

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO
per **PERSONE** con **DISABILITÀ**
COMO

Indice

INTRODUZIONE	3
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	4
L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"	4
LA STORIA DEL CENTRO	6
INFORMAZIONI UTILI	6
LO STILE DEL SERVIZIO	8
STRUTTURE ED ATTREZZATURE	9
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....	10
BACINO D'UTENZA.....	10
FINALITÀ E SCOPI	10
MODALITÀ DI AMMISSIONE AL CENTRO	10
SERVIZI SOCIO SANITARI	14
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	17
FIGURE PROFESSIONALI	18
FORMAZIONE DEL PERSONALE	18
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	19
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA	20
D. LGS. 231/2001	22
INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"	23
5. ALLEGATI.....	24

INTRODUZIONE

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Como, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

«L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare».

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Como si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura, fiduciosi di trovare un luogo ospitale ed una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA" E LA SUA "MISSION"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "*mission*" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI - La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- **si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili**, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e dei ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione, in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione, garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche, secondo lo stile ed i valori dell'Associazione.

LA STORIA DEL CENTRO

Il Centro Diurno per Persone con Disabilità è collocato in edifici di proprietà dell'Associazione, una villa storica ed una struttura ad essa adiacente, che vennero entrambe donate a "La Nostra Famiglia" dal signor Faure-Soldini, benefattore comasco.

L'attività ebbe inizio nel 1976, come risposta ad un bisogno emergente che non trovava risposte adeguate sul territorio.

A seguito dell'apertura della Casa Famiglia, infatti, per i ragazzi ospitati sorgeva il problema dell'occupazione: occorreva un tempo di preparazione all'inserimento nel mondo del lavoro, che potesse evitare frustrazioni e fallimenti che, nella maggior parte dei casi, si concludevano con il licenziamento.

Il capannone attiguo alla Casa Famiglia venne dunque ristrutturato e dotato di macchinari e di personale formativo. Nasceva così il *Centro di Lavoro Guidato*, che ben presto si aprì anche a giovani provenienti dalla città di Como.

INFORMAZIONI UTILI

DENOMINAZIONE	Centro Diurno per Persone con Disabilità
INDIRIZZO	Via Zezio, 8 (angolo Via M. Anzi, 36) 22100 COMO
TELEFONO	Tel. 031-305000
FAX	Fax 031-305072
E-MAIL	como.cdd@lanostrafamiglia.it
ANNO DI INIZIO ATTIVITÀ	1976
POSTI ACCREDITATI	N. 36

FIGURE DI RESPONSABILITÀ IN SEDE

RESPONSABILE DI SEDE	ROBERTO ZANCHINI
MEDICO SPECIALISTA	DR.SSA SANDRA STRAZZER
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO TERRITORIALE	FABIO PELLIZZONI

ORARIO DI APERTURA

DA LUNEDÌ A GIOVEDÌ	dalle ore 08.30 alle ore 17.00
VENERDÌ	dalle ore 08.00 alle ore 17.00

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.lanostrafamiglia.it alla pagina dedicata alla Sede.

LO STILE DEL SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO “GLOBALE”:** la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) ed alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell’ambiente di vita.

- **LAVORO D’ÉQUIPE:** è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.

- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ:** gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

STRUTTURE ED ATTREZZATURE

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati. All'interno è predisposta un'area di parcheggio.

La struttura è collocata in zona urbanistica residenziale, nella parte centrale-alta di Como, nelle vicinanze dell'ospedale Valduce.

Garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

Il CDD è dotato di ambienti molto ampi: laboratori per le attività, sala polifunzionale, studio medico, ambienti per il deposito e cambio abbigliamento, sala da pranzo e giardino.

Lo stabile è di proprietà dell'Ente.

Il Centro dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività.

È possibile raggiungere il Centro:

- con mezzi privati, su strada statale o autostrada, seguendo le indicazioni Como Centro;
- in autobus, grazie alla linea urbana ed extra urbana ASF Autolinee, con fermata in centro città;
- in treno, con le ferrovie Trenord, fermata Como lago e le Ferrovie dello Stato, fermata Como S. Giovanni
- con la navigazione, in battello ed in aliscafo della Navigazione Lario.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

BACINO D'UTENZA

Il Centro Diurno per Persone con Disabilità si rivolge a giovani residenti sui territori limitrofi (province di Como, Varese, Lecco e Milano) con un livello di disabilità mentale media (lieve ritardo mentale), a volte associato a disadattamento e/o disagio psicologico e sociale e psicotizzazione secondaria.

FINALITÀ E SCOPI

Il Centro Diurno per Persone con Disabilità ha come finalità il benessere globale della persona disabile ed il miglioramento della sua qualità di vita.

Esso si pone come una struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo agli utenti un'attività riabilitativa/lavorativa finalizzata, nelle sue diverse forme, a dare stimoli ed opportunità per una sempre maggiore autonomia personale.

Questa attività rappresenta, pertanto, per gli utenti, la possibilità di inserimento in un contesto che, pur essendo protetto, è percepito come strettamente lavorativo.

Gli utenti accolti possono acquisire competenze lavorative in diverse modalità: fattuale-addestrativa e psico-sociale, per un periodo limitato ed in condizioni di realtà in quanto l'ambiente offre tutte le procedure lavorative e le dinamiche relazionali.

MODALITÀ DI AMMISSIONE AL CENTRO

Il Responsabile di Sede ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso operanti modalità di erogazione delle attività nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

Ammissione al Centro

Le richieste di possibile inserimento nel Centro Diurno per Persone con Disabilità sono effettuate dalle famiglie o dai Servizi sociali territoriali in accordo con esse.

L'accesso è libero per tutti i cittadini iscritti al SSN.

Il primo contatto tra la persona, i suoi genitori o i Servizi sociali territoriali avviene telefonicamente o direttamente con la direzione del Centro e/o l'Assistente Sociale.

Successivamente, chi ha fatto la richiesta di inserimento deve presentare la domanda su un modulo disponibile presso la struttura, allegando la documentazione clinica, sociale e psicologica in suo possesso.

Il Medico Specialista esprime un parere di appropriatezza clinica.

Se la valutazione del medico è positiva, la documentazione pervenuta viene valutata all'interno dell'équipe.

Segue un incontro di conoscenza della persona, accompagnata dalla famiglia e/o dal Servizio sociale territoriale, in cui sono presenti il Responsabile di Sede, l'Assistente sociale e il Case Manager; durante questo incontro avviene anche la presentazione e la visita della struttura.

L'idoneità all'ammissione viene valutata in base al criterio che la persona posseda i requisiti di base per utilizzare proficuamente l'esperienza formativa-addestrativa offerta dal Centro.

L'ammissione effettiva avviene dopo una visita con il medico specialista che predispone la documentazione per l'apertura del Fascicolo Sanitario Assistenziale (FASAS).

Durante tutto il periodo di permanenza dell'utente al Centro sono costantemente mantenuti i rapporti con la famiglia e i Servizi sociali territoriali.

Gestione della lista di attesa

Dopo la valutazione del soggetto e la verifica della compatibilità all'ammissione secondo le caratteristiche individuali e la possibilità di inserimento nel Centro Diurno, il nominativo viene inserito nella Lista di primo contatto/ Lista di attesa.

L'accoglimento in struttura avviene attraverso l'analisi congiunta di differenti fattori quali:

- condizione generale dell'utente;
- requisiti di base per raggiungere gli obiettivi del percorso educativo;
- ordine cronologico di presentazione della richiesta di ammissione.

Retta

Come previsto dalla Normativa, la struttura, di natura socio-sanitaria, richiede la compartecipazione dell'utente e/o del Comune di una parte della retta (quota sociale).

Le modalità di compartecipazione sono le seguenti:

1. per gli utenti presenti in Struttura prima dell'emanazione della delibera che istituisce il Centro Diurno Disabili, (n° 18334 del 23 luglio 2004) la quota di compartecipazione è di € 178 mensili per 11 mesi, sulla base della retta giornaliera fissata in € 8,50 e comprensiva del pasto. La retta è dovuta integralmente anche nei casi di assenza temporanea;
2. per gli utenti accolti successivamente a tale data, la quota di compartecipazione è di € 554 mensili per 11 mesi, sulla base della retta giornaliera fissata in € 26,50 e comprensiva del pasto. La retta è dovuta integralmente anche nei casi di assenza temporanea.

La retta sopraesposta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dal CDD (assistenziale, educativo, infermieristico -al bisogno-, psicologico, fisioterapico, servizio alberghiero "vitto", servizi amministrativi e di supporto).

Informazioni più dettagliate e puntuali sui costi specifici delle spese personali saranno fornite a cura della Direzione del Centro.

Si precisa che la retta a carico dell'utente può annualmente subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi di gestione sostenuti dall'Ente.

All'atto della sottoscrizione del contratto, il sottoscrittore, **solo se richiesto**, si impegna a versare un deposito cauzionale infruttifero pari all'importo di una mensilità.

Per i comuni che ne facessero richiesta, vi è la possibilità di stipulare con la Struttura una convenzione per il pagamento della quota sociale per gli utenti accolti e residenti nel Comune interessato.

Viene rilasciata annualmente la dichiarazione ai fini fiscali del pagamento della quota sanitaria compresa nella retta.

Dimissione

La dimissione dell'utente può avvenire per diversi motivi:

- il soggetto completa il suo percorso educativo;
- il soggetto tiene una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- il soggetto o chi lo rappresenta decide di lasciare la struttura;
- in caso di sopravvenuta condizione sanitaria non gestibile all'interno della struttura.

Il progetto di dimissione prevede un tempo preparatorio.

Viene programmato e concordato con la famiglia/tutori e con i Servizi Sociali e territoriali referenti.

Nel periodo precedente la dimissione, la famiglia viene accompagnata nell'individuare un'adeguata soluzione; il servizio sociale del CDD opera in collaborazione con i servizi sociali territoriali nella ricerca dell'inserimento lavorativo o della struttura più idonea per l'utente.

Alla dimissione viene predisposta una relazione in cui vengono descritti il bilancio funzionale, il percorso effettuato durante la permanenza al Centro e tutte le informazioni che possono essere utili alla formulazione di un progetto successivo.

SERVIZI SOCIO SANITARI

Assistenza sanitaria

È garantito a tutti gli ospiti il monitoraggio costante del quadro clinico neurologico e psichico attraverso controlli specialistici.

È garantita, ove necessario, l'assistenza infermieristica.

Il Centro, inoltre, si avvale della collaborazione dell'IRCCS "E. Medea" del Polo di Bosisio Parini.

Attività educative e riabilitative

È predisposto, per ogni utente, da parte del team educativo/riabilitativo con la supervisione dello psicologo, un Piano Educativo Individualizzato che tenga conto delle potenzialità del soggetto, delle sue caratteristiche funzionali e dei suoi bisogni.

L'attività proposta nei laboratori permette l'acquisizione di competenze lavorative contemporaneamente nella dimensione fattuale-addestrativa e psico-sociale.

Per un periodo limitato e in condizioni di realtà, gli utenti hanno la possibilità di completare in un contesto che simula tutte le procedure lavorative e le dinamiche relazionali la loro formazione e di prepararsi, là dove ne sussistano i requisiti, ad un inserimento lavorativo.

Il servizio permette un completamento dell'intervento riabilitativo e formativo che rappresenta un "ponte" tra scuola, formazione professionale ed inserimento diretto nel mondo del lavoro; è articolato in due laboratori proposti ai singoli utenti con strategie idonee a consentire un loro percorso graduale di adattamento, per far loro

acquisire nel tempo competenze lavorative e abilità sociali indispensabili per un inserimento lavorativo dignitoso ed adeguato alle loro capacità.

Le attività che si realizzano all'interno dei laboratori vengono scelte sulla base di precisi criteri quali l'analisi del compito, l'opportunità di disporre di lavori diversi per tipologia e complessità, la realizzazione di prodotti che richiedano sia apporti individuali che in collaborazione tra più soggetti.

I singoli lavori vengono assegnati ai ragazzi dopo aver valutato le loro competenze e gli obiettivi da raggiungere, nei modi e nei tempi possibili ponendosi indicatori per la valutazione dell'efficacia dell'intervento educativo.

Gli utenti accedono a laboratori interattivi finalizzati a migliorare la collaborazione, l'assertività, l'affettività e il mantenimento di autonomie sociali condotti dagli educatori del centro con la supervisione dello psicologo.

Giornata tipo

Al fine del raggiungimento degli obiettivi indicati nel modello educativo, la giornata dell'utente è strutturata nel modo seguente:

- | | |
|---------------|---|
| 9.00 – 12.00 | Arrivo presso il CDD, accoglienza da parte degli educatori, inizio dell'attività occupazionale/educativa con la distribuzione dell'attività secondo un programma giornaliero, con una pausa a metà mattina. |
| 12.00 – 13.00 | Pausa pranzo e spazio di gruppo per attività libere |
| 13.00 – 16.45 | Ripresa dell'attività occupazionale/educativa, con una pausa a metà pomeriggio. |

Per ogni utente è predisposto, da parte degli educatori, un programma educativo di attività giornaliera che tenga conto delle potenzialità del soggetto, delle sue caratteristiche funzionali e dei suoi bisogni.

Servizio trasporto

Il servizio di trasporto dall'abitazione al CDD e viceversa non è previsto e la sua organizzazione rimane a carico della famiglia dell'utente.

Nei casi in cui l'utente acceda con i mezzi pubblici ed in autonomia al Centro, è previsto un percorso di accompagnamento a tale autonomia a carico degli educatori, in collaborazione con la famiglia.

Volontariato

Il rapporto con i volontari è sorto sin dall'inizio dell'attività ed è cresciuto con gli anni. I volontari all'interno della struttura si occupano di svolgere alcune attività in supporto agli utenti e alcune piccole manutenzioni ordinarie. Con gli utenti hanno, nel tempo, instaurato un rapporto di vera e propria amicizia. Essi ricevono una informazione/formazione dal Responsabile di Sede e sono iscritti all' "Associazione di volontariato Don Luigi Monza".

I volontari partecipano attivamente alla vita del Centro.

L'integrazione dei volontari con altre figure del Centro è regolata ed esplicitata in apposita Istruzione Operativa Regionale.

Assistenza religiosa

Sono previsti momenti di attività religiosa presso il Centro e supporto religioso da parte di un sacerdote amico e della Piccole Apostole della Carità.

Visita presso la struttura

Il CDD è coordinato dal Responsabile di Sede, al quale i familiari dei potenziali utenti ed i Servizi Sociali e Territoriali possono, telefonicamente o di persona, rivolgersi per concordare una visita guidata presso la Struttura.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

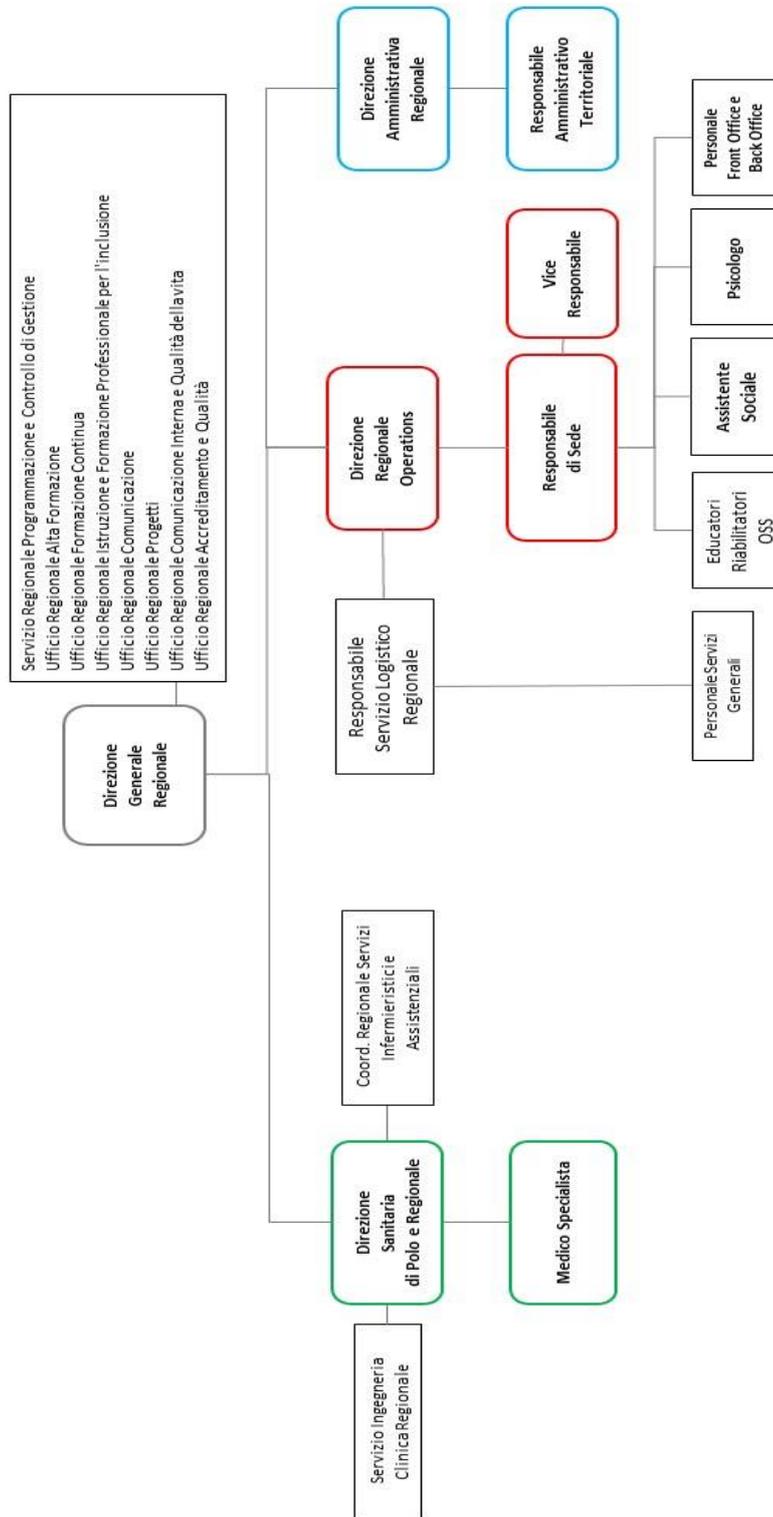


FIGURE PROFESSIONALI

L'organico del personale dipendente e consulente della sede è composto da:

- Neurologo
- Psicologo
- Fisioterapista
- Educatori Professionali
- Personale di assistenza sanitaria
- Personale amministrativo
- Personale dei servizi generali

Gli operatori sono riconoscibili per nome e ruolo dal cartellino identificativo, sul quale è indicato il numero di matricola.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia" e ad altri corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001 ed è erogato secondo quanto definito dal Settore Formazione Continua dell'Associazione.

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per l'Associazione "La Nostra Famiglia" l'affermazione del Fondatore Beato Luigi Monza "il bene deve essere fatto bene" non tramonta mai.

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto. In allegato alla Carta dei Servizi sono definiti gli STANDARD DI QUALITÀ, approvati e verificati dal Responsabile di Sede.

4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene svolta attraverso:

- **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami ed i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione/Responsabile della Sede per le decisioni nel merito. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede presso l'Ufficio del Responsabile di Sede, situato al piano terra del Centro; gli orari di apertura dell'Ufficio sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 12.30

al n. tel. 031-305000

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato dal Responsabile di Sede o da funzione delegata. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, la figura preposta in sede avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato DO M 004).

- **Il Servizio sociale**, che assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente in sede un giorno alla settimana (venerdì, dalle ore 8 alle ore 12) per rispondere, anche su appuntamento, ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza.
- **Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie**, che viene rilevato annualmente tramite la somministrazione del questionario di gradimento (Allegato QV M 008). L'analisi dei questionari permette ai Responsabili della sede

di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.

- L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- L'utente o l'esercente la responsabilità genitoriale possono richiedere copia della documentazione sanitaria facendone richiesta sulla modulistica disponibile presso la sede. La copia della documentazione sanitaria sarà consegnata entro 30 giorni lavorativi (Allegato DSR M 035).
- L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

D. LGS. 231/2001

“DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE, DELLE SOCIETÀ E DELLE ASSOCIAZIONI ANCHE PRIVE DI PERSONALITÀ GIURIDICA”

Il Decreto Legislativo 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato. Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti, ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale *Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO)*.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI - La Nostra Famiglia – un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis" – promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente al Responsabile di Sede.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTELA / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____ data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirLe il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella. Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento. La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA APPREZZAMENTO LAMENTELA DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel/Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

UTENTE GENITORE ACCOMPAGNATORE FAMILIARE ALTRO

di* _____ (dato facoltativo)

SETTORE COINVOLTO _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, La informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it, o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

Questionario di Soddisfazione Utenti Adulti CDD - RSD

Caro utente,

la nostra struttura nasce per non essere solo un luogo di cura; proprio per questo motivo è in atto un progetto volto a valorizzare la Missione stessa dell'opera.

Al fine di poter raccogliere pareri e consigli che ci permettano di offrire ai nostri utenti una sempre maggiore qualità del servizio e della relazione con l'utente, le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario e di riporlo nell'apposito contenitore che troverà in sala d'attesa.

Il questionario è anonimo.

Certi di una sua fattiva collaborazione, la ringraziamo anticipatamente.

1. **Compilatore**

Contrassegni solo una risposta

- Genitore
- Amministratore di sostegno
- Tutore
- Altro: _____

2. **Data** / /

Esempio: 15/12/2020

3. **Sede di:** _____

4. **Settore di Servizio**

Contrassegni solo una risposta

- Centro Diurno per persone con Disabilità
- Residenza Sanitaria per persone con Disabilità

5. **Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?**

Contrassegni anche più di una risposta

- medico di base
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- altro: _____

6. **Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta alla sede?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

A. CURA E RIABILITAZIONE

7. **Quanto è soddisfatto del servizio erogato dalla sede?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

8. **Quanto ritiene che il progetto di cura in corso stia modificando la qualità di vita dell'utente?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

9. **Quanto ritiene che il progetto di cura si stia realizzando come previsto?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

B. RELAZIONE CON L'UTENTE

10. **Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?**

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

11. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

12. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte del personale della sede nei suoi confronti?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

13. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo da parte degli operatori della sede?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C. INTEGRAZIONE SOCIALE

14. In questo progetto di cura si sente accompagnato e aiutato a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

D. FAMILIARITÀ DELL'AMBIENTE

15. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort della sede?

Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

16. Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'igiene?
Contrassegni solo una risposta

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

17. Quanto è soddisfatto della qualità del pasto erogato?

PER										MOLTO
NIENTE										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

E. DOMANDE CONCLUSIVE

18. Secondo lei, in questa Sede, ci sarebbero degli aspetti da migliorare?
Contrassegni solo una risposta

- SI
 NO

19. Se ha risposto sì, quali aspetti potrebbero migliorare?

20. A suo parere, cosa potrebbe fare il Centro per aiutare di più gli utenti?

21. Il percorso di cura che l'utente sta facendo la porta anche ad approfondire valori umani e spirituali?
Contrassegni solo una risposta

- SI
 NO

22. Perché?

23. **Complessivamente, quanto si sente accolto e seguito?**
Contrassegni solo una risposta

PER NIENTE										MOLTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

F. CONTATTI

24. **Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?**
Contrassegni solo una risposta

- SI
 NO

25. **In caso di risposta affermativa, la preghiamo di compilare i campi che seguono**

Cognome e Nome

n° telefono

e-mail

ALLEGATO 3



RICHIEDA COPIA CARTELLA CLINICA / RIABILITATIVA / DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

in proprio e nel pieno possesso della capacità di agire

in qualità di

genitore esercente la responsabilità

tutore

amministratore di sostegno

erede

altro _____

di _____

nato/a _____ il _____

richiede copia della cartella clinica/riabilitativa/documentazione sanitaria propria/della persona indicata

richiede che copia della documentazione venga inviata con raccomandata A/R con ricevuta di ritorno presso il seguente indirizzo _____

Si impegna a versare la quota di € quale rimborso delle spese di segreteria.

Allegati:

- copia del documento di identità (se la richiesta perviene tramite posta)
- copia dell'atto di nomina tutore/amministratore di sostegno
- atto di notorietà attestante la qualità di erede sopra dichiarata

data _____

in fede _____

DA COMPILARE IN CASO DI RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE PERSONALMENTE PRESSO LA SEDE

Il sottoscritto/a _____

nato/a _____ il _____

dichiara di aver ricevuto in data _____ la documentazione richiesta di cui al retro del foglio.

Firma _____

In caso di invio postale della documentazione fa fede copia della ricevuta di ritorno della raccomandata.

DELEGA AL RITIRO

DA COMPILARE SOLO IN CASO DI DELEGA AL RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE

Il sottoscritto/a delega il Sig. / la Sig.ra _____

nato/a _____ il _____

al ritiro della documentazione presso la Sede, dietro presentazione di un documento di riconoscimento

Rev. 5 del 10/2021

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dal Responsabile di Sede

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia

Associazione “La Nostra Famiglia”
CENTRO DIURNO per PERSONE con DISABILITÀ
COMO - anno 2021
Allegato alla Carta dei Servizi - Rev. 5

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro ad identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l’impegno del Centro a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Responsabile di Sede.

IMPEGNI/FATTORI	STANDARD
Sostenere la famiglia nell’accompagnamento del proprio figlio	Ad ogni necessità della famiglia e della struttura vengono programmati incontri dell’équipe con l’utente e la famiglia per condividere i contenuti e gli aggiornamenti del progetto. Vengono attivate iniziative informative e formative. In fase di dimissione, il Servizio Sociale è disponibile a collaborare con i Servizi Territoriali per individuare un adeguato inserimento lavorativo o in altra struttura.
Avere cura degli ambienti e della struttura	Ogni attività viene svolta in uno spazio ad essa dedicato, in un ambiente confortevole, luminoso, adeguatamente attrezzato e curato in modo da rendere l’esperienza il più possibile aderente ad un reale ambiente di lavoro ma sempre nell’ambito di un progetto di riabilitazione e rieducazione.
Collaborazione con il territorio e Attivazione dello Sportello Lavoro	Il Centro mantiene costanti rapporti con i servizi sociali e territoriali attivando al suo interno il Servizio dello Sportello Lavoro.
Progetti e percorsi personalizzati e costantemente monitorati	Vengono previsti percorsi personalizzati finalizzati ad intensificare e dare un’importanza maggiore allo sviluppo di competenze che non possono essere raggiunte con la sola attività produttiva. L’équipe del Centro si incontra settimanalmente per monitorare l’andamento della presa in carico.