



CARTA SERVIZI CDD LIVIGNO

PREMESSE

La legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 08.11.2000, n. 328) all'art. 13 prevede che: «... al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Tale concetto è ripreso e ulteriormente specificato dalle normative successive, in particolare dalla DGR 2569/14 all'interno della quale viene ribadito che l'adozione della carta dei servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento e vengono ulteriormente specificati i contenuti della stessa.

Come si evince dal tenore della legge, l'istituto della carta dei servizi nasce dall'esigenza di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La carta è, quindi, in 1° luogo uno strumento di informazione e di tutela degli utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità da garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il CDD si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali ed eroga prestazioni sulla base di Progetti Individualizzati con il coinvolgimento dei familiari, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità delle prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative e, pur in presenza di gravi handicap, non sussistono le condizioni per il ricorso ad un ricovero presso le Residenze Sanitarie Disabili.

Esso opera per contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età post scolare, evitandone e ritardandone l'istituzionalizzazione, anche attraverso il supporto, continuativo o in fasi critiche, al nucleo familiare. Il CDD si fa, pertanto, carico di situazioni di persone con disabilità grave dipendente da qualsiasi causa, per le quali non sia possibile l'integrazione in strutture rivolte alla generalità delle persone, e promuove anche l'utilizzo di servizi esterni con lo scopo di favorire l'integrazione del disabile nella comunità locale.

PRINCIPI

Il CDD eroga ai cittadini prestazioni sociosanitarie basate sui principi di:

- eguaglianza dei diritti nei rapporti con l'ente gestore e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, religione e opinioni politiche
- imparzialità, obiettività e rispetto, che ispirano il comportamento del CDD e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti
- continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni

- partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione, oltre alla condivisione del progetto educativo individuale che è costruito in collaborazione con la persona disabile e la sua famiglia
- diritto d'accesso alle informazioni che riguardano l'ente
- diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto
- efficacia ed efficienza nella soddisfazione dei bisogni e nell'utilizzo delle risorse
- libertà di scelta come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria
- gestione dei dati sensibili e tutela della privacy
- integrazione in quanto il CDD opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni. Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.
- centralità della persona; gli interventi sono orientati a fornire risposta ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite, ponendole, nella sua globalità, al centro degli interventi educativi, che sono imperniati su principi di accoglienza e rispetto

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il CDD è un servizio diurno che accoglie persone con disabilità che presentano una compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari, finalizzato a consentire il mantenimento delle persone all'interno del nucleo familiare.

I destinatari del servizio sono le persone con disabilità di ambo i sessi di età compresa tra i 18 e 65 anni di età, residenti nel Comune di Livigno e limitrofi, salvo caso particolari valutati secondo le indicazioni della DGR 7/183334 del 23.07.2004.

Il CDD di Livigno può accogliere un massimo di 15 persone adulte, con livello di handicap grave e gravissimo, che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni sociosanitarie garantite dal servizio e per le quali gli specialisti che le hanno in carico certifichino concluso, ancorché temporaneamente, il processo riabilitativo semiresidenziale (DGR 18334 del 23.07.2004, DGR 1185 del 20.12.2013).

Il disabile di età inferiore ai 18 anni potrà essere accolto solo nel caso si presentino le seguenti condizioni:

- specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- specifica valutazione della necessità di interventi di lunga assistenza da parte dell'ASST di residenza e dell'Unità di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'istituto di riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
- disponibilità dell'ente gestore della struttura di adeguare i propri interventi ai minori.

L'inserimento del minore è sempre e comunque soggetto ad autorizzazione finale dell'ufficio competente dell'ATS.

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo.

Il CDD è aperto in regime di accoglienza diurna dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 per 47 settimane l'anno. Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le vacanze estive e le festività, secondo un calendario che annualmente viene consegnato alle famiglie ed esposto nella bacheca del CDD.

L'orario e il calendario di funzionamento rispondono agli standard organizzativi previsti dalla DGR n. 1883/2004.

ORIGINI E GESTIONE

Nel 1981 l'Amministrazione Comunale promosse la creazione di alcuni servizi a favore di disabili; in particolare curò l'istituzione di un Centro Socio-Educativo destinato a sostenere le famiglie dei portatori di handicap nella difficile opera educativa e di guida al loro inserimento, sociale e lavorativo, ed a promuovere lo sviluppo e la valorizzazione delle capacità degli stessi. Seguendo le indicazioni dettate dalla Legge Regionale 7 gennaio 1986 n. 1, la struttura venne potenziata e adeguata agli standard organizzativi e gestionali previsti dalle normative vigenti. La provincia di Sondrio, con provvedimento del 13.12.1999, ha concesso al Comune di Livigno, quale Ente gestore, l'autorizzazione al funzionamento per il Centro Socio-Educativo.

Dal 1999 la sede del Centro è ubicata nell'edificio comunale attiguo alle scuole elementari S. Maria (sede di palestra e centro servizi socioculturali) ed è strutturata in ampi e luminosi locali, dotati di attrezzature ed apparecchiature adeguate alle esigenze dei disabili.

La vicinanza delle scuole e la posizione centrale rispetto al paese offrono agli utenti una preziosa opportunità di integrazione sociale nella comunità.

Durante l'anno 2005, secondo quanto disposto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 18334/2004, si è provveduto alla trasformazione del Centro Socio-Educativo in Centro Diurno per Disabili.

Il Centro Diurno per Disabili (C.D.D.) di Livigno è stato autorizzato al funzionamento con provvedimento del 19.07.2005 della Provincia di Sondrio e accreditato per 15 posti con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1147 del 23.11.2005.

STRUTTURA

Il CDD si estende su una superficie di 600 mq; è dotato di due ingressi indipendenti; l'ingresso principale è servito da ascensore e scale.

Al CDD vi si accede attraverso un ampio corridoio sul quale si aprono i seguenti locali:

- due spogliatoi con armadi personali per utenti e operatori
- sala accoglienza e pranzo con angolo cucina
- sala riunioni
- ufficio
- atelier per laboratori
- magazzino
- camera con armadietto infermeria
- palestra/spazio didattico
- bagno con vasca idromassaggio
- aula informatica
- sala polivalente/telaio/relax
- quattro bagni per gli utenti, di cui due dotati di doccia
- due bagni riservati agli educatori, dotati di armadietti personali

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, in ogni locale della struttura vige il divieto assoluto di fumo.

METODOLOGIA OPERATIVA DEL SERVIZIO

La metodologia operativa del servizio si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- la centralità dell'utente e la flessibilità nel coniugare le esigenze dello stesso con quelle dell'organizzazione;

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 40 del 15.03.2024

- la responsabilità come valorizzazione delle risorse umane e professionali;
- l'attenzione alla qualità della relazione e dell'empatia come capacità per poter stabilire un'efficace relazione di cura con l'utente e i suoi familiari;
- la co – responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello dell'équipe multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano al servizio; questo si traduce operativamente in un lavoro per Progetti Individualizzati.

Il Progetto Individualizzato (P.I.), da cui deriva il Piano Assistenziale degli Interventi (P.A.I) è il piano che l'équipe elabora per ogni utente. Il progetto deve tener conto dei diversi bisogni di ogni utente, individuare gli strumenti e le tecniche adatte per il raggiungimento degli obiettivi con l'attenzione ad osservare, con cadenza bimestrale, i cambiamenti e la dinamica evolutiva dell'utente.

Tale metodo di lavoro comprende, inoltre, un lavoro di rete con le diverse agenzie del territorio, con lo scopo di migliorare e ampliare il ventaglio dei servizi offerti, proporre occasioni di scambio, creare e sviluppare progetti innovativi in partnership con altri soggetti.

Il raccordo degli interventi di rete è in capo all'Ufficio di Piano della Comunità Montana.

GIORNATA TIPO

La programmazione delle attività generali del Centro è predisposta dal Coordinamento e dall'équipe educativa.

La proposta delle attività viene presentata alle famiglie degli utenti ospiti nella riunione di inizio anno.

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti ospiti; pertanto, il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi; contestualmente, lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente ospite.

La giornata è scandita da tempi e attività precise, in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti.

Lo schema tipo della giornata è articolato come di seguito:

08.00 – 09.00: trasporto utenti dal domicilio al CDD con assistenza

09.00 – 09.30: ingresso e accoglienza degli ospiti con supervisione per il cambio calzature e dotazione del grembiule

09.00 – 09.30: routine accoglienza con bevande calde e frutta il lunedì, martedì, giovedì e venerdì, bevande calde e dolce il mercoledì

10.00 – 12.00: attività educativa/assistenziale strutturata secondo planning settimanale della programmazione educativa/assistenziale

10.30: routine igiene

12.00 – 13.15: pranzo

13.15 – 14.30: routine igiene post-prandiale e tempo dedicato ai propri interessi

14.30 – 15.30: attività educativa/assistenziale strutturata secondo planning settimanale della programmazione educativa/assistenziale

15.00: idratazione e routine igiene

15.30 – 16.00: preparazione al congedo

16.00 – 17.00: t trasporto utenti dal CDD a domicilio con assistenza

ATTIVITA' E PROPOSTE

Annualmente l'équipe multidisciplinare, esperite le necessarie valutazioni circa i bisogni degli utenti in termini individuali o di gruppo legate alle caratteristiche comuni (classi SIDI), definisce il piano di lavoro attraverso la stesura del piano organizzativo, al fine di garantire per ciascun ospite l'erogazione di:

1. Attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione consistenti in:
 - tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite: valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali;
 - aiuto e assistenza: cura della persona, soddisfacimento dei bisogni primari, supporto alle gestioni domestiche, ecc;
 - coordinamento dei servizi e degli operatori territoriali: MMG, specialisti ecc, finalizzato ad aggiornare i dati clinici e sanitari dell'ospite;
 - gestione terapie, controllo diete, consulenze specialistiche;
2. attività di riabilitazione:
 - riabilitazione fisica di mantenimento, attraverso attività programmate di gruppo;
3. attività di socio riabilitazione:
 - attività individuali e di gruppo finalizzate all'apprendimento e all'applicazione delle conoscenze: individuazione prerequisiti per l'apprendimento, valutazione delle abilità di interazione, comunicative e scolastiche;
 - attività finalizzate al mantenimento delle residue capacità psicofisiche;
 - attività finalizzate all'acquisizione/mantenimento di sequenze comportamentali adeguate;
4. attività educative:
 - attività di movimento corporeo, attività di reazione alle stimolazioni, attività prestazionali, attività cognitive, attività espressive, attività socio-relazionali e attività di benessere;
 - interventi sulla gestione dei comportamenti problema;
 - colloqui e interazioni con i familiari;

Durante l'anno viene organizzato il soggiorno marino della durata di circa una settimana, la gita di due o tre giorni e più uscite giornaliere, in riferimento alle finalità legate alla straordinarietà e alla risposta alle proposte e alle collaborazioni con le reti del territorio.

Il Comune di Livigno si riserva di definire di volta in volta i costi di tali attività a carico degli utenti/famiglie, comprensivi di spese per il vitto e l'alloggio ed eventuali ulteriori costi rispetto alle specifiche esigenze e/o necessità connesse all'organizzazione del servizio.

SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI EROGAZIONE

Ristorazione

Il CDD usufruisce di un servizio esterno per la refezione degli ospiti. Il menù, elaborato in collaborazione con l'équipe educativa, viene validato dall'ATS Montagna; viene esposto settimanalmente, mentre il menù completo viene inviato alle famiglie ed è reperibile presso gli uffici del CDD. Su prescrizione del medico di famiglia vengono confezionati specifici menù per i singoli, tenendo presente particolari prescrizioni dietetiche e/o necessità caloriche.

Pulizie

Il servizio di pulizie è in appalto a ditta esterna.

Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto è garantito solo ai residenti in Comune di Livigno avvalendosi della collaborazione di ditta esterna.

Il servizio, realizzato con l'utilizzo di due automezzi opportunamente attrezzati, effettua il trasporto di quanti ne usufruiscono da e per il centro.

Su ogni mezzo, oltre all'autista, è sempre presente un accompagnatore.

Gli automezzi in dotazione al CDD rimangono costantemente a disposizione degli operatori e degli ospiti e vengono utilizzati, durante la giornata, anche per lo svolgimento delle diverse attività esterne al Centro (uscite programmate, partecipazione a eventi ecc) e per accompagnamenti di varia natura.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Figure professionali

All'interno del CDD opera un'équipe multidisciplinare che lavora in sincronia con l'obiettivo di dare attuazione al progetto educativo individualizzato (PEI) delle persone inserite.

Tutti gli operatori partecipano alle riunioni d'équipe che si svolgono settimanalmente e hanno anche l'obiettivo di favorire maggior senso di responsabilità e di partecipazione dei diversi profili professionali.

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

L'équipe si riunisce con cadenza semestrale con l'obiettivo di verificare l'andamento della programmazione educativo/assistenziale e il raggiungimento degli obiettivi individuali e quelli relativi alla generalità del CDD con le verifiche intermedia e finale calendarizzate annualmente.

A fine anno l'équipe procede alla verifica del complesso della programmazione e alla parziale ridefinizione dei progetti.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- lo sviluppo di una cultura del curare e dell'assistere
- il sostegno e la crescita di una capacità di progettazione e di elaborazione
- l'aggiornamento delle conoscenze professionali
- l'aggiornamento rispetto alla normativa di riferimento, nonché quella derivante da obblighi di legge o obblighi contrattuali
- l'aggiornamento dei protocolli e della normativa in uso

Fanno parte dell'équipe multidisciplinare:

- **Coordinatore:** si occupa dell'organizzazione e sovrintende alla programmazione delle progettualità, della verifica dei programmi attuati in ottemperanza alle direttive regionali, mantiene i contatti con il servizio disabilità, con le famiglie e con i gruppi di volontari. È responsabile della compilazione delle schede di rilevazione di fragilità (S.I.Di). Il coordinatore svolge anche funzioni educative.
- **Educatori:** elaborano e realizzano in collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti il progetto educativo, mantengono i contatti con le famiglie, gestiscono le attività e favoriscono i rapporti con le risorse del territorio e con i volontari. Gestiscono il FASAS degli utenti di riferimento e la compilazione giornaliera dei planning e del diario aggiornamento utenza.
- **Ausiliari Socioassistenziali:** stendono il PAI, si occupano dell'assistenza al trasporto utenza, dell'igiene personale, dell'assistenza durante la routine del pranzo, della cura degli ambienti e delle attività assistenziali di cura e relazione individuale con la persona.
- **Personale medico:** garantisce il buon andamento igienico – sanitario della struttura e predispone sistemi di presentazione e gestione degli eventi avversi. Effettua i controlli clinici all'ammissione (prima visita) e compila la documentazione sanitaria individuale di pertinenza; effettua le visite periodiche, programmate o al bisogno, aggiornando i rispettivi FASAS e secondo le necessità; attiva i

provvedimenti di competenza. Al bisogno stabilisce relazioni con altri sanitari ospedalieri o territoriali, che hanno in cura i pazienti e si rende disponibile a colloqui con le famiglie.

- Personale infermieristico: gestisce sistemi di corretta somministrazione delle terapie farmacologiche e di osservanza a prescrizioni; compila le schede infermieristiche del Fa.Sas.
- Addetti alle attività riabilitative e socioriabilitative: gestiscono specifiche attività, quali esperti dei laboratori che propongono (fisioterapia, musicoterapia, psicomotricità, esperto laboratorio comunicazione non verbale, facilitatore, artisti specializzati in particolari lavorazioni)
- Volontari: sono di supporto agli educatori nelle attività, agevolano lo svolgimento delle attività sul territorio. L'attività del volontariato è disciplinata da un apposito regolamento comunale.

Tutto il personale presente all'interno della struttura è fornito di cartellino di riconoscimento dotato di foto, nome e qualifica che lo rende facilmente identificabile per le persone inserite e i loro famigliari.

Tirocini

Il Comune, in qualità di Ente gestore del CDD, annualmente stipula convenzioni con le scuole secondarie di secondo grado del territorio e/o altri enti educativi, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio.

La famiglia dell'ospite

Caratteristica primaria del CDD rimane la più ampia apertura alle famiglie degli ospiti, che hanno la possibilità di fare visita al centro in ogni momento dell'anno.

I familiari sono sempre ben accetti, in quanto ospiti di un servizio che li accompagna e li sostiene.

Particolare cura viene posta nel mantenere un raccordo stabile e proficuo con i familiari degli ospiti, così da favorire l'unità e la condivisione di intervento. Tale raccordo rappresenta una delle principali finalità del lavoro.

Tutte le famiglie vengono invitate a incontri con l'équipe educativa, al fine di creare un ambito di conoscenza e di condivisione del progetto generale del CDD e di verifica dello stesso, dove le famiglie possono contribuire con consigli, proposte e obiezioni.

PRESA IN CARICO

L'accoglienza di un soggetto presso il CDD avviene di concerto con l'Ufficio di Piano, il quale effettua l'orientamento dei soggetti verso il CDD a seguito di un percorso di valutazione multidisciplinare.

L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e concordata la data di inserimento.

All'avvio dell'inserimento vengono proposti e concordati con la famiglia, o con i referenti istituzionali dell'utente, orari, giorni di frequenza e attività iniziali in un'ottica di gradualità e compatibilità con le esigenze e le caratteristiche della persona e del servizio.

La fase della presa in carico è quella in cui vengono definiti gli obiettivi di fondo del progetto proiettati in una dimensione di vita globale del soggetto e collocati per tempi di breve, medio o lungo termine.

Al termine del periodo di osservazione, l'educatore di riferimento redige il progetto individuale nel quale vengono individuate le aree di intervento e gli obiettivi evolutivi che, sulla base della diagnosi funzionale, si ipotizza possano essere conseguiti dal singolo utente, svolgendo le attività educative proposte nelle diverse aree di intervento.

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 40 del 15.03.2024

Il progetto viene condiviso in équipe e con i referenti istituzionali e presentato alla famiglia. Il progetto viene costantemente monitorato, verificato e, se necessario, riformulato.

In allegato al progetto educativo vengono compilati con cadenza almeno quindicinale gli aggiornamenti che indicano variazioni significative sul piano anamnestico, personale, sociale, familiare e relazionale.

Al fine di orientare le famiglie nella scelta e di fornire informazioni utili, il Centro Diurno Disabili può essere visitato dai potenziali utenti e dai loro familiari, previo appuntamento, nei normali orari di apertura.

Per gli alunni in uscita dalla scuola dell'obbligo, il CDD si rende disponibile ad effettuare brevi stage finalizzati alla conoscenza della struttura da parte del soggetto, della famiglia e del personale scolastico.

L'utente potrà essere inserito a tempo pieno o a tempo parziale, a seconda della valutazione congiunta eseguita dal Servizio Disabilità e dall'équipe educativa del CDD. In caso di frequenza a tempo parziale, il monte ore settimanale di frequenza dovrà essere di minimo 18 ore, non derogabile in alcun modo.

IL CONTRATTO DI INGRESSO

La DGR n. 1185 del 20.12.2013 prevede che le unità d'offerta in cui è prevista la compartecipazione al costo del servizio da parte degli utenti sono tenute, ai fini dell'accreditamento, ad assicurare l'uniformità del proprio contratto d'ingresso.

Il contratto d'ingresso è funzionale a garantire all'assistito omogeneità di trattamento sul territorio lombardo con riferimento agli ambiti di maggiore criticità nella disciplina dei rapporti giuridici ed economici con il soggetto gestore.

Deve essere sottoscritto dal Legale Rappresentante dell'Ente gestore ed è necessario che sia sottoscritto, per ogni utente, dai soggetti abilitati a firmarlo.

La sottoscrizione del contratto d'ingresso è condizione vincolante all'inserimento al CDD.

LISTE D'ATTESA

In caso di saturazione dei posti autorizzati, si stende una lista d'attesa secondo i seguenti criteri:

- residenza, con precedenza ai residenti in Comune di Livigno
- età
- condizione sociale
- periodo di frequenza (tempo pieno/parziale)

Le liste d'attesa vengono aggiornate costantemente.

DIMISSIONI

Si può, ove necessario, procedere alle dimissioni dei soggetti inseriti, previa valutazione dell'équipe interna, nei seguenti casi:

- compimento del 65° anno d'età
- richiesta dei familiari
- passaggio ad altra struttura
- assenze prolungate
- qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'utente al CDD: incompatibilità con gli altri soggetti inseriti, inidoneità del CDD nel rispondere ai bisogni del soggetto ecc.
- mancato pagamento della retta nei termini stabiliti

Il CDD darà comunicazione delle dimissioni a tutti i soggetti coinvolti nel progetto ed invierà al servizio sociale del Comune di residenza del soggetto e del Servizio Disabilità una relazione di dimissioni.

Comunicherà eventuali dimissioni di utenti dovuti a decesso o trasferimento.

Nel caso in cui le dimissioni siano richieste dall'interessato o dai familiari, esse vanno rassegnate direttamente all'Ente gestore.

Nel caso di passaggio in altra struttura, l'équipe educativa stilerà una relazione che sarà inviata al nuovo ente, al fine di assicurare la continuità dell'intervento educativo – assistenziale.

GIORNATE DI ASSENZA

Le giornate di assenza dal servizio devono essere giustificate al Coordinatore del CDD. Nel caso di assenze prolungate e non giustificate, l'Ente gestore convoca i familiari, riservandosi di rivalutare l'appropriatezza del servizio fornito. Nella valutazione si terrà conto dei motivi dell'assenza, considerato che per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante la regolarità della frequenza.

Nel caso di assenze prolungate giustificate da malattia, superiori a 30 giorni consecutivi, è obbligatoria la presentazione del certificato medico all'ente gestore.

Per ogni singolo utente inserito nel CDD, ASST corrisponde una quota sanitaria per ogni giorno di frequenza, in base alla classe di fragilità del soggetto, tariffa sospesa con un periodo di assenza superiore a 20 giorni nell'arco dell'anno solare.

Pertanto, l'Ente Gestore, in presenza di assenze prolungate e ingiustificate, potrà anche valutare l'addebito alla famiglia del soggetto inserito di una cifra corrispondente alla tariffa sanitaria.

RETTA

La retta mensile a carico dell'interessato verrà erogata nei termini e con le modalità previste dal regolamento per l'accesso agli interventi e ai servizi sociali per la compartecipazione degli utenti a costo dei servizi sociali alle prestazioni sociali agevolate - ambito di Bormio, approvato con deliberazione di giunta comunale n. 39 del 30.06.2021 e da ultimo modificato con deliberazione Consiglio Comunale n.69 del 06.11.2023.

Nella retta sono inclusi i seguenti servizi:

- prestazioni educative, assistenziali, sanitarie e riabilitative
- mensa
- trasporto da e verso casa.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi:

- soggiorni marini
- gite
- spettacoli
- feste
- attività riabilitative specifiche

Per tali attività viene richiesta una compartecipazione alle spese da parte delle famiglie. Il coordinatore del CDD informerà le famiglie su eventuali costi aggiuntivi eventualmente derivanti dalle singole progettualità; i familiari avranno facoltà di scelta.

ASSUNZIONE DI FARMACI

Il CDD non dispone di una dotazione propria di farmaci; I farmaci assunti dagli utenti durante la loro presenza giornaliera al CDD devono essere forniti direttamente dalle famiglie e registrati nella tabella consegna farmaci. Il coordinatore provvede all'elaborazione del registro farmaci.

I genitori o gli esercenti la tutela legale, al momento dell'inserimento dell'utente al CDD devono:

- consegnare al Coordinatore il certificato medico con indicata la terapia che l'utente deve assumere durante le ore di presenza al Centro.
- il medico di struttura provvede a compilare la terapia farmacologica in cui viene riportata l'intera terapia che assume l'utente nel corso della giornata con relativa posologia e orari.

Entrambi i documenti dovranno essere aggiornati ogni qualvolta vi sia una modifica della terapia farmacologica o comunque annualmente.

Nel caso in cui l'utente non assuma alcuna terapia farmacologica, i genitori o chi ne fa le veci dovranno far pervenire in CDD il documento redatto dal medico di base relativo la non assunzione di farmaci.

Nel caso in cui un farmaco venga sospeso, il genitore o chi ne fa le veci dovrà dare tempestiva comunicazione al Coordinatore o all'operatore designato.

L'infermiere del centro è responsabile della somministrazione dei farmaci.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali dell'utente, raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza al CDD sono utilizzati secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati personali.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il CDD garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e dei suoi familiari, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto al coordinatore del CDD, che svolge mansioni di responsabile delle relazioni con il pubblico.

Il coordinatore è a disposizione dei familiari degli utenti per assicurare informazione e tutela, accoglienza e partecipazione;

- facilitare l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccogliere suggerimenti e osservazioni
- provvedere a dare immediata risposta per tutte le segnalazioni e i reclami che si prestano di facile soluzione o, in caso contrario, entro un massimo di 3 giorni.

PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari.

Il CDD garantisce la verifica annuale degli obiettivi generali del servizio, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- coinvolgimento dei familiari. Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie per favorire il loro coinvolgimento diretto nella realizzazione del progetto educativo del proprio familiare:
 - incontri individuali per la presentazione del PEI e del programma annuale e un incontro di verifica finale con la presenza dell'educatore di riferimento e del coordinatore del servizio.

- Incontri individuali con il coordinatore del servizio nel caso in cui la famiglia ne faccia richiesta (previo appuntamento) o su richiesta dell'equipe in caso sia ritenuto opportuno per l'attuazione del PEI.
- raccolta di eventuali reclami e segnalazioni che saranno verificati dal coordinatore che svolge funzioni di responsabile delle relazioni con il pubblico e l'ente gestore;
- questionari di soddisfazione somministrati ai familiari;
- colloqui e spazi di confronto con gli utenti;
- incontri periodici con i familiari;

Il CDD effettua, con cadenza annuale, la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori attraverso un questionario la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato.

L'elaborazione dei risultati viene presentata e discussa con il gruppo dei rappresentanti dei familiari. I questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari sono reperibili presso il CDD.

La valutazione dei risultati dei questionari di rilevazione della soddisfazione è il punto di partenza per un miglioramento della qualità del servizio (tramite appositi protocolli), in un'ottica di piena collaborazione, con l'obiettivo di una continua personalizzazione dell'intervento e sviluppando la corresponsabilità dell'appropriatezza delle prestazioni erogate.

Il controllo della qualità è garantito, oltre che dall'organizzazione interna, anche dagli organi di controllo dell'ATS della Provincia di Sondrio.

MODALITA' E TEMPI DI GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E DEI RECLAMI

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione dei fruitori.

Ogni reclamo è trattato seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

TEMPI E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

L'utente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della Legge n. 241/90 e smi.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito al richiedente che:

- rientra tra i soggetti legittimati (es. tutore, amministratore di sostegno, eredi legittimi, medico curante o struttura sanitarie pubbliche o private esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato, l'autorità giudiziaria);
- comprova la sussistenza delle condizioni definite per le quali è concesso l'accesso alla suddetta documentazione.

La richiesta dovrà essere presentata in forma scritta al Coordinatore del CDD. Il rilascio della copia della documentazione può prevedere l'onere relativo alle spese di segreteria sostenute.

I documenti in uso sono gestiti in modo codificato e in essi sono chiarite le responsabilità e mansioni, nonché esplicitati obiettivi e indicatori per il controllo.

Il Coordinatore del CDD è responsabile della gestione della documentazione relativa agli utenti, sicché provvede alla sua tenuta nel rispetto delle prerogative della vigente normativa sulla tutela della privacy.

Norme per il buon funzionamento del CDD

Art. 1 Norme per il buon funzionamento

Per il buon funzionamento dell'organizzazione quotidiana del CDD e, al fine di rendere più agevole e lineare i rapporti con tutti i familiari degli utenti, assicurando in tal modo una proficua collaborazione, è richiesta agli utenti e ai loro familiari l'impegno di:

- rispettare gli orari di ingresso e uscita. Eventuali eccezioni potranno essere concordate caso per caso; segnalare al CDD le assenze, i rientri, i ritardi, gli adempimenti, se previsti, con qualche giorno di anticipo; se imprevisti telefonando in prima mattinata al Coordinatore del CDD (dalle ore 08:00) al numero di telefono 0342/991252;
- giustificare le assenze compilando e consegnando al CDD l'apposito modulo; in caso di assenza per visite mediche /ricovero dovrà necessariamente essere consegnata copia del referto al servizio;
- valutare attentamente lo stato di salute dei figli/familiari prima di inviarli al CDD; le condizioni di salute non idonee alla permanenza al Centro e allo svolgimento delle attività possono creare disagi al soggetto stesso e agli altri frequentanti. Non essendo competenza del Centro gestire malesseri o malattie in atto (stati febbrili, episodi ripetuti di vomito o dissenteria ecc), in tali circostanze verrà richiesto ai familiari di riportare a casa il proprio familiare;
- far frequentare il CDD con abbigliamento adeguato alla stagione e/o alle condizioni atmosferiche, con il necessario per le progettualità specifiche della giornata (uscite di stimolazione, esperienze motorie ecc), con il ricambio di abiti, biancheria e quanto necessario per l'igiene personale;
- favorire l'autonomia dei soggetti, laddove possibile, fornendo loro fazzoletti, denaro per piccole spese (se richiesto dal servizio) e tutto quanto possa favorire la loro iniziativa personale;
- rispettare sempre e comunque indicazioni e/o scadenze date dal servizio, in particolare per quanto concerne la restituzione della documentazione richiesta necessaria per il corretto svolgimento del servizio medesimo.

Art. 2 Calendario di funzionamento, comunicazioni e autorizzazioni

All'inizio di ciascun anno viene comunicato il calendario di funzionamento del CDD, comprendente i periodi di chiusura del servizio.

Per comunicazioni urgenti è necessario che i familiari siano sempre reperibili, lasciando recapiti telefonici alternativi (telefoni cellulari, abitazioni di parenti o conoscenti ecc) e comunicando sempre eventuali variazioni.

Comunicazioni straordinarie relative ad assenze per malattie, impossibilità di partecipare all'attività specifica prevista, informazioni sulle condizioni generali del familiare dovranno essere comunicate entro le ore 08:00 del mattino.

Le comunicazioni ordinarie quali informazioni relative alla gestione quotidiana dell'utente, richieste di materiale, abbigliamento o altro avverranno attraverso le figure ausiliarie durante il trasporto o mediante comunicazione telefonica.

Apposite autorizzazioni saranno richieste alla famiglia per lo svolgimento di alcune progettualità straordinarie dei CDD, che si svolgono all'aperto, in strutture appositamente individuate o locali ricettivi.

Art. 3 Documentazione sanitaria d'ingresso

I certificati necessari per l'ammissione al Centro Diurno Disabili sono i seguenti:

- Dichiarazione della condizione di disabilità rilasciata dagli organi competenti;
- Documento di dimissione dall'ultima struttura educativa e/o scolastica frequentata;
- Documentazione sanitaria;
- ISEE in corso di validità;

- Relazione sociale del servizio di provenienza;
- Ulteriore documentazione da valutarsi caso per caso.

Dovranno essere, altresì, consegnate in copia tutte le certificazioni sanitarie rilasciate in occasione di controlli sanitari, ricoveri, visite specialistiche ecc.

Art. 4 – Somministrazione di farmaci

È opportuno, nei limiti del possibile, che qualsiasi tipo di farmaco venga somministrato a casa dai familiari.

Nel caso in cui il farmaco debba essere somministrato assolutamente durante l'orario di permanenza al CDD, detta somministrazione avviene per il tramite di personale infermieristico; conseguentemente è necessario che:

- la famiglia deleghi su richiesta il CDD a tale somministrazione;
- fornisca in originale la prescrizione medica del farmaco contenente in modo chiaro e leggibile la data e la posologia;
- fornisca immediatamente prescrizioni mediche in caso di variazioni di posologia o di farmaci da somministrare;
- fornisca i farmaci da somministrare in confezione nuova e integra.

Art. 5 – Rapporti con i familiari degli utenti

L'Amministrazione comunale, insieme all'équipe educativa si impegna ad incontrare i familiari degli utenti almeno una volta l'anno per discutere di temi/argomenti di rilievo per il servizio.

I familiari che lo desiderano possono richiedere singoli incontri, che verranno fissati in relazione all'urgenza della situazione segnalata e in modo da non interferire eccessivamente con lo svolgimento delle progettualità.

È utile prendere in considerazione anche l'opportunità di un colloquio ampio e strutturato, anziché ricorrere a frequenti comunicazioni telefoniche o estemporanee con gli operatori del CDD.

I familiari saranno incontrati singolarmente almeno una volta l'anno per esporre il programma delle attività annuali e verificare l'andamento del Progetto Individualizzato e ogniqualvolta si renda necessario per reciproca informazione e consultazione.

Art. 6 – Disposizioni finali

Per quanto non contemplato nel presente documento si fa riferimento alla carta dei servizi, al contratto d'ingresso e alla normativa vigente in materia.

Spett.le
CDD Livigno
23041 Livigno

Oggetto: giustificazione assenze.

Il/la sottoscritto/a _____ in qualità di genitore/familiare/legale
rappresentante di _____

Dichiara che lo stesso è rimasto assente dal Centro Diurno Disabili nei giorni _____ per

- Motivi di salute
- Assenza generica

Distinti saluti

Livigno, _____

Spett.le
CDD Livigno
23041 Livigno

Oggetto: segnalazione reclami, lamentele, e suggerimenti

Il/la sottoscritto/a _____ residente a _____ in Via
_____ n. _____ n. telefono _____

Con la presente segnala quanto segue:

Distinti saluti

Livigno, _____
