

# ***Carta dei Servizi***

## ***C.D.D. Il Filéremo 1 e 2***

*(CDD 1 Accreditato dalla Regione Lombardia  
con delibera n.10250 del 07/10/2009)*

*(CDD 2 Accreditato dalla Regione Lombardia  
con delibera n.100/5.0 del 20/02/2012)*



Aggiornata al 11/09/2018

Prot. N° 91/2018  
EB/pv/sf

## Indice:

- ❖ 1 Presentazione ..... Pag. 2
    - ✓ Brevi cenni di storia
    - ✓ Principi
    - ✓ Obiettivi e finalità
  - ❖ 2 Descrizione della struttura ..... Pag. 5
    - ✓ Ubicazione
    - ✓ Destinatari
    - ✓ Descrizione degli spazi
    - ✓ Orari di apertura e calendario
    - ✓ Giornata tipo
    - ✓ Operatori e qualifica
    - ✓ Volontari
    - ✓ Attività CDD
    - ✓ Servizio mensa
    - ✓ Servizio di trasporto
  - ❖ 3 Scheda amministrativa ..... Pag. 9
    - ✓ Titolo all'accesso e lista di attesa
    - ✓ Ammissione
    - ✓ Presa in carico
    - ✓ Dimissioni
    - ✓ Retta
  - ❖ 4 Organizzazione interna del servizio ..... Pag. 13
    - ✓ Programmazione e verifica
    - ✓ Fasas
    - ✓ Rapporti e comunicazione
    - ✓ Rilevazione della soddisfazione del servizio
    - ✓ Gestione reclami, lamentele
    - ✓ Modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria
  - ❖ 5 Convenzioni ..... Pag. 14
- ALLEGATI A e B

## 1 – PRESENTAZIONE

### **1.1. BREVI CENNI DI STORIA DE: " Il Filéremo"**

Il Filéremo (dal greco "amico di chi è solo") nacque nel 1987 dall'idea di una portatrice di handicap. Si voleva una struttura che non rappresentasse solo un sollievo per le famiglie dei disabili ma un centro che desse ai portatori di handicap nuovi stimoli ed interessi una volta terminata la scuola dell'obbligo.

Nel corso degli anni il lavoro del Centro si è ampliato e con l'ingresso di sempre maggior utenza si è creata la necessità di fornire proposte nuove e stimolanti per un progetto di crescita e di autonomia della persona disabile.

Questo ha portato alla necessità di usufruire di personale specializzato che unitamente ai volontari può offrire un servizio sempre più consono alle necessità della persona disabile adulta, adeguandoci anche nello spazio fisico alle normative richieste dall'ASL.

Il Centro Orientamento Disabili "Il Filéremo" è un centro accreditato dalla Regione Lombardia con due unità d'offerta:

- Il CDD Il Filéremo 1 a contratto per 20 posti con ATS Pavia (accreditato per 15 posti con delibera n. 10250 del 07/10/2009, con ulteriore accreditamento per 5 posti in più con decreto n. 62/5.0 del 31/01/2012, e successivamente contrattualizzato per 15 posti il 5/10/2009 e il 31/01/2014 per i restanti 5 posti).
- Il CDD Il Filéremo 2 a contratto per 20 posti con ATS Pavia (accreditato per 20 posti con delibera n. 100/5.0 del 20/02/2012 e contrattualizzato il 31/01/2014).

### **1.2. PRINCIPI**

L'attività de Il Filéremo si svolge nel pieno rispetto di fondamentali principi etici:

#### **- Correttezza**

L'Organizzazione intende promuovere, realizzare e tutelare, nel generale interesse, la correttezza dell'operato dell'Associazione e la sua conseguente considerazione nei confronti della collettività, dell'opinione pubblica ed in genere di tutti i soggetti, che, direttamente od indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino a qualsiasi titolo rapporti di collaborazione ed operino nell'interesse del Filéremo.

#### **- Trasparenza all'interno dell'Associazione o verso i terzi**

Gli Operatori e i Volontari associati de "Il Filéremo" si impegnano all'osservanza delle leggi vigenti, ed operano, in ogni profilo concreto delle loro azioni, secondo trasparenti e concrete norme di comportamento.

In particolare, riconoscono la propria responsabilità nel garantire che le necessarie risorse umane e finanziarie vengano reperite in maniera etica, professionale e trasparente, secondo l'interesse esclusivo dell'Organizzazione mai a vantaggio personale, in modo che venga rispettato con onestà il sostegno agli utenti disabili, alle loro famiglie e con fiducia il rapporto di collaborazione con Enti ed Istituzioni.

#### **- Tutela del nome del Filéremo**

Nello svolgimento delle proprie attività gli operatori ed i volontari associati de "Il Filéremo" non devono commettere azioni capaci di danneggiare o compromettere i profili valoriali e di immagine che caratterizzano l'Organizzazione ed il suo buon nome.

#### **- Imparzialità e riservatezza**

In nome del servizio alla persona disabile, che caratterizza il Filéremo, gli operatori, i volontari, i collaboratori che cooperano all'attuazione dei progetti sono chiamati ad ispirarsi strettamente ai principi dell'imparzialità nel trattare con gli utenti e della massima riservatezza, richiesta anche dalle norme sulla privacy, nel trattare i dati sensibili ad essi relativi.

#### **- Protezione della salute e della sicurezza**

Gli operatori, i volontari e tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con l'Associazione dovranno operare con la stessa sollecitudine, attenzione e diligenza del buon padre di famiglia, per tutelare e proteggere la salute e la sicurezza delle persone disabili a loro affidate.

#### **- Eguaglianza e rispetto**

Il servizio e le singole attività sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna.

Ogni ospite è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

#### **- Qualità**

Il servizio CDD è fornito sulla base di una profonda e duratura conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per il miglioramento degli standard di servizio.

#### **- Continuità assistenziale**

“Il Filéremo Cdd 1 e CDD 2” assicurano alle persone disabili, utenti dei CDD, la continuità assistenziale per tutta la durata della permanenza all'interno della struttura, impegnandosi per il continuo miglioramento dell'offerta dei servizi e per garantire la continuità delle cure.

#### **- Doveri degli Operatori e dei Volontari**

Gli operatori ed i volontari sono tenuti ad accogliere con educazione, cortesia, disponibilità, attenzione e riservatezza tutti coloro che hanno accesso al Filéremo.

Gli operatori hanno altresì il dovere di informare, nell'ambito delle loro mansioni, sulle modalità di erogazione dei servizi e sull'andamento del progetto educativo assistenziale, chiunque abbia titolo a ricevere le informazioni.

### **1.3 OBIETTIVI E FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio si pone le seguenti finalità:

- ❖ Condividere insieme tempi e spazi di esperienze di vita, così da creare e rafforzare il senso di gruppo, che consenta un miglior inserimento nella vita quotidiana e di relazione.
- ❖ Fornire momenti di riferimento e di verifica costanti con le figure degli educatori del proprio laboratorio.
- ❖ Proporre interessi e stimoli per recuperare e attivare l'autostima
- ❖ Favorire la psicomotricità e tutte le diverse forme di espressione, sia grafiche che ludiche.
- ❖ Scoprire e sviluppare l'abilità manuale stimolando la capacità creativa.
- ❖ Utilizzare le attività sportive come momento di incontro e di sviluppo fisico e di rispetto delle regole allo scopo di incrementare lo spirito di gruppo.

## 2 – DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### 2.1 UBICAZIONE

La sede del CDD “Il Filéremo 1 e 2” si trova in Via Rossini, 11/c – 27029 Vigevano (PV) Italia, nel centro storico, vicino alla Piazza Ducale e al Castello Sforzesco. In pochi minuti, a piedi, si raggiunge la stazione ferroviaria e il capolinea delle principali autolinee, il Parco Comunale “Ferruccio Parri” e il luogo dove il mercoledì si svolge il mercato.



#### **Come raggiungere il servizio:**

La città di Vigevano è raggiungibile con i seguenti modi:

*In auto:* Percorrendo l'autostrada A7 uscendo dal casello di Gropello Cairoli e seguendo le indicazioni per Vigevano. Dette indicazioni sono presenti anche provenendo da Pavia, Milano, Novara, Mortara, Vercelli, ecc.

*In treno:* linea ferroviaria Milano - Mortara - Alessandria

*Con i mezzi pubblici:* autolinea da Pavia, da Milano e da Novara. Percorso cittadino degli autobus con fermata in Via Rossini o nei pressi in corso Genova.

### 2.2 DESTINATARI

Il CDD “Il Filéremo 1 e 2”, nella sua struttura, accoglie persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni con “disabilità intellettiva, sensoriale, fisica e relazionale”, d'ambo i sessi, con “patologia di diversi livelli di gravità”.

Il minore di età può essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti condizioni:

- ❖ Una specifica richiesta del care-giver, tutore o AdS
- ❖ Presenza di certificazione che attesti la diagnosi
- ❖ Disponibilità del servizio ad adeguare i propri interventi al minore

### **2.3 DESCRIZIONE DEGLI SPAZI**

Il CDD 1 è strutturato su due piani, con due ampi cortili:

- Piano terreno: ingresso e corridoio, aula per attività didattica, aula per attività di bricolage e ceramica, Ufficio, Sala Relax, Cucina, Sala Mensa, Dispensa, 4 (quattro) servizi per disabili, 2 (due) servizi per gli operatori, 1 spogliatoio per gli utenti, 1 spogliatoio per gli operatori, Sala TV, Magazzino, Aula per Laboratorio di Informatica

- Primo piano, accessibile tramite ascensore: Sala per attività Riabilitative e terapeutiche, 1 servizio per disabili

Il CDD 2 è strutturato su due piani, con due ampi cortili:

- un ufficio, un ingresso, uno spogliatoio per operatori ed utenti, due aule per attività didattiche, un'aula per attività di bricolage, un' aula per laboratorio di Informatica, una Sala Relax, una cucina, una sala Mensa, tre servizi per disabili, un servizio per gli operatori, un magazzino, un armadio dispensa, un'aula per attività riabilitative e terapeutiche

In comune tra i due CDD ci sono i seguenti spazi:

- un'infermeria, un ufficio per i colloqui, un Auditorium, una sala di musica, una sala di tessitura, un ufficio Amministrativo

Ogni U.d.O. nel rispetto delle normative di legge offre mq 15,00 per ogni ospite (20 ospiti)

### **2.4 ORARI DI APERTURA E CALENDARIO**

I CDD sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. Gli ospiti scelgono preventivamente l'orario di frequenza effettiva tra full-time (9.00-17.00) e due fasce possibili part-time (9.00-13.00) mattutino e (13.00-17.00) pomeridiano. Il servizio garantisce un'apertura di 47 settimane all'anno, per un totale di 235 giorni, con chiusure per le festività natalizie, pasquali, nazionali e ferie estive; il calendario viene definito annualmente e comunicato entro novembre alle famiglie e al personale.

### **2.5 GIORNATA TIPO**

La giornata tipo del CDD prevede:

- ❖ 8.50 Apertura segreteria
- ❖ 9.00 Accoglienza ospiti
- ❖ 9.30 Inizio prima attività del mattino
- ❖ 10.45 Breve pausa ricreativa
- ❖ 11.00 Proseguimento delle attività o inizio seconda attività del mattino
- ❖ 12.00 Preparazione per il pranzo - Pranzo
- ❖ 13.00 / 14.00 Momento di relax
- ❖ 13.00 Accoglienza ospiti con frequenza part-time
- ❖ 13.30 / 14.00 Inizio attività del pomeriggio
- ❖ 16.20 Merenda
- ❖ 16.35 / 16.50 Momento di rielaborazione dell'attività svolta e saluto
- ❖ 17.00 Chiusura del centro

## 2.6 OPERATORI E QUALIFICA

Al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni dell'ospite, il centro si avvale della collaborazione dei seguenti figure professionali:

- ❖ **Coordinatrici:** coordinano l'équipe multidisciplinare, si occupano inoltre degli inserimenti degli utenti, di mantenere le relazioni con le famiglie, di seguire le dinamiche comportamentali degli ospiti e si occupano di predisporre la programmazione annuale delle attività oltre a programmare la formazione e l'aggiornamento dell'équipe e dei volontari. Partecipano insieme alla Responsabile alla selezione del personale e l'inserimento di nuovi volontari. Mantengono la comunicazione tra il Centro e le famiglie, i rapporti con le istituzioni (ATS, Comune, Assistenti Sociali, CPS, ecc). Organizzano la vacanza estiva e/o invernale. Elaborano le schede SIDI, sono referenti informativi del sistema SIDI verso ATS e sono responsabili ultime del FaSAS. Partecipano ai colloqui per la condivisione e verifica del PI, insieme all'équipe. Organizzano le riunioni settimanali dell'équipe multidisciplinare. Si occupano del minutaggio e delle sostituzioni del personale, previa autorizzazione della Responsabile di Gestione e del Responsabile dell'Amministrazione.
- ❖ **Psicologi:** sono di supporto agli ospiti in caso di necessità. Insieme all'équipe si occupano di seguire il percorso di crescita dei ragazzi, di organizzare e programmare le diverse attività di laboratorio, di stilare il PI e il PAI individuali e le relative verifiche.
- ❖ **Educatori Sanitari, Educatori Professionali, Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Tecnico Scienze Motorie:** si occupano di seguire il percorso di crescita dei ragazzi, di organizzare e programmare le diverse attività di laboratorio, di stilare il PI e il PAI individuali e le relative verifiche. Partecipano ai colloqui di condivisione e di verifica del PAI e dei diversi laboratori.
- ❖ **Operatrici OSS:** svolgono funzioni di assistenza all'ospite, di affiancamento agli educatori nelle attività per la cura e l'igiene dell'ospite, si occupano della somministrazione dei farmaci sotto la supervisione dell'infermiera e della pulizia degli ambienti.
- ❖ **Medico** segue, al bisogno, l'andamento sanitario degli ospiti individuandone esigenze e bisogni specifici. Valida i protocolli sanitari e vigila sulla loro corretta applicazione.
- ❖ **Infermiera** offre, secondo necessità, assistenza di tipo infermieristico e di monitoraggio sullo stato di salute degli ospiti. Controlla la scadenza dei farmaci e ne coordina la somministrazione preparando i dosaggi nei contenitori individuali di ogni utente. Partecipa alla stesura dei protocolli sanitari. Organizza incontri di formazione per l'équipe multidisciplinare e in modo specifico per le OSS.
- ❖ **Terapista della riabilitazione** dopo un attenta valutazione dei bisogni effettua un percorso mirato e individuale in rapporto alle necessità di ogni ospite (PRI).
- ❖ **Maestra d'arte** segue le diverse attività dei laboratori creativi
- ❖ **Musicoterapista** segue percorsi riabilitativi individuali e/o di gruppo.
- ❖ **Tecnici di Scienze Motorie** segue le attività sportive esterne e in accordo con la TdR esegue gli esercizi previsti dal PRI.
- ❖ **Impiegato amministrativo** coadiuva il lavoro dell'Amministrazione del Centro.
- ❖ **Addetto a mansioni polivalenti** effettua il servizio di trasporto con i mezzi del centro e si occupa di piccola manutenzione e altri incarichi.
- ❖ **Volontari qualificati** affiancano l'équipe multidisciplinare nelle diverse attività settimanali secondo le diverse competenze e specializzazioni.

- ❖ **Addette alle pulizie** settimanalmente effettuano compiti di pulizia e riordino del centro.

Gli operatori del CDD sono riconoscibili tramite cartellino identificativo riportante nome e cognome, qualifica e foto.

Alle coordinatrici del centro compete anche la responsabilità di addetto all'accompagnamento degli ospiti nelle visite guidate alla struttura.

## **2.7 VOLONTARI**

I volontari offrono supporto operativo per le attività del centro e sono presenti, a seconda della loro disponibilità, durante tutte le attività settimanali e in relazione alle loro inclinazioni e professionalità, affiancano l'équipe multidisciplinare.

Tutti i volontari possono confrontarsi con gli operatori del centro, in particolare viene offerto un servizio di supporto psicologico, al fine di favorire una corretta e serena relazione educativa tra volontari e utenti.

I volontari sono ammessi al Filéremo nei periodi stabiliti dalla Responsabile, previo colloquio con la Coordinatrice e/o psicologa, che valuta, in base alle attitudini riscontrate, la miglior collocazione all'interno dell'organizzazione.

I volontari devono garantire:

- ❖ continuità del servizio, avvisando in caso di assenza
- ❖ collaborazione con l'équipe multidisciplinare
- ❖ disponibilità e flessibilità dei compiti
- ❖ disponibilità a partecipare ai corsi di formazione
- ❖ Rispetto della privacy degli ospiti secondo le leggi vigenti

## **2.8 – ATTIVITA' CDD**

Presso la struttura si svolgono settimanalmente attività di gruppo, piccolo gruppo o individuali secondo una programmazione settimanale individuata dall'équipe multidisciplinare in relazione alle diverse esigenze e bisogni dell'ospite. Si suddividono in attività creativo-manuali, cognitive, didattiche, ludico-sportive, riabilitative, assistenziali, medico-infermieristiche e laboratori con finalità terapeutiche svolte da maestri d'arte specializzati.

In occasione dei mesi estivi il centro è solito cambiare radicalmente la propria organizzazione quotidiana o settimanale, promuovendo di volta in volta progetti o occasioni che prevedono l'organizzazione di nuove attività ludico-animative.

## **2.9 SERVIZIO MENSA**

E' garantito un servizio mensa che si avvale dalla collaborazione di una ditta esterna convenzionata. Il pasto è servito agli utenti dalle 12,00 alle 13,00 di ogni giorno di apertura.

I menù, differenti per settimana e per stagione, sono composti da un primo, un secondo, un contorno di verdura di stagione (cruda o cotta), frutta. È sempre possibile scegliere delle alternative sia al primo che al secondo piatto. L'unica bevanda fornita dal Centro durante i pasti è l'acqua naturale. Il menù è regolarmente esposto nella bacheca all'ingresso.

Eventuali variazioni vengono concordate con l'ospite, ove possibile, il giorno precedente la consumazione del pasto. Diete particolari o eventuali intolleranze alimentari devono essere segnalate dall' Ads, tutore, curatore o caregiver alla Coordinatrice del C.D.D. al momento della compilazione della domanda di ammissione o non appena né insorga la necessità che deve essere certificata.



E' possibile , per coloro che lo richiedono e non intendono usufruire del servizio mensa, portare da casa piatti pronti che verranno riscaldati in un forno a microonde dalle OSS prima della somministrazione.

Il Centro fornisce l'assistenza durante i pasti in rapporto al bisogno dell'ospite e in accordo con gli obiettivi progettuali concordati. In caso di diete specifiche il servizio mensa garantisce la piena attuazione della richiesta.

## **2.10 SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il Centro si appoggia per il trasporto da e per la struttura al servizio di Trasporto Agevolato dei vari Comuni di provenienza degli ospiti, mentre per gli spostamenti per le attività esterne il servizio viene svolto da autisti e volontari interni che garantiscono il trasporto con i mezzi in dotazione al centro.

E' previsto, inoltre, solo per il ritorno a casa e solo per i residenti a Vigevano un servizio di trasporto con mezzi del centro con un rimborso spese mensile.

## **3- SCHEDA AMMINISTRATIVA**

### **3.1 RESPONSABILITA' DELLA GESTIONE**

Il Presidente e il Consiglio Direttivo amministrano il centro Il Filéremo e svolgono funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'organigramma della struttura è il seguente:

- Legale Rappresentate / Presidente
- Vice Presidente e Consiglio Direttivo
- Responsabile della Gestione
- Responsabile dell'Amministrazione
- Coordinatrici
- Equipe multidisciplinare

### **3.2 CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO e GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

L'inserimento degli ospiti presso il CDD è subordinato alla effettiva disponibilità dei posti liberi, alla rispondenza dei soggetti ai criteri di ammissibilità. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il richiedente può essere inserito in una apposita lista di attesa, che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza.

Per la stesura della graduatoria verranno prese in esami i seguenti criteri:

- inserimento part - time già avviato presso la nostra struttura
- territorialità
- mantenimento dell'equilibrio del gruppo già esistente
- gravità e tipologia della patologia e anamnesi del soggetto in questione
- situazione familiare conflittuale o inesistente
- particolari richieste o segnalazioni dei Servizi Sociali

Resta inteso che quanto sopra verrà valutato e approfondito dall'equipe multidisciplinare onde poter praticare una scelta il più coerente e corrispondente ai principi etici ispirati alla più assoluta correttezza.

### 3.3 MODALITA' DI AMMISSIONE

Le segnalazioni di nuovi utenti vengono ricevute dalla Responsabile e dalle Coordinatrici del CDD 1 e 2 tramite la collaborazione con altri servizi presenti sul territorio (servizi comunali, servizi scolastici, servizi sociali, ecc), su segnalazione di conoscenti e familiari o tramite mass media.

L'iter di inserimento prevede le seguenti fasi:

- **Richiesta di ammissione**: si richiede all'AdS, tutore, curatore, assistito, o alla famiglia di compilare una domanda scritta di inserimento full-time o part-time contenente i dati personali e anagrafici del nuovo ospite.
- **Colloquio di inserimento**: viene concordato un incontro con l'AdS, il tutore, il curatore, l'ospite o la famiglia durante il quale viene compilata una scheda personale di raccolta dati anamnestici, medici e psicologici riferiti alla storia del nuovo inserimento.
- Il colloquio viene effettuato dalla Coordinatrice. Durante questo primo colloquio vengono distribuite copie della documentazione richiesta e la documentazione amministrativa relativa alla retta mensile di frequenza. Viene svolta in questo ambito, anche un'attività di orientamento alle famiglie per fornire informazioni utili alla richiesta di contributi economici pubblici.
- **Visita alla struttura**: si concorda una visita con l'utente per far conoscere la struttura, gli operatori e il gruppo dei pari. Alla fine della visita vengono concordati i tempi e le date per l'inserimento (orari e giorni da definire secondo le attività ritenute più idonee dall'equipe multidisciplinare) e viene fissata la data per la firma del contratto di ingresso.
- **Sottoscrizione del contratto d'ingresso**: viene presentato all'amministratore di sostegno, al tutore al curatore, all'assistito o alla famiglia, in caso di minore, il contratto d'ingresso della struttura dove sono riportate le prestazioni e i servizi offerti, le modalità di inserimento e le richieste economiche relative alla frequenza giornaliera. Il contratto viene firmato da entrambe le parti. Viene consegnata in questa sede la Carta dei Servizi.

I documenti richiesti al momento dell'inserimento sono:

- ❖ Fotocopia del certificato di disabilità
- ❖ Fotocopia della carta d'identità
- ❖ Fotocopia della CRS
- ❖ Nel caso di un minore, istanza di deroga per l'utente presso CDD, certificazione medica sulla diagnosi e autorizzazione per la frequenza al CDD (tramite autocertificazione) del genitori o chi ne fa le veci

### 3.4 PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La presa in carico dell'ospite deve garantire una corretta modulazione dell'assistenza e degli interventi, erogati sui bisogni reali della persona. Persegue obiettivi specifici di mantenimento e recupero della condizione sanitaria, dello stato funzionale e cognitivo e delle potenzialità emotive e relazionali.

Le fasi della presa in carico dell'ospite prevedono:

- una **riunione d'equipe** iniziale con tutti gli operatori con lo scopo di condividere tutte le informazioni utili per la gestione dell'ospite.
- la **valutazione dei bisogni dell'ospite**: l'equipe multidisciplinare valuta attraverso la somministrazione di scale di valutazione validate i bisogni individuali di ciascun assistito.
- la **classificazione dell'ospite secondo le classi di fragilità (SIDI)** : viene attribuito ad ognuno una classe di fragilità che determina il minutaggio settimanale di assistenza.
- la **stesura del Progetto Individuale (PI) e del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**: con l'individuazione delle aree di intervento, la descrizione degli obiettivi della presa in carico e dei relativi indicatori e la definizione dei tempi di verifica.
- la **compilazione di un Piano Assistenziale Individuale**: individuazione di una pianificazione degli interventi contenente gli obiettivi individuati, la descrizione degli operatori coinvolti e la verifica degli obiettivi raggiunti.
- la **condivisione di bisogni e obiettivi del PI**, per presa visione e accettazione dello stesso durante un colloquio con la Coordinatrice e un operatore in rappresentanza dell'equipe multidisciplinare con l'ospite, AdS, tutore, curatore o care-giver .
- la **stesura di una programmazione** delle attività settimanali suddivise in:
  - interne (che comprendono laboratori cognitivi, manuali e socializzanti)
  - esterne (che comprendono quelle riabilitative e sportive)
- la **verifica semestrale del PI, PRI e PAI**
- gli **incontri periodici con l'AdS, tutore, curatore, assistito o care-giver**, su richiesta degli stessi e a seconda delle necessità, per valutare nuovi bisogni o obiettivi da ridefinire o aggiornare nel PI.
- la **segnalazione al comune** di provenienza dell'ospite dell'avvenuto inserimento del privato cittadino.

### 3.5 MODALITA' DI DIMISSIONI

La procedura di dimissione dell'ospite dal *Centro Orientamento Disabili Il Filéremo* avviene attraverso diverse modalità e per diverse motivazioni :

- Le dimissioni possono essere attuate dall'ente gestore nel caso di:
  - assenza ingiustificata e non certificata superiore ai tre mesi anche non consecutivi.
  - per insolvenza nel pagamento della retta per un periodo superiore ai tre mesi.
  - raggiungimento dell'età limite (65 anni)
  - necessità di un nuovo piano d'intervento o accompagnamento verso altre strutture
  - difficoltà gestionale dell'utente che possano compromettere il corretto funzionamento del CDD.
- Nel caso la richiesta di dimissioni parta dall'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o dalla famiglia, è necessaria una comunicazione scritta che specifichi e motivi le dimissioni dell'ospite.

Valutata la necessità di dimissione dell'ospite vengono avviate le seguenti procedure:

- relazione scritta che motivi le dimissioni
- comunicazione scritta all'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o alla famiglia per un confronto con l'equipe
- colloquio dell'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o famiglia con la coordinatrice del centro durante il quale vengono concordati tempi e le modalità di

- dimissioni ed un eventuale accompagnamento presso altre strutture ritenute più idonee (fino al limite di 30 giorni).
- le dimissioni dell'ospite obbliga l'ente gestore ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e ad attivarsi affinché la stessa dimissione sia assistita dal comune di residenza e dall'ATS.
  - Nel caso di raggiungimento del limite di età di 65 anni l'equipe multidisciplinare procederà alla valutazione del percorso individuale di accompagnamento dell'ospite verso un'altra struttura o al rientro in famiglia, rispettando i seguenti criteri di valutazione:
    - lista d'attesa
    - stato di salute
    - bisogni familiari e dell'ospiteSarà poi compito della Responsabile di Gestione approvare o respingere tale decisione e informare il Consiglio Direttivo.  
In caso di approvazione, il percorso di accompagnamento avrà una durata massima di un anno a partire dalla data del compimento dei 65 anni.  
L'amministrazione stabilirà il compenso economico da versare al centro per tutta la durata di questo percorso.  
La Responsabile di Gestione comunicherà l'esito della decisione per scritto all'ospite / AdS / tutore / care giver attraverso le coordinatrici delle due U.d.O. entro la data del compimento dei 65 anni dell'ospite.  
Verrà rilasciata una relazione sul progetto previsto sul percorso di dimissioni concordato firmata dalla Coordinatrice delle U.d.O. e dalla Responsabile di Gestione

### **3.6 RETTE APPLICATE**

La retta mensile, a carico dell'AdS, tutore, dell'amministrazione comunale, assistito o del care-giver, è di € 400,00 pari a € 18,72 die per la frequenza a tempo pieno (dalle 9,00 alle 17,00) e di € 330,00 pari a € 15,45 die per la frequenza part-time. (dalle 9,00 alle 13,00 oppure dalle 13,00 alle 17,00) per un posto accreditato con contratto dal S.S.N. della Regione Lombardia.

La quota giornaliera è calcolata con riferimento a 235 giorni di apertura. Il pagamento deve essere effettuato entro il decimo giorno del mese successivo tramite bonifico bancario, le cui coordinate vengono comunicate all'atto del contratto di inserimento. La retta è dovuta anche nei casi in cui l'ospite sia assente per motivi di ricovero in strutture ospedaliere e /o altri motivi indipendente dalla volontà dell'ente (soggiorno climatici, rientri in famiglia).

La retta è ripartita in 11 rate mensili.

I servizi esclusi, quindi a carico dell'AdS, tutore, curatore, care-giver o dello stesso assistito sono la mensa (con un costo pari a euro 4,50 giornaliero) , la vacanza estiva e/o invernale e il trasporto per il rientro a casa con i mezzi del centro con un rimborso spese mensile.

L'Ente si impegna a rilasciare adeguate certificazioni ai fini fiscali delle rette percepite dagli ospiti entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **4- ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

### **4.1 PROGRAMMAZIONE E VERIFICA**

Nel corso dell'anno sono previsti alcuni momenti di programmazione e verifica dell'attività, dell'organizzazione del centro e di stesura e raggiungimento degli obiettivi del PI e del PAI. L'AdS, tutore, curatore, l'ospite stesso o care-giver possono prendere visione della verifica del PI presso la struttura, all'interno di un colloquio concordato previamente con il coordinatore a conclusione dell'anno.

### **4.2 FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FaSAS)**

Ogni ospite è dotato di una cartella personale, conforme alle richieste regionali, contenente le seguenti sezioni:

- ❖ SEZIONE ANAMNESTICHE
- ❖ SEZIONE ANALISI E VALUTAZIONI
- ❖ SEZIONE PERCORSO UTENTE
- ❖ DIARIO DEGLI EVENTI E DEGLI INTERVENTI
- ❖ SEZIONE MODULISTICA

### **4.3 RAPPORTI E COMUNICAZIONI CON L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, TUTORE, CURATORE O CARE-GIVER**

I rapporti sono gestiti dalle Coordinatrici dell'equipe multidisciplinare sia per quanto concerne la situazione dell'ospite, sia per le comunicazioni di tipo organizzativo, sia per eventuali colloqui con le figure specialistiche (medico, infermiera, ecc.).

Vengono, in caso di necessità, concordati colloqui individuali su richiesta degli interessati e sono previsti incontri annuali per la condivisione del PI.

Inoltre sono previste riunioni semestrali con la Responsabile e le Coordinatrici del centro, gli operatori per informazione e aggiornamento sull'andamento del CDD.

Infine, il Comitato genitori si riunisce, a sua discrezione, in base alle diverse esigenze che vengono a determinarsi per poi riferirne alla Responsabile del centro.

Le comunicazioni ordinarie vengono trasmesse telefonicamente o tramite avvisi scritti.

L'AdS, tutore, curatore, care-giver e l'ospite stesso vengono coinvolti regolarmente in tutti i momenti significativi della vita del centro (feste, teatro, cene, eventi sportivi, ecc).

### **4.4 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Entro la fine di ogni anno viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione dell'ospite e delle loro famiglie rispetto alla qualità del servizio offerto in modo da adeguare le attività alle diverse esigenze degli ospiti (Allegato A).

I questionari compilati vanno riconsegnati, entro un massimo di 15 giorni, in un'urna appositamente predisposta.

Entro la fine del mese di gennaio, il risultato di quanto emerge è sintetizzato in uno schema riassuntivo, che rimane esposto all'ingresso a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

#### **4.5 MODALITA' PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO – SANITARIA**

Il diritto di accesso alla documentazione socio – sanitaria è esercitabile, con le limitazioni di legge e del “Regolamento per il diritto di Accesso ai Documenti socio-sanitari” dell’Ente, compilando un modulo di richiesta da chi vi abbia titolo. Il Filéremo si attiverà, dopo valutazione del diritto, per il rilascio della documentazione richiesta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

#### **4.6 GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI**

Viene distribuita una scheda (Allegato B) per poter esprimere disfunzioni, suggerimenti e reclami al servizio offerto per tutelare i diritti degli ospiti.

L’analisi del risultato sarà d’interesse per l’adozione di azioni di miglioramento del servizio.

La scheda compilata va consegnata alla Responsabile o alle Coordinatrice del centro che provvederanno a fornire risposte adeguate alle richieste entro un periodo massimo di 15 giorni.

### **5 – CONVENZIONI**

- Convenzione con l’Università degli studi di Pavia per il tirocinio di studenti della Facoltà di Psicologia
- Convenzione con l’Università Bicocca di Milano per il tirocinio di studenti della Facoltà di Psicologia e Scienze dell’Educazione
- Convenzione con l’Università Cattolica del Sacro Cuore per i tirocini di studenti della Facoltà di Psicologia e Scienze dell’Educazione
- Convenzione con l’Istituto Clerici di Mortara (PV) ed Abbiategrasso (MI) per il tirocinio delle operatrici ASA e OSS
- Convenzione con l’Istituto Statale d’Istruzione Superiore “C. Pollini” di Mortara per il tirocinio pratico del corso di studio di Tecnico dei Servizi Sociali
- Convenzione con l’Istituto Paritario San Giuseppe – Vigevano, per lo stage di formazione e orientamento degli allievi del liceo psico-socio-pedagogico per il progetto “Essere competente”.
- Convenzione con E.L.Fo.L. Ente Lombardo Formazione Lavoratori di Vigevano per il tirocinio di operatori ASA e OSS
- Convenzione con C.S.L. Consorzio Scuola Lavoro per il tirocinio di ASA e OSS
- Convenzione con l’ I.P.S.S.C.T. “F. Castoldi” e Liceo Cairoli di Vigevano (PV) per il progetto “Alternanza scuola-lavoro”.

#### **ALLEGATI:**

- **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO per l’AdS, tutore, curatore o care-giver (Allegato A)**
- **SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI (Allegato B)**

Questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie /AdS / tutor

La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono

<b>Struttura</b>	
- Sono soddisfatto della adeguatezza degli spazi e arredi?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della manutenzione interna della struttura?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto del servizio mensa e delle soluzioni alternative proposte? (possibilità di portare il pranzo da casa)	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della sicurezza che offre la struttura?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della pulizia e igiene della struttura?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

<b>Proposta educativa – animativa / Programmazione - Attività</b>	
- Sono soddisfatto della proposta educativa individualizzata?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della proposta animativa? (feste, eventi interni, gite, spettacoli, inviti ad eventi esterni, ecc)	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Ritengo adeguato il PAI (Piano Assistenziale Individuale)?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Come mi sento riguardo alla qualità e alla quantità delle attività previste dalla programmazione?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della proposta estiva?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

<b>Rapporti umani</b>	
- Sono soddisfatto della cortesia e rispetto del personale?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto delle prestazioni offerte dell'equipe professionale?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della comunicazione con l'equipe?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto del rapporto del mio ragazzo/a con gli operatori/volontari?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della comunicazione con gli organi direttivi / amministrativi?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

<b>Servizi Sanitari Assistenziali e Riabilitativi</b>	
- Come valuta l'assistenza prestata dai fisioterapisti in termini di professionalità?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Ritengo l'assistenza infermieristica / medica adeguata ai bisogni?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della cura e della assistenza socio-sanitaria (OSS) offerta?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto del servizio offerto dalla parrucchiera?	1. <input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto 2. <input type="checkbox"/> poco soddisfatto 3. <input type="checkbox"/> soddisfatto 4. <input type="checkbox"/> molto soddisfatto



### Valutazioni conclusive

- Rispetto ad altre strutture, nell'insieme, come giudica la qualità del "CDD Il Filéremo"	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
- Consiglierebbe il nostro CDD ad altri?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
- Pensa che il vostro ragazzo/a sia contento della sua vita al cento?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

**Note, suggerimenti, commenti:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data di compilazione:

Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami  
CDD IL FILEREMO

- Verbale
- Telefonica
- Con modulo

Di (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Firma \_\_\_\_\_

Ricevuti il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

Note (parte riservata all'ufficio)

---

---

---