complessiva organizzazione del servizio sono orientate ad aiutare gli ospiti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché ad acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Il lavoro educativo tende ad avvalersi del contributo delle singole famiglie e ad integrarne il ruolo formativo. Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Lo schema delle attività è costruito dagli operatori a inizio di ogni trimestre. Viene presentato agli ospiti, comunicato in forma scritta alle loro famiglie e lasciato a disposizione per conoscenza di tutti.

Le attività sono assicurate da figure professionali appartenenti a:

- **Area educativa riabilitativa infermieristica (area 50%)**
- **Area supporto tecnico (area 30%)**
- **Area ausiliari socio assistenziali (area 20%)**

Le attività hanno una frequenza settimanale e possono essere di due tipi:

_ Le attività strutturate per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti. Alcuni esempi sono: attività motoria in acqua, laboratori creativi, stimolazione sensoriale, attività occupazionali, attività motorie, fisioterapia, attività di cucina, uscite sul territorio.

_ Le attività destrutturate sono le attività della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i momenti liberi durante i quali gli ospiti possono ritrovarsi a piccoli gruppi e con l'operatore per il gioco, il disegno libero o l'ascolto di musica e infine possono riposare. Questi momenti liberi sono inoltre occasioni per i colloqui individuali, in cui riflettere insieme su desideri e bisogni, oltre che condividere le preoccupazioni e i disagi.

Il Centro organizza, durante il mese di luglio una programmazione particolare includendo la piscina estiva e gite di una giornata, rivolte al piccolo o al grande gruppo, che hanno anche solo lo scopo di semplice divertimento.

Infine il C.D.D. prevede un **soggiorno estivo nel mese di giugno della durata di sette giorni**, che in aderenza al progetto gestionale, è calibrato sulle esigenze educative del gruppo, permettendo di offrire un periodo di sollievo alla famiglia. La vacanza coinvolge la maggioranza degli ospiti e degli operatori ed ha i seguenti obiettivi:

- offrire occasioni di svago e benessere

- fare un'esperienza di indipendenza dalla famiglia

- lavorare sulla sperimentazione di piccole autonomie legate alla vita quotidiana

- rafforzare la relazione operatore/ospite

Durante il soggiorno estivo, il centro mantiene l'apertura per gli ospiti che non partecipano al soggiorno estivo.

ORGANIGRAMMA GENERALE

Il CDD si avvale di figure professionali previste nella DGR X/2569 del 31/10/2014 e precedente DGR VII/18334 del 23/07/2004 e dalle norme vigenti.

Al fine di facilitare l'identificazione del personale operante nella struttura da parte del fruitore
del Servizio, tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto,
nome, cognome e qualifica.

COORDINATORE

Il coordinamento prevede la pianificazione delle attività proposte dal Centro attraverso la programmazione di interventi a carattere educativo, sociale e sanitario.
Il Coordinatore :
E' una figura con competenza gestionale a cui afferisce la responsabilità routinaria della struttura.
E' responsabile dei rapporti con la rete dei servizi pubblici e privati che hanno a carico gli ospiti.
E' referente per i rapporti con gli uffici che si occupano sul territorio di protezione giuridica e di servizi sociali in collaborazione con il Responsabile d'Area.
Interagisce con tutti gli operatori presenti all'interno del Centro Arcomadia
Costruisce e mantiene la rete di connessione con tutti i Servizi che si occupano di disabilità sul territorio di Vigevano
Comunica mensilmente e per iscritto la registrazione delle presenze degli utenti
Coordina il personale delle tre Aree di appartenenza
Registra le presenze degli educatori
E' responsabile ultimo della compilazione dei FASAS
E' la persona incaricata a fornire informazione sui Servizi offerti (Carta dei Servizi) e sulle regole della struttura (Regolamento)
E' responsabile del Sistema Informativo che presiede l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati

Gestisce l'organizzazione e lo svolgimento della formazione interna degli educatori in collaborazione col Responsabile d'Area.

Personale dell'Area educativa riabilitativa infermieristica

A quest'area appartengono le figure professionali di tipo educativo, riabilitativo ed infermieristico.
Gli educatori professionali con il supporto dell'équipe tecnica definiscono il P.I. condiviso con le famiglie e i Servizi Sociali.
Competenze:
anamnesi ed elaborazione della documentazione fornita all'équipe; periodo di osservazione dell'ospite; definizione degli obiettivi del P.I. e programmazione delle attività; riunioni d'équipe educativa e tecnica; incontri periodici con le famiglie

Personale dell'Area supporto tecnico

Il personale afferente a quest'area è previsto che sia definito dalla struttura sulla base dei P.I., tra le diverse figure sopracitate a cui può concorrere anche personale medico e psicologico, oltre che maestri d'arte, laureati in pedagogia, diplomati ISEF, laureati in scienze motorie e sportive. Sono figure professionali che abbiano sostenuto corsi di formazione/ specializzazione/aggiornamento in musicoterapia, arte terapia, danza terapia, teatro terapia. Gli specialisti afferenti all'area del supporto tecnico supportano gli educatori professionali nella elaborazione, gestione e verifica del P.I.

Personale dell'Area ausiliari socio assistenziali

Appartengono a quest'area le figure professionali socio assistenziali (OSS, ASA).
Competenze:
supporto al personale educativo e tecnico nello svolgimento delle attività; assistenza all'ospite durante l'igiene e cura della persona; somministrazione del pasto; supporto all'infermiere professione nella somministrazione della terapia farmacologica; assistenza durante i passaggi posturali; igiene ambientale; riordino del materiale

MODALITA' DI ACCESSO

Richiesta di accesso al C.D.D.

L'accesso al C.D.D. è l'esito di un processo di valutazione a partire dalla richiesta di inserimento avanzata dalla famiglia e/o da terzi (amministratore di sostegno/ tutore/curatore). Generalmente, è il frutto di un percorso di conoscenza e accompagnamento da cui procede una messa a fuoco dei bisogni della persona e del nucleo familiare.
La richiesta di inserimento presso il CDD si effettua presentando la domanda redatta su apposito modulo disponibile presso la struttura stessa, in seguito a contatto telefonici con la coordinatrice da parte della famiglia o della struttura inviante.
La domanda di ammissione deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- COPIA TESSERA SANITARIA IN CORSO DI VALIDITA'
- COPIA CODICE FISCALE
- COPIA CARTA D'IDENTITA' IN CORSO DI VALIDITA'
- NOMINATIVO E RECAPITO DEL MEDICO DI BASE
- NOMINATIVI E RECAPITI DI SPECIALISTI CHE HANNO IN CURA LA PERSONA
- PRESCRIZIONE POSOLOGIA DEI FARMACI
- COPIA DEL VERBALE SANITARIO CONTENENTE IL GIUDIZIO DEFINITIVO ESPRESSO DALL'INPS SULL' ACCERTAMENTO DEGLI STATI DI INVALIDITA' CIVILE, DELLE CONDIZIONI VISIVE E DEL SORDOMUTISMO
- COPIA DEL RICONOSCIMENTO DELLA PENSIONE E DELL'INDENNITA' DI ACCOMPAGNAMENTO
- COPIA DEL PROVVEDIMENTO DEL TRIBUNALE DELLA NOMINA DEL TUTORE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO/CURATORE

La domanda di ammissione sarà verificata dalla Coordinatrice ed esaminata dall'Equipe multidisciplinare per la valutazione dell'idoneità all'inserimento del richiedente nella lista di attesa.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

Il CDD "Arcomadia" di Vigevano è una struttura accreditata per accogliere 20 utenti.

Laddove si verificasse la disponibilità di posti presso la struttura (in caso di trasferimento, dimissione o decesso di utenti già inseriti), si provvede ad un nuovo inserimento, attingendo dalla lista d'attesa (presente in struttura) delle persone che hanno consegnato, debitamente compilata e corredata di documentazione richiesta, la Domanda di Ammissione al Servizio.

Il nominativo dell'utente da inserire sarà individuato, tra quelli presenti nella lista d'attesa, secondo i seguenti criteri, in ordine di priorità:

A. Il soggetto richiedente risiede nel Comune di Vigevano
B. Il soggetto richiedente NON risiede nel Comune di Vigevano

Nell'ambito dei due livelli sopra riportati, il Coordinatore e l'equipe multidisciplinare del CDD procedono considerando i seguenti parametri, in ordine di priorità:

I. Richieste urgenti di inserimento, corredate da documentazione medica e sociale
II. Data di presentazione al CDD della Domanda di Ammissione
III. Criticità del nucleo familiare
IV. Gravità della disabilità

INSERIMENTO NUOVI UTENTI

In caso di accoglimento della domanda,
1) la coordinatrice contatta la famiglia/tutore o la struttura inviante per:

a) Colloquio preliminare tra famiglia/tutore e coordinatore (presentazione del servizio; raccolta dei dati socio-ambientali dell'ospite; definizione tempi per l'attivazione del contratto d'ingresso; presa visione carta dei servizi)
b) Colloquio tecnico tra famiglia/tutore e soggetto richiedente l'inserimento, coordinatore ed eventuali membri dell'équipe multidisciplinare (raccolta dati anamnestici e funzionali, raccolta di informazioni sui bisogni e criticità della persona)

2) presentazione del nuovo utente all'équipe, definizione di tempi e modalità d'inserimento
3) colloquio tra il soggetto richiedente, famiglia/tutore, coordinatore ed educatore di riferimento per:
   a) presentazione e condivisione con la famiglia del progetto d'inserimento
   b) presentazione dell'educatore di riferimento
4) definizione FaSAS nuovo utente

FASI DELL'INSERIMENTO

L'ammissione al servizio è sancita con la sottoscrizione del contratto d'ingresso.
E' previsto un inserimento graduale: la durata delle singole fasi è mutevole rispetto alle criticità individuali e alla qualità della risposta soggettiva di adattamento avvenuto.
Per tutta la prima settimana l'utente accede al Servizio accompagnato da un genitore/tutore o da un operatore della struttura inviante
Si consegna la programmazione giornaliera prevista per l'ospite durante le fasi di inserimento.
Si procede alla compilazione giornaliera di schede di osservazione del periodo d'inserimento
Il coordinatore redige la relazione sull'esito del periodo osservativo.
Si invia in ATS la scheda SIDi

DEFINIZIONE E CONDIVISIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

L'équipe operativa definisce il Progetto Individualizzato e le modalità di pianificazione degli interventi.
Tale documentazione viene condivisa e visionata dalla famiglia/tutore, così come ogni successiva modifica della stessa
Ogni qualvolta si manifestino modificazione dello stato dell'ospite, si procede con l'aggiornamento del FaSAS.

DIMISSIONI

La procedura di dimissione dell'utente viene attivata in caso di:
- trasferimento di residenza, trasferimento ad altro presidio socio-assistenziale o riabilitativo
- superamento del limite d'età di 65 anni
- mancato pagamento della retta per almeno due mesi;

- mancata accettazione dell'eventuale variazione della retta nei termini previsti dall'art.4;
- manifestarsi nell'Ospite di condizioni psico-fisiche gravemente pericolose per sé e per gli altri ospiti;
- manifestarsi nell'Ospite di condizioni di salute particolarmente e stabilmente compromesse, tali da necessitare di cure e interventi a prevalenza sanitaria permanente;
- reiterato assenteismo superiore ai 20 giorni nell'arco di tre mesi.

Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS di competenza.

In caso di dimissioni, il Coordinatore, al fine di garantire la continuità assistenziale, con il coinvolgimento dell'Educatore di Riferimento e/o dell'Assistente Sociale, provvede a seguire la seguente procedura:
1) stendere una relazione sullo stato dell'utente nell'ultimo periodo di frequenza presso il CDD
2) dare la disponibilità ad incontri con gli operatori del futuro servizio
3) supportare l'utente e la famiglia nel trasferimento nel futuro servizio
Copia della documentazione contenuta nel fascicolo personale dell'utente viene consegnata alla famiglia o alla nuova struttura, previa richiesta formale, entro 30 giorni dalla data di richiesta.
La procedura di dimissioni viene attivata anche in caso di richiesta della famiglia/tutore/amministratore di sostegno che presenti specifica istanza attraverso il modulo di richiesta dimissioni da inoltrare al CDD.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Gli ospiti ovvero i loro famigliari/tutori/amministratori di sostegno hanno diritto di accedere alla documentazione socio sanitaria personale. È previsto inoltre, su richiesta scritta, il rilascio di copia della documentazione socio sanitaria dell'ospite. Tale rilascio avviene entro 15 giorni dalla richiesta. In caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, la struttura rilascia una relazione di dimissioni con le indicazioni e le informazioni utili ad assicurare la continuità delle cure.

TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

L'Ente Gestore e tutti coloro che operano all'interno del C.D.D. devono rispettare e tutelare i diritti delle persone assistite secondo quanto attiene la deontologia professionale e secondo quanto disposto dalla Carta dei Servizi, dal Codice etico e dal Regolamento della struttura.

PRESTAZIONI E RETTE

Le attività proposte agli ospiti del C.D.D. rispondono al Progetto Individualizzato.

Le prestazioni offerte dal Centro sono così suddivise:

AREE	ATTIVITA'
Attività socio-sanitarie ad elevata integrazione	Consulenza medica Attività infermieristica Mobilizzazione
Attività di riabilitazione	Fisioterapia Attività motoria in acqua Danzaterapia
Attività di socio-riabilitazione	Teatro Stimolazione sensoriale Attività occupazionali Attività motorie/sportive
Attività educative	Attività multimediali/video Attività espressive Attività cognitive Attività di socializzazione (uscite strutturate, feste, gite)
Attività assistenziali	Igiene personale (bagno assistito, igiene

	orale, cambio pannolone) Assistenza nei cambi posturali Gestione alimentazione/imboccamento Accompagnamento negli spostamenti

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni sono comunicate per iscritto all' Ospite e/o al Terzo (Tutore / Curatore / Amministratore di Sostegno) almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

E' previsto il pagamento della somma di Euro 121,20 pari a una mensilità a titolo di deposito cauzionale che sarà restituito alle dimissioni. In caso di mancato pagamento della retta, entro 30 giorni dalla scadenza, l'Ente ha diritto di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo (Tutore / Curatore/ Amministratore di Sostegno).

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

La mensa (che prevede la possibilità di diete speciali personalizzate) è garantita dall'Ente Gestore (Cooperativa Sociale Quadrifoglio) ed è un servizio compreso nella retta nella frequenza full time.
Il soggiorno estivo è a carico dell'Ente gestore.

Attualmente le tariffe in vigore sono le seguenti:
la retta giornaliera è pari a € 6,06. La frequenza richiede il pagamento di una retta mensile di € 121,20 tramite bollettino postale o bonifico bancario.
La retta mensile prevista per la frequenza part time è pari a € 90,86 (corrispondente al 75% della retta mensile). Non è previsto il servizio mensa.
La retta viene ridotta del 50% nel caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi, consecutivi nello stesso mese.
La retta viene ridotta del 25% in caso di assenze dell'utente uguali o superiori a 10 gg. lavorativi non consecutivi nello stesso mese.
I due benefici non sono cumulabili.
Il trasporto (servizio facoltativo a richiesta, richiedibile solo dagli ospiti residenti a Vigevano): € 20,19 al mese
Pagamento mensile mediante bollettino postale o bonifico bancario.

Per specifiche attività organizzate dal CDD (gite, visite, cinema, teatro...), può essere richiesto un contributo alle famiglie, subordinato alla partecipazione dell'ospite.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Annualmente il Coordinatore provvede alla somministrazione di un questionario per la rilevazione della soddisfazione delle famiglie circa il servizio svolto; al termine della rilevazione i risultati verranno consegnati al Responsabile d' Area. Viene redatto un grafico riassuntivo, che rimane a consultazione presso il CDD a disposizione del familiare/tutore/amministratore di sostegno degli ospiti.
I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, servono all'Ente gestore e al Coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.
I risultati del questionario rimangono a disposizione presso il Centro.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Presso la struttura è possibile richiedere la "scheda di reclamo" utile per segnalare eventuali, lamentele relativamente a disguidi o inefficienze del Centro.

Il Coordinatore del Servizio, in qualità di referente delle relazioni con il pubblico è tenuto, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, a fornire una risposta scritta, dopo aver analizzato il problema e aver individuato le azioni migliorative.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Annualmente viene somministrato un "questionario di soddisfazione degli operatori del Centro" che permette di rilevare attraverso l'analisi di alcuni indicatori (grado di soddisfazione dell'esperienza del Centro, esperienza professionale ed esperienza nell'azienda) il grado di soddisfazione degli operatori e lo spazio per apportare eventuali migliorie nella qualità organizzativa del Servizio.
Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un incontro proposto a tutti gli operatori del Centro, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive precedentemente elaborate.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

I questionari per gli utenti vengono somministrati annualmente rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il questionario viene somministrato direttamente dall'équipe educativa nel mese di giugno di ogni anno.
Viene effettuata una elaborazione del riscontro ottenuto in merito alla percezione degli utenti in merito alla qualità del servizio. Tali informazioni sono prese in considerazione per la pianificazione delle attività future unitamente alla valutazione dell'équipe.

ALLEGATO 1 QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI RESIDENZE DISABILI / CENTRI DIURNI DISABILI / MINORI / ANZIANI

SERVIZIO/struttura: _____

Data compilazione: ___/___/_____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

AENOR Impresa Registrata ISO 9001 CERTIFICATO N° ER-0177/2013 | AENOR Sicurezza e Salute sul Lavoro OHSAS 18001 CERTIFICATO N° SST-0047/2013 | AENOR Gestione Ambientale ISO 14001 NUMERO DI SERIE GA - 2012/0386 | TÜV SÜD SA 8000 Cert. N° 9981000030

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Familiare	Tutore	Utente
1	Questionario compilato da	○	○	○

		Maschio	Femmina
2	Sesso dell'Utente	○	○

		<18	18-35	35-60	>60
3	Età dell'Utente	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
4	Da quanto tempo usufruisce del servizio	○	○	○	○

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità della Direzione/Coordinamento/Operatori	○	○	○	○
2	Capacità di ascolto da parte degli Operatori	○	○	○	○
3	Qualità dell'accoglienza da parte dell'équipe	○	○	○	○
4	Qualità degli interventi assistenziali e di cura alla Persona	○	○	○	○
5	Qualità delle attività educative/di animazione proposte	○	○	○	○
6	Qualità del servizio di fisioterapia (*compilare*	○	○	○	○

	solo se si usufruisce del servizio)				
7	Qualità della pulizia e igiene degli ambienti	○	○	○	○
8	Qualità del servizio di ristorazione	○	○	○	○
9	Qualità del servizio di trasporto	○	○	○	○
10	Qualità della relazione con gli Operatori	○	○	○	○
11	Qualità e puntualità della circolazione delle informazioni tra Personale e Familiari	○	○	○	○
12	Frequenza degli incontri con il Personale (Operatori e Coordinatore)	○	○	○	○
13	Organizzazione della giornata in struttura: tempi e modalità (es. orari e tempi dedicati alle attività, al riposo, ai pasti, ecc.)	○	○	○	○
14	Quanto ritiene di essere complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	○	○	○	○
15	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio				

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

AENOR Impresa Registrata ISO 9001 CERTIFICATO N° ER-0177/2013
AENOR Sicurezza e Salute sul Lavoro OHSAS 18001 CERTIFICATO N° SST-0047/2013
AENOR Gestione Ambientale ISO 14001 NUMERO DI SERIE GA - 2012/0386
TÜV SÜD SA 8000 Cert. N° 9981000030

ALLEGATO 2

SCHEDA DI RECLAMO

CENTRO DIURNO DISABILI ARCOMADIA

Gentile familiare,

qualora desiderasse esprimere un reclamo o disservizi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di spedirla o consegnarla direttamente al Coordinatore

COGNOME_____NOME_____

FAMILIARE
DI_____

OGGETTO:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data_____

FIRMA

_____

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative

Entro 30 giorni lavorativi riceverà risposta scritta dal Coordinatore.

ALLEGATO 3 QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

SERVIZIO/struttura: _____

Data compilazione: ___/___/_____

INDICHI IL SUO GIUDIZIO IN RELAZIONE AL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI PUNTI DI SEGUITO INDICATI. IL QUESTIONARIO VERRÀ ELABORATO ELETTRONICAMENTE.

LA PREGHIAMO QUINDI DI ANNERIRE LE CASELLE UTILIZZANDO UNA BIRO.

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE.

		Maschio	Femmina
1	Sesso	○	○

		<30	31-45	46-64	>65
2	Età	○	○	○	○

		Meno di 4 mesi	da 4 mesi a 1 anno	da 1 anno a 5 anni	oltre 5 anni
3	Da quanto tempo lavora in Quadrifoglio	○	○	○	○

	Licenza Elementare	Licenza Scuola Media Inferiore	Diploma	Laurea o altro titolo

4	Livello d'istruzione	O	O	O	O

		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto
1	Disponibilità del Coordinatore del servizio	O	O	O	O
2	Percezione della disponibilità del Coordinamento all'ascolto e al confronto	O	O	O	O
3	Comunicazioni con gli uffici della Sede Centrale della Cooperativa	O	O	O	O
4	Possibilità di partecipazione al lavoro di équipe	O	O	O	O
5	Cooperazione e collaborazione tra Colleghi	O	O	O	O
6	Qualità della comunicazione/informazione all'interno del servizio	O	O	O	O
7	Organizzazione del lavoro	O	O	O	O
8	Comfort dell'ambiente di lavoro	O	O	O	O
9	Puntualità nell'accredito della retribuzione	O	O	O	O
10	Qualità degli interventi di formazione e supervisione	O	O	O	O
11	Percezione del lavoro svolto a favore degli utenti/familiari del servizio	O	O	O	O
12	Percezione del proprio coinvolgimento nell'organizzazione del servizio	O	O	O	O
13	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del proprio lavoro?	O	O	O	O
14	Eventuali suggerimenti/osservazioni per il miglioramento del servizio				

ALLEGATO 4

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RIVOLTO AGLI UTENTI CENTRO DIURNO DISABILI ARCOMADIA

COGNOME_____ NOME_____ Anno_____

DOMANDA N°1 – EDUCATORI	male	così così	bene
CON GLI EDUCATORI MI TROVO….			
DOMANDA N°2 – QUANTITA' ATTIVITA'	poche	così così	tante
LE ATTIVITA' CHE SVOLGO AL CENTRO SONO…			
DOMANDA N°3 – QUALITA' ATTIVITA'	brutte	così così	belle

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

AL CENTRO SI FANNO DELLE ATTIVITA'…			
DOMANDA N°4 – GLI SPAZI	brutto	così così	bello
QUESTO CENTRO E' PER ME…			
DOMANDA N°5 – GLI STRUMENTI	poche	così così	tante
LE COSE CHE UTILIZZO AL CENTRO SONO…			
DOMANDA N°6 – LA MENSA	male	così così	bene
AL CENTRO SI MANGIA…			
DOMANDA N°7- SOGGIORNO ESTIVO	brutta	così così	bella
LA VACANZA CON IL CENTRO E' STATA…			
DOMANDA N°8 – LE USCITE	poco	così così	tanto
USCIRE CON GLI EDUCATORI E I MIEI COMPAGNI MI PIACE…			
DOMANDA N°9 – IL TRASPORTO	poco	così così	tanto

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

ANDARE AL CENTRO COL PULMINO MI PIACE…	
COSA MI PIACE	
COSA NON MI PIACE	

Data_____

ALLEGATO 5

Calendario 2019 CDD Arcomadia

GENNAIO

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27

FEBBRAIO

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24

MARZO

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24

APRILE

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

Cooperativa Sociale Quadrifoglio S.C. Onlus
Viale Savorgnan d'Osoppo 4/10
10064 Pinerolo (TO)

Tel. +39.0121.324811
Fax +39.0121.324812
info@coopquadrifoglio.com
www.coopquadrifoglio.com

C.F. e Partita Iva 03890320017 - C.C.I.A.A. 596171
Iscritta all'Albo Regionale D/Cooperative Sociali del Piemonte
Con D.P.G.R. n.2440 del 29.05.1995 – n.97/A – sez. A
Iscritta con prot. N. TO/RI/PRA/2005/15852 del 19.01.2005
Al N°A110373 dell'Albo Nazionale D/Società Cooperative