

CHIMERA Società Cooperativa Sociale arl - Onlus

**CENTRO DIURNO DISABILI  
“PERANI”**

**Via S.Benedetto 15/a, Fiobbio di Albino**

**CARTA DEI SERVIZI**

**ANNO 2018**

Aggiornamento gennaio 2018

## **INDICE**

|   |       |
|---|-------|
| ➤ PREMESSA                                      | p. 3  |
| ➤ LA STRUTTURA                                  | p. 3  |
| ➤ L’ENTE GESTORE                                | p. 3  |
| ➤ FINALITA’                                     | p. 4  |
| ➤ OBIETTIVI                                     | p. 4  |
| ➤ UTENZA  | p. 5  |
| ➤ SERVIZI EROGATI (compresi nella retta)        | p. 5  |
| ➤ SERVIZI AGGIUNTIVI (non compresi nella retta) | p. 6  |
| ➤ IL TRASPORTO                                  | p. 7  |
| ➤ ALIMENTAZIONE                                 | p. 8  |
| ➤ LA GIORNATA TIPO                              | p. 9  |
| ➤ IL MIX DELLE FIGURE PROF.                     | p. 9  |
| ➤ STRUMENTI E STRATEGIE OPERATIVE               | p. 10 |
| ➤ MODALITA’ ORGANIZZATIVE                       | p. 12 |
| ➤ ORGANIGR. FUNZIONALE DEL SERVIZIO             | p. 14 |
| ➤ GESTIONE E FORMAZIONE DELLE RIS. UM.          | p. 15 |
| ➤ MODALITA’ RICONOSC. DEGLI OPERATORI           | p. 16 |
| ➤ RACCORDO CON IL TERRITORIO                    | p. 17 |
| ➤ RACCORDO CON LE FAMIGLIE                      | p. 17 |
| ➤ RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO                  | p. 18 |
| ➤ IL CALENDARIO                                 | p. 18 |
| ➤ MODALITA’ DI INSERIMENTO                      | p. 19 |
| ➤ CRITERI DI GESTIONE LISTA D’ATTESA            | p. 19 |
| ➤ MODALITA’ DI DIMISSIONE                       | p. 20 |
| ➤ ASSENZE DEGLI UTENTI                          | p. 20 |
| ➤ RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI              | p. 20 |
| ➤ STRUMENTI DI TUTELA                           | p. 20 |
| ➤ CONTINUITA’ ASSISTENZIALE                     | p. 21 |
| ➤ RETTA   | p. 21 |
| ➤ RIFERIMENTI                                   | p. 22 |

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dalla **normativa Regionale** ed in particolare dal **DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004** che ha istituito la tipologia di servizio denominata Centro Diurno Disabili (CDD) come evoluzione del precedente Centro Socio Educativo (CSE).

## **LA STRUTTURA**

**Il Centro Diurno Disabili (CDD) “Perani” si trova a Fiobbio di Albino (BG), in via S. Benedetto 15/a, tel. 3401421055.**

*Indicazioni:* da Albino seguire indicazioni “Valle del Lujo – Colle Gallo – Casazza” (SP39), dopo circa 4 km, appena passato il cartello FIOBBIO svoltare a destra al semaforo; la strada sale per circa 200mt verso il paese, arrivati in cima svoltare a sinistra; dopo circa 50mt si arriva ad un parcheggio in discesa sulla sinistra; la CDD è una casa a mattoncini di 3 piani con un cortile antistante. Con i mezzi pubblici: dalla stazione di Bergamo prendere la TEB Valle Seriana fino al capolinea di Albino; dalla stazione di Albino prendere autobus SAB linea Albino-Casale; scendere alla fermata di Fiobbio, nei pressi del semaforo sopra descritto (250mt a piedi circa).

Il Centro è inserito all’interno di una struttura più ampia che ospita anche una Comunità Alloggio e si presenta come una grande casa di 4 piani (seminterrato, piano terra, 1° e 2° piano) per un totale di circa 500 mq, con giardinetto e cortile antistante di circa 80 mq. Il primo e il secondo piano sono di pertinenza della Comunità Alloggio (CSS Perani), mentre il CDD occupa gli spazi del piano terra e del seminterrato.

Nel seminterrato sono collocati un bagno servito e due ampi locali adibiti ad attività riabilitative e di laboratorio. Al piano terra si trovano: una zona relax (con divani, radio e TV), una zona pranzo, una cucina completamente attrezzata, un bagno servito e, in condivisione con la Comunità, l’ufficio, il bagno del personale con spogliatoio e l’infermeria.

Tutti i piani sono serviti da un ascensore interno, dimensionato per l’utilizzo con carrozzine.

Dei 3 bagni totali, 2 sono attrezzati per disabili secondo la vigente normativa.

Il Centro ha inoltrato Dichiarazione di Inizio Attività a inizio 2011 ed ha ottenuto il riconoscimento del possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente per n. 10 posti, con comunicazione dell’ASL di Bergamo n. UO121499/I.II.5 del 11/10/2011.

Il Centro **ha ottenuto dalla Regione Lombardia l’accreditamento come C.D.D. per 10 posti** con Dgr IX/3139 del 20.03.2012. Sulla base di quanto definito nella Delibera Regionale delle Regole 2014 (del dicembre 2013) **dal 01.02.2014 il CDD Perani è stato messo a Contratto con l’ASL-ATS**; ciò permette l’accesso al voucher socio-sanitario per gli ospiti frequentanti (vedi paragrafo RETTE). L’accreditamento e il relativo contratto sono stati oggetto di voltura dalla Coop Soc La Fenice all’attuale Ente Gestore Coop Soc Chimera con Decreto Regionale n. 6230 del 23/07/2015.

## **L’ENTE GESTORE**

Il CDD “Perani” è gestito, a titolo di affitto (proprietà della Coop Soc. La fenice), dalla **Cooperativa Sociale “CHIMERA”**, con sede in Albino (BG), via Duca d’Aosta n.17, tel. 035 752876, fax 035 0349822, mail [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it).

La Cooperativa Sociale “Chimera” è un **organizzazione onlus** che opera nell’ambito della media Valle Seriana nel settore dei disabili e del disagio psico-sociale.

Aderisce al Consorzio “Il Solco del Serio”, espressione della rete di cooperative sociali del territorio della Valle Seriana e della Valle di Scalve.

La Cooperativa Sociale Chimera **gestisce da diversi anni anche le CSS Deinos e Kairos di Albino** come titolare dell’accreditamento regionale, relativamente al quale ha in essere un contratto con l’ASL-ATS di Bergamo. Dal 23/07/2015, sempre in seguito a voltura dell’accreditamento regionale, gestisce anche la **CSS Perani di Albino**.

La gestione del CDD Perani avviene in stretta interazione con la rete delle 3 comunità alloggio in gestione (Deinos, Kairos e Perani): le quattro unità d’offerta operano in stretta collaborazione **al fine di gestire in modo integrato, efficace e flessibile i Progetti e gli interventi**.

### **FINALITA’ GENERALI DEL SERVIZIO**

*Il Centro Diurno Disabili si propone di promuovere e sostenere la qualità di vita della persona con disabilità grave e della sua famiglia, nel quadro di uno sviluppo delle autonomie potenziali e di un mantenimento delle autonomie possedute, nella prospettiva di una positiva integrazione sociale fondata sull’affermazione nel territorio di una corretta cultura della disabilità e su politiche, servizi e interventi sanitari e sociali efficaci e integrati.*

Il CDD Perani si inserisce inoltre all’interno di un Progetto della Cooperativa che prevede una **doppia significativa sperimentazione**: da un lato dedicare l’intervento ad una **tipologia d’utenza particolare come quella dell’autismo**, dall’altro sperimentare **la compresenza e l’interazione di un Servizio Diurno (il CDD) all’interno di una rete di Servizi Residenziali (la CSS Perani e la CSS Deinos di Fiobbio, la CSS Kairos di Casale)**.

### **OBIETTIVI**

Sulla base della finalità generale sopra indicata è possibile delineare delle linee di lavoro su cui si fondano le azioni realizzate:

- 1. Il CDD supporta i disabili presi in carico nel mantenere/consolidare/ sviluppare i propri livelli di autonomia in una prospettiva centrata sulla qualità della vita.*
- 2. Il CDD supporta le famiglie dei disabili presi in carico coadiuvandole nelle funzioni di cura e collaborando nella promozione di percorsi di crescita e integrazione sociale per i propri congiunti con handicap.*
- 3. Il CDD supporta e promuove il livello e la capacità del contesto sociale entro cui si trova a operare di inclusione dei soggetti disabili.*

In quanto finalità e linee di lavoro generali, quanto sopra espresso diventa orizzonte di riferimento per gli obiettivi e i contenuti dei progetti individuali e dei progetti delle singole attività, trovando negli stessi una declinazione differenziata coerente con i bisogni delle singole persone e le caratteristiche dei singoli contesti.

## UTENZA

**Il CDD intende accogliere soggetti con problematiche riconducibili all’autismo**, sia maschi che femmine, con un’età indicativamente compresa tra i 18 e i 65 anni.

Per “problematiche riconducibili all’autismo” si intendono quelle modalità di interazione con il mondo, presenti in genere sin dall’infanzia, definibili come *limitazione di una serie di competenze di base quali l’interesse innato per gli altri, la capacità di comprendere e impegnarsi in relazioni sociali, la regolazione affettiva e la competenza/attivazione nella comunicazione.*

La “questione autismo” non è dunque affrontata da un punto di vista strettamente diagnostico, non è intesa come una malattia da cui guarire o di cui limitare i sintomi; **l’autismo viene qui considerato all’interno dalla globalità della persona ospite**, con la sua storia e la sua particolare stratificazione di esperienze (limitate, distorte, anomale, ma comunque esperienze), con i suoi peculiari bisogni, desideri, affetti e relazioni (comunque presenti), nella consapevolezza che quelli che vengono considerati sintomi sono spesso le uniche modalità di rapporto con il mondo (con il proprio mondo...) che la persona ha sviluppato.

## SERVIZI EROGATI (compresi nella retta)

Il CDD Perani, rivolgendosi ad una tipologia d’utenza specifica, ha scelto di darsi una connotazione fortemente centrata sul quotidiano. Sia la struttura che l’organizzazione di base tendono a riprodurre le caratteristiche di un’abitazione (l’arredamento, la preparazione del pasto, le spese, le mansioni di cura della casa); ciò al fine di favorire la costruzione di esperienze dirette in forte connessione con i bisogni personali primari, in un’utenza con autismo che normalmente fatica a stabilire un legame di senso tra l’azione, le cose, il sé e gli altri.

**Il CDD offre i seguenti servizi per ciascuno degli ospiti ammessi:**

- **l’inserimento e l’accoglienza**, dalle 9.30 alle 16.30 e dal lunedì al venerdì, per 235 giorni l’anno, comprensivo del pranzo;
- la predisposizione di un **Progetto Educativo Individuale** contenente il Piano di Lavoro annuale, con gli obiettivi, le strategie d’intervento, le attività riabilitative e risocializzanti, i tempi e i criteri di verifica;
- l’approntamento di un **fascicolo personale** contenente il Progetto Individualizzato, le osservazioni, una scheda sanitaria e una scheda socio-educativa regolarmente aggiornate, l’anamnesi e la diagnosi, le relazioni riguardanti la storia sociale e clinica dell’ospite, la scheda relativa al sistema regionale di classificazione SIDI; il fascicolo è visionabile, su richiesta, dall’ospite stesso, dai familiari e dal servizio sociale inviante; è inoltre sottoposto a verifica periodica da parte del Servizio Vigilanza dell’ASL-ATS;
- le **attività assistenziali** necessarie a dare risposta ai bisogni primari dell’ospite nel corso della giornata, secondo un’idea di *cura* che è anche e soprattutto promozione di nuove autonomie e capacità di auto-valutazione;
- la strutturazione e la gestione di **programmi per l’integrazione con il territorio** finalizzata al

recupero/mantenimento/potenziamento delle capacità relative alla sfera dell’autonomia personale e relazionale; in particolare il programma prevede la partecipazione di ogni singolo ospite ad almeno 5 momenti settimanali di attività mirate svolte sul territorio, con particolare riguardo agli aspetti esperienziali e la possibilità di avviare, in modo graduale, percorsi di inserimento socio-occupazionale. Tali attività saranno gestite nella formula del piccolo gruppo (gruppi di 2-3 ospiti accompagnati da un operatore)

- la strutturazione e lo sviluppo di **un contesto in grado di stimolare l’appropriazione della quotidianità**, attraverso la costruzione di un clima partecipativo e il consolidamento delle operazioni quotidiane (igiene personale, cura di sé, preparazione dei pasti, spesa, sistemazione degli ambienti comuni, ecc.);
- **attività riabilitative** (inserimenti socio-occupazionali, laboratori – del legno, artistico, musicale, giornale, espressione corporea, multimediale -, piscina, palestra) e **ludico-ricreative** (uscite, gite, biblioteca, mercato, frequentazione del paese e delle occasioni di socialità offerte);
- **momenti di intervento individualizzato**, al fine di garantire la piena attuazione dei Progetti Educativi, fornendo supporti mirati e individuando le situazioni più adeguate. La tipologia d’utenza individuata comporta indubbiamente l’intensificazione di tali momenti, in particolare nella fase di accoglienza;
- **il raccordo con la famiglia**, con cui condividere il Progetto educativo Individualizzato e valutare l’andamento dei programmi, nonché individuare modalità finalizzate a dare continuità e coerenza al percorso intrapreso;
- **il trasporto volto all’espletamento del programma di attività esterne.**
- **il contatto e il raccordo con Associazioni e volontari**, sia sul territorio che all’interno del servizio.
- **la collaborazione con i servizi invianti** al fine di mantenere un costante monitoraggio sull’andamento dei singoli Progetti;
- **la somministrazione di eventuali farmaci**, previa prescrizione del medico di base o dello specialista e su delega dei familiari o di chi detiene la tutela.

I servizi offerti sopra descritti sono a carico del CDD in quanto **compresi nella retta base** indicata nell’apposito paragrafo *Retta* (pag 20). **A carico degli ospiti e/o delle rispettive famiglie restano invece eventuali spese personali** quali: particolari prodotti per l’igiene personale, l’approvvigionamento dei farmaci da somministrare, consumazioni al bar, oggetti di uso personale (riproduttori musicali, cellulari, occhiali, ausili, ecc.), il vestiario specifico per la partecipazione ad alcune attività (piscina, palestra, laboratori, trekking, ecc).

### **SERVIZI AGGIUNTIVI (non compresi nella retta)**

Oltre ai servizi standard erogati, descritti nel precedente paragrafo, il CDD offre alcuni servizi aggiuntivi a cui le famiglie possono facoltativamente accedere; non essendo compresi nella retta base questi servizi comportano costi aggiuntivi che vanno considerati a carico della famiglia e/o del servizio sociale di riferimento.

- **soggiorno climatico:** il CDD dovrebbe organizzare annualmente, in collaborazione con la CSS, una vacanza al mare della durata di circa una settimana; l’adesione all’iniziativa, comunque facoltativa, comporta la presa in carico da parte della famiglia (eventualmente sostenuta dai servizi sociali di riferimento) dei costi aggiuntivi relativi ad alloggio, viaggio e aumento del presidio educativo (quantificati mediamente in 500,00 – 700,00 €)
- **accompagnamento a monitoraggi sanitari:** è un servizio volto a supportare la famiglia nell’accompagnare il proprio figlio a visite mediche, esami, cure dentistiche e altre situazioni afferenti alla dimensione sanitaria. L’esperienza insegna che, soprattutto nelle persone con autismo, queste situazioni creano frequentemente stati di forte agitazione, con conseguente fatica da parte della famiglia a gestire in modo efficace e adeguato gli aspetti comportamentali del proprio congiunto e la contemporanea interazione con le figure sanitarie di riferimento. In questi casi il CDD, nel limite del possibile, può mettere a disposizione un operatore per accompagnare l’ospite e la famiglia all’appuntamento; resta inteso che questo tipo di intervento va attentamente valutato e programmato, per cui si chiede un preavviso di almeno 15gg. Il costo aggiuntivo, a carico della famiglia, è riferito alla durata dell’impegno dell’operatore (tariffa oraria di 20,00 € + iva).
- **Ampliamento della frequenza:** in caso di particolari esigenze dell’utente e/o della famiglia, è possibile prevedere un ampliamento della frequenza del Servizio. L’ampliamento può riguardare il prolungamento dell’orario quotidiano (con possibilità di comprendere anche la cena) o l’estensione delle giornate di frequenza (il sabato, la domenica, i periodi di vacanza). Le soluzioni indicate possono essere di volta in volta misurate sugli effettivi bisogni del soggetto e del suo nucleo familiare, contemplando proposte anche articolate (solo alcuni giorni, solo per un periodo), di carattere sia temporaneo che permanente. La flessibilità necessaria all’implementazione di questi programmi è resa possibile dalla presenza, nella stessa struttura, della Comunità Alloggio Perani e, nelle vicinanze, delle Comunità Deinos e Kairos (afferenti alla medesima rete di riferimento); ciò garantisce continuità di presidio educativo e supporto logistico. I costi aggiuntivi di questi tipi di intervento vanno ovviamente quantificati caso per caso e risultano a carico dei Comuni e/o delle famiglie.
- **Sollievo programmato:** la stretta interazione con le CSS permette al CDD Perani di promuovere, in caso di bisogno, interventi di sollievo alla famiglia comprendenti sia la fascia diurna che quella notturna. Ciò al fine di garantire alla famiglia la possibilità di rigenerare le proprie energie o di gestire senza eccessiva fatica momenti di particolare criticità. Al tempo stesso l’ospite potrebbe vivere un’esperienza inusuale (quella di dormire per un periodo fuori casa) all’interno di un contesto riconosciuto e quindi di per sé rassicurante ( e si sa quanto ciò sia importante soprattutto per le persone con autismo). I costi aggiuntivi in questo caso afferiscono, per la fascia notturna, alla gestione della CSS (la funzione del CDD è di promozione e raccordo progettuale), e risultano sempre a carico dei Comuni e/o delle famiglie.

## **IL TRASPORTO**

**Il trasporto giornaliero** dall’abitazione dell’ospite al Centro e ritorno, pur essendo un servizio indispensabile, non è **compreso nella retta base** in quanto è a carico dei servizi sovracomunali, che normalmente lo danno in gestione ad Associazioni o ad altre Cooperative del territorio. Tuttavia il



CDD Perani ritiene che il trasporto, in quanto momento quotidiano di incontro con la famiglia e di “avvio/chiusura” dell’esperienza, sia **un’operazione altamente significativa dal punto di vista educativo**, in particolare per i soggetti con problematiche di autismo, che normalmente risultano sensibilmente vulnerabili ai passaggi di contesto. In tal senso, **nei limiti della sostenibilità organizzativa e della distanza, saranno gli stessi operatori del Centro a gestire l’attività di trasporto**. Resta inteso che tale eventuale servizio verrà espletato oltre l’orario standard di frequenza del Centro, e che la remunerazione avverrà sulla base delle tariffe già in vigore sul territorio per l’attività di trasporto.

### **ALIMENTAZIONE**

In quanto agganciato ad una struttura residenziale (la Comunità) il CDD ne mantiene la scelta progettuale di dare particolare risalto alla dimensione dell’*abitare*; ne consegue che i pasti (che rappresentano una pratica quotidiana fondamentale) sono preparati dagli stessi operatori coadiuvati dagli ospiti (in rispetto a quanto previsto da una specifica norma regionale riferita alle convivenze di tipo familiare). Approvvigionamento (spesa), conservazione, preparazione (cucina) e distribuzione degli alimenti rappresentano quindi altrettante attività educative condotte all’interno del Servizio, assumendo un significato centrale all’interno della routine quotidiana.

Al fine di garantire un adeguato apporto nutrizionale si fa riferimento al seguente menù di massima, definito sulla base di indicazioni reperite dell’ASL:

|           | <b>PRANZO</b>   |
|-----------|---|
| Lunedì    | Pasta al forno - Verdura mista - Frutta                           |
| Martedì   | Tagliatelle/ravioli – Formaggi - Verdura cruda/grigliata - Frutta |
| Mercoledì | Pollo - Crocchette di patate - Verdura mista - Frutta             |
| Giovedì   | Torta di verdure – Formaggi - Verdura cruda - Frutta              |
| Venerdì   | Pasta alle verdure – Pesce - Verdura cruda - Frutta               |

Note: 1) tendenzialmente si preferisce evitare la compresenza sia del 1° che del 2° nello stesso pasto, privilegiando sempre la verdura e dosando/aumentando le quantità in caso di piatto unico; 2) i primi possono variare sulla base delle disponibilità, della stagione e del gradimento del momento; si mantiene comunque invariato il principio della rotazione e dell’alternanza con i secondi piatti; 3) è sempre possibile personalizzare il menù sulla base di specifiche esigenze (intolleranze, cibi sgraditi, indicazioni mediche, ecc.) del singolo ospite



### **LA GIORNATA TIPO DELL’UTENTE**

La giornata-tipo è così articolata:

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| - (dalle ore 9.00 alle ore 9.30   | <i>trasporto da casa verso il Centro)</i>  |
| - dalle ore 9.30 alle ore 10.00   | accoglienza nel gruppo di riferimento e rielaborazione condivisa del programma giornaliero |
| - dalle ore 10.00 alle ore 12.00  | attività della mattina previste dal progetto individuale                                   |
| - dalle ore 12.00 alle ore 13.30  | pranzo (apparecchiare, consumazione, riordino)   |
| - dalle ore 13.30 alle ore 14.30  | momento di riposo e libera socializzazione   |
| - dalle ore 14.30 alle ore 16.15  | attività pomeridiane previste dal progetto individuale                                     |
| - dalle ore 16.15 alle ore 16.30  | preparazione al rientro a casa e compilazione dei diari individuali                        |
| - (dalle ore 16.30 alle ore 17.00 | <i>trasporto dal Centro verso casa)</i>  |

### **IL MIX DELLE FIGURE PROFESSIONALI**

La normativa regionale prevede che gli enti gestori di CDD garantiscano il minutato globale di operatori impegnati nell’assistenza dell’utente, definito in base alla classificazione delle persone disabili prese in carico, attraverso diverse figure.

Il CDD Perani, sulla base degli accordi territoriali, ha definito i seguenti **criteri di riferimento per la definizione del mix di figure professionali**:

- mantenere **una connotazione prevalentemente educativa** al servizio
- mettere a disposizione **figure specialistiche** di natura diversa che possano sostenere la progettualità socio/riabilitativa ed educativa del servizio (gli **esperti**)
- garantire **un’adeguata presenza di figure assistenziali**

In base a ciò sono state definite le seguenti percentuali di riferimento.

|     |                               |
|-----|-------------------------------|
| 60% | figure educative              |
| 10% | esperti                       |
| 30% | ausiliari socio-assistenziali |

Gli esperti operanti all’interno del Centro intervengono nei seguenti ambiti.

- animazione musicale
- laboratorio artistico
- laboratorio di giornale
- ippoterapia

## **STRUMENTI E STRATEGIE OPERATIVE**

### *Criteria metodologici generali e strategie operative*

#### **1. Personalizzazione dei percorsi.**

Interventi e servizi che hanno a proprio tema la qualità di vita delle persone non possono non concentrare l’attenzione sulla specificità che caratterizza i bisogni, i desideri, le richieste, le potenzialità dei singoli soggetti che a loro si rivolgono. Ciò comporta da una parte uno sforzo di osservazione, comprensione e dialogo che gli operatori devono costantemente compiere di fronte ai diversi fruitori, per evitare il rischio di applicare in maniera impersonale modalità e proposte. Dall’altra parte, ciò implica la scelta di soluzioni organizzative improntate all’apertura e alla flessibilità capaci di costruire e gestire interventi e prestazioni che tengano conto delle differenze individuali.

#### **2. Integrazione degli interventi.**

L’attenzione all’individuo e al suo contesto, basata sul modello *bio-psico-sociale*, e la visione sistemica e complessa delle interazioni che si producono, consentono di cogliere l’interdipendenza dei fattori e delle condizioni. In coerenza con questa visione, gli interventi che si rendono necessari di fronte al presentarsi di problemi o in funzione del perseguimento degli obiettivi posti non possono essere caratterizzati da settorialità, ma da integrazione. Ciò si fonda su una *capacità di lavoro d’equipe* all’interno del servizio, che veda le diverse figure professionali (Ausiliari, Educatori, Coordinatore, ecc...) operare nell’unitarietà di un progetto, su una *metodologia di rete* nel rapporto con gli altri servizi di volta in volta rilevanti (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri servizi socio-sanitari-assistenziali, la CSS Perani) e gli attori del territorio (enti istituzionali, organismi privati, gruppi e persone) e su una capacità di ascolto e dialogo con gli interlocutori principali, a partire innanzitutto dalla persona disabile stessa e dai suoi famigliari.

#### **3. Integrazione nel contesto sociale.**

Il tema della *differenza* è sempre più al centro della sensibilità, delle preoccupazioni e delle speranze delle nostre società, differenza che è sempre più vista oggi come qualcosa che apre a una relazione e non segna una separazione. La disabilità, da questo punto di vista, ha giocato un ruolo decisivo nella maturazione di una cultura della diversità che sapesse cogliere la molteplicità di fattori e condizioni che la costituiscono e definiscono, superando l’idea che “essere diversi” fosse la proprietà specifica di alcune categorie di individui (per lo più da intendersi in chiave di inferiorità), rendendo visibile, al contrario, la molteplicità di differenze (sessuali, culturali, sociali, economiche, professionali, ...) che attraversa ogni individuo o gruppo sociale. Istanza forte di una progettualità rivolta a persone disabili è dunque quella di ridurre il più possibile la presenza e l’importanza di “luoghi della diversità”, favorendo la frequentazione e la famigliarità, la condivisione di contesti di vita, di lavoro e di relazione tra cosiddetti normodotati e disabili (o “diversamente abili”, secondo i recenti sviluppi terminologici).

#### **4. Una prospettiva progettuale.**

Per prospettiva progettuale intendiamo un approccio caratterizzato da *dinamicità*. La vita, e in particolare la vita umana, in qualsiasi condizione si svolga è tensione, polarità, oscillazione tra equilibri e squilibri (entrambi parziali e temporanei). Non è dunque possibile che un intervento sia caratterizzato da *staticità*, anche laddove l’esito atteso non possa essere diverso dal mantenimento, per esempio, di un’abilità già acquisita, perché anche in questo caso, specie se si considera una persona *fragile*, sono sempre in corso richieste di traduzione dell’abilità in nuovi contesti o di adattamento della stessa ai cambiamenti intervenuti nel contesto precedente. L’*International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF), approvato dall’Organizzazione

Mondiale della Sanità nel maggio 2001 considera come una delle chiavi imprescindibili per comprendere le condizioni della salute i *fattori contestuali*, i fattori personali e i fattori ambientali, nessuno dei quali è caratterizzato da immobilismo.

### *Gli strumenti per la progettazione*

#### **1. Il Fascicolo Sanitario e Assistenziale**

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione del CDD Perani è quello del percorso individuale.

Questa scelta trova nel *Fascicolo Sanitario e Assistenziale* lo strumento principale di traduzione operativa. Il *Fascicolo* ha diversi scopi e funzioni:

- a. raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia
- b. definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità
- c. consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali comunali, altri servizi

#### **2. I progetti di attività**

La progettazione, oltre che i percorsi individuali, deve prendere in considerazione le singole attività proposte.

Infatti, per quanto queste vadano poi usate come strumenti per i progetti individuali e quindi personalizzate nella loro fruizione, richiedono di essere tematizzate a sé in quanto contesti con un loro significato proprio, con specifici obiettivi, contenuti, esigenze organizzative.

La progettazione e il monitoraggio delle attività avviene durante le riunioni dell’equipe educativa. In taluni casi – in funzione della complessità dei suoi contenuti, del numero di interlocutori, di una particolare fase di innovatività o criticità - si può rendere necessario stendere un documento di progetto dell’attività.

### *I mezzi e gli spazi*

#### **1. I mezzi di trasporto**

Il CDD Perani è dotato di n. 2 pulmini e n.1 automobile.

Come già indicato in precedenza, oltre che per la fruizione delle attività programmate, i mezzi potrebbero essere utilizzati, nei limiti della praticabilità, dagli operatori per gestire anche il trasporto da e verso l’abitazione degli ospiti.

In base alla disponibilità degli operatori, potranno essere utilizzati anche i mezzi privati degli stessi.

#### **2. Gli spazi usati per le attività**

Oltre ai locali disponibili nella struttura, in coerenza con le scelte strategiche e metodologiche assunte, si ritiene estremamente importante utilizzare e fruire di spazi esterni.

In generale possiamo individuare due tipologie:

- a. spazi utilizzati in base ad accordi specifici di fruizione (per es. palestre scolastiche, locali di associazioni del territorio, ...)
- b. spazi ad accesso libero (per es. bar, supermercati, piscine e impianti sportivi, biblioteca...)

**MODALITA’ ORGANIZZATIVE**

*Organigramma funzionale degli operatori*

Di seguito viene illustrata la struttura organizzativa su cui si regge il funzionamento dei due CDD. Abbiamo individuato diversi moduli in funzione delle varie aree di funzionamento.

| <b>ORGANISMI E RUOLI</b>   | <b>FUNZIONI</b>  |
|--|--|
| <b>MODULO ORGANIZZATIVO GESTIONE GENERALE</b>  |  |
| <i>Referenti della Cooperativa</i><br>I referenti della Cooperativa cui è demandata dal Consiglio d’Amministrazione della stessa la conduzione del servizio sono individuati nel Presidente del CdA e nel Responsabile di Servizio Birolini Luca | a. Definiscono, sulla base dei diversi percorsi di progettazione partecipata, le linee generali di funzionamento del servizio e ne sovrintendono l’andamento generale dal punto di vista tecnico, metodologico e delle compatibilità economico-finanziarie<br>b. Si raccordano con l’ente committente per la verifica generale del servizio e per le procedure di rendicontazione ( <i>gestione del debito informativo</i> ).  |
| <i>Responsabile del CDD</i>  | a. Cura la traduzione progettuale e programmatica delle linee generali<br>b. Cura il raccordo con l’ente committente e la rete dei servizi del territorio<br>c. Conduce il rapporto con i rappresentanti delle famiglie<br>d. Sovrintende l’andamento del servizio nei suoi aspetti progettuali, organizzativi, amministrativi e economico-gestionali.   |
| <b>MODULO ORGANIZZATIVO PRESTAZIONI ALL’UTENZA</b>   |  |
| <i>Coordinatore del CDD</i>  | a. Sovrintende alla progettazione delle prestazioni erogate dai Centri, a livello di gruppo e a livello individuale<br>b. Cura gli aspetti organizzativi di funzionamento del Centro, dei gruppi di riferimento e dei progetti individuali<br>c. Coordina gli operatori educativi e assistenziali del Centro<br>d. Cura l’integrazione con la rete dei servizi relativamente all’andamento dei singoli progetti individuali<br>e. Cura i rapporti con le famiglie degli utenti |
| <i>Équipe educativa di intergruppo</i><br>E’ composta da tutti gli educatori e gli Asa del singolo Centro ed è condotta dal coordinatore del Centro  | a. Definisce e valuta la progettazione e la programmazione del Centro<br>b. Individua e monitora le soluzioni organizzative individuate per la realizzazione delle attività previste dai programmi   |
| <i>Équipe educativa di gruppo</i><br>E’ composta dagli educatori e dagli Asa appartenenti al gruppo di riferimento ed è condotta dal coordinatore.   | a. Cura la definizione, il monitoraggio e la valutazione dei progetti individuali<br>b. Definisce e monitora l’andamento del gruppo di riferimento nelle sue dinamiche relazionali e rispetto al funzionamento delle attività previste dal programma   |
| <i>Educatore di riferimento del progetto individuale</i>   | a. Svolge la funzione di referente nella comunicazione quotidiana con le famiglie<br>b. Sovrintende alla realizzazione di tutte le attività previste dal programma individuale nel loro rapporto con quanto stabilito nel progetto individuale, curando il raccordo tra le diverse proposte e, insieme, le relazioni tra i diversi soggetti coinvolti (altri educatori, famiglie, volontari, interlocutori del territorio...)  |
| <i>Ausiliario socioassistenziale</i>   | a. Contribuisce alla definizione e alla valutazione dell’andamento del progetto individuale<br>b. Contribuisce alla realizzazione delle attività previste dal progetto individuale, con particolare attenzione a quelle riferite all’area delle autonomie personali  |
| <i>Esperti di singole attività</i>   | a. In determinate attività è previsto il contributo di esperti qualificati in  |

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | grado di supportare il personale educativo nella progettazione e nella conduzione delle stesse. Operano in stretto raccordo con i Coordinatori Educativi.              |
| <i>Volontari</i> | a. In funzione di quanto concordato con il coordinatore, partecipa alle attività del centro supportando il lavoro degli educatori e degli ausiliari socioassistenziali |

**MODULO ORGANIZZATIVO *GESIONE DELLE RISORSE UMANE***

|  |   |
|--|---|
| <i>Responsabile Gestione Risorse Umane</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gestisce la documentazione inerente alla ricerca e selezione del personale</li> <li>b. Effettua i colloqui di valutazione di idoneità</li> <li>c. Partecipa alle fasi di selezione e inserimento del nuovo personale</li> <li>d. Conduce il percorso di costruzione e realizzazione del piano annuale della formazione</li> </ul> |
| <i>Responsabile del CDD</i>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. collabora con il Responsabile Gestione Risorse Umane nelle fasi di selezione del nuovo personale</li> <li>b. Presidia il percorso di inserimento del nuovo personale</li> <li>c. Presidia la valutazione dell’operato del personale</li> </ul>  |
| <i>Coordinatore</i>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Conduce il percorso di inserimento del nuovo personale</li> <li>b. Partecipa alla valutazione dell’operato del personale</li> </ul>   |

**MODULO ORGANIZZATIVO *SISTEMA INFORMATIVO***

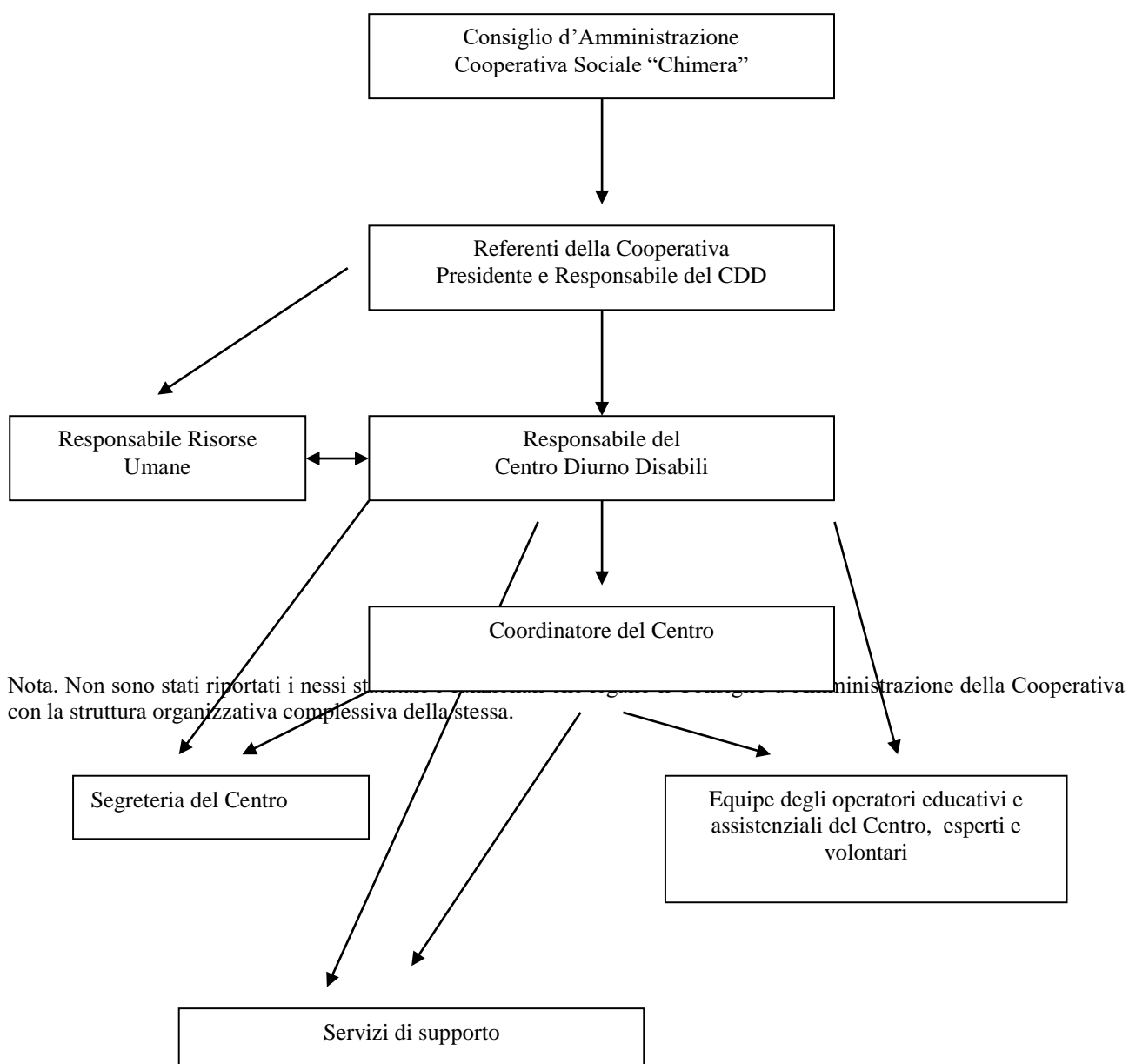
|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <i>Responsabile del CDD</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cura la raccolta e l’archiviazione dei dati quantitativi relativi al funzionamento del Centro necessari a soddisfare il <i>debito informativo</i> e le esigenze di rendicontazione nei confronti della committenza e dell’utenza</li> <li>b. Coordina la raccolta, l’organizzazione e la valutazione dei dati quantitativi e qualitativi relativi all’andamento del servizio</li> <li>c. Cura i rapporti con la committenza, assumendo la funzione di <i>referente del sistema informativo</i></li> </ul> |
| <i>Coordinatore del CDD</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rendono disponibili al Responsabile dei CDD i dati quantitativi e qualitativi relativi al funzionamento del centro coordinato</li> <li>b. Sovrintendono all’acquisizione, alla compilazione e all’aggiornamento della documentazione presente nella cartella individuale dell’utente</li> <li>c. Sovrintende alla compilazione della documentazione necessaria alla rendicontazione</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <i>Educatore di riferimento</i>              | a. Cura la tenuta e l’aggiornamento della cartella individuale, stendendo, in accordo con l’équipe educativa, le principali relazioni progettuali e di valutazione. |
| <i>Altri operatori dell’équipe educativa</i> | Collaborano nell’aggiornamento della cartella individuale.  |

**MODULO ORGANIZZATIVO *SERVIZI DI SUPPORTO***  
*(mensa, pulizia e sanificazione, manutenzione e riparazioni)*

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <i>Responsabile del CDD</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sovrintende l’andamento dei servizi di supporto</li> <li>b. Cura il rapporto con i fornitori esterni</li> <li>c. Coordina l’intervento del manutentore della cooperativa</li> <li>d. Presidia il raccordo tra le esigenze progettuali del CDD e il funzionamento dei servizi di supporto</li> </ul> |
| <i>Coordinatore</i>         | a. Monitora l’andamento dei servizi di supporto insieme all’équipe educativa di intergruppo e riferisce al Responsabile del CDD del loro andamento  |

**ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DEL SERVIZIO**



### ***I gruppi di riferimento***

I gruppi di riferimento hanno funzione prevalentemente relazionale e di impostazione della progettualità individuale.

I componenti dei diversi gruppi vengono individuati in modo tale da garantire il maggiore equilibrio possibile rispetto ai livelli di autonomia e ai bisogni assistenziali. Su un massimo previsto di 10 ospiti si ipotizzano 3 gruppi di riferimento

### ***Il servizio pasti***

In linea con l’impostazione generale che si prefigge di dare significato e risalto alla quotidianità, i pasti saranno preparati all’interno di una specifica attività giornaliera gestita dagli operatori del Centro con il massimo coinvolgimento degli ospiti. In tal senso anche l’approvvigionamento degli alimenti avverrà attraverso regolari attività di spesa condotte in piccolo gruppo. Si sottolinea che la soluzione qui descritta è resa praticabile dal limitato numero di ospiti previsti (massimo 10), nonché dalla stretta interazione con il sistema residenziale delle CSS, presso le quali tale pratica è consolidata da diversi anni.

### ***Il servizio pulizia e sanificazione degli ambienti***

Il servizio di pulizia è garantito da personale dedicato, appartenente all’organico della stessa Coop. Soc. Chimera.

## **MODALITA’ DI GESTIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

### ***Modalità di inserimento di personale di nuova acquisizione***

La gestione delle risorse umane rappresenta **una dimensione strategica di presidio e miglioramento continuo dalla qualità dei servizi erogati.**

All’interno di questo quadro si colloca il **processo di inserimento di nuovo personale**, processo che si articola in due fasi.

**Selezione.** Quando il Responsabile si trova nella necessità di reperire nuovi Operatori per sostituire quelli in servizio compila un Modulo di Richiesta Selezione del Personale. Il Referente Gestione delle Risorse Umane sceglie prima fra il personale interno che ha fatto richiesta di mobilità poi dall’elenco degli Operatori che hanno partecipato ad un colloquio di conoscenza reciproca. Tali Operatori vengono convocati e partecipano al colloquio di selezione per l’eventuale inserimento nel CDD.

**Assunzione.** L’assunzione è effettuata in conformità alle disposizioni di legge che regolano la materia, si fa riferimento al *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario, assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo*, in vigore al momento dell’assunzione.

Il Referente Gestione Risorse Umane, mediante un colloquio, fornisce al neo-assunto informazioni per ampliare il grado di conoscenza del CCNL, le informazioni di base riguardanti la sicurezza sul posto di lavoro (disposizioni di legge 626 e 81) ed apre la Cartella Personale.



Il Responsabile del CDD mediante un colloquio informa il neo-assunto sul processo di accompagnamento professionale e i criteri su cui viene realizzata la valutazione durante il periodo di prova.

#### *Modalità di gestione delle assenze del personale*

Le **assenze del personale** sono dovute a diverse motivazioni. In alcuni casi sono **programmate** (ferie, permessi retribuiti, recupero ore straordinarie, permessi di studio), mentre in altre **non sono programmate** (malattia, infortunio).

La sostituzione delle assenze programmate avviene fin dall’inizio delle stesse, mentre quella delle assenze non programmate avviene entro le 24 ore.

#### *La formazione in servizio*

Si prevede di destinare **due giornate lavorative alla formazione in servizio**.

I temi su cui la formazione vengono definiti annualmente in coerenza con le priorità individuate in sede di progettazione generale.

#### *Impiego delle ore del personale*

Con riferimento al personale educativo e assistenziale, fatto salvo le specificità dei contratti a tempo parziale, si prevede la seguente **articolazione del monte ore disponibile**.

- a. n. 35 ore settimanali impegnate nell’assistenza diretta all’utenza
- b. n. 3 ore settimanali dedicate all’attività indiretta di progettazione/valutazione
- c. n. 3 giornate lavorative annuali dedicate alla progettazione/valutazione generale
- d. n. 2 giornate lavorative annuali dedicate alla formazione in servizio

Le giornate di cui ai punti c. e d. si svolgono al di fuori del calendario di apertura del CDD all’utenza (235 giorni l’anno).

Le **attività di programmazione** e verifica vanno articolato nei livelli individuali, di gruppo e di servizio.

Si individuano i seguenti livelli.

| LIVELLO  | n. ore settimanali | A cadenza annuale   |
|--|--------------------|---------------------|
| Programmazione/verifica progetto individuale e di gruppo | 2                  | n. 3 mezze giornate |
| Programmazione/verifica attività                         |                    | n. 1 mezza giornata |
| Programmazione/verifica di servizio                      | 1                  | n. 1 giornata       |

#### **MODALITA’ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Nei locali di accesso alla struttura sarà esposto un organigramma funzionale, con fotografie individuale degli operatori, relativo al personale operante nel servizio.

## **IL RACCORDO CON GLI ENTI LOCALI E I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI**

Dal punto di vista del raccordo tra progetto individuale del servizio e del progetto di vita, di cui ha incarico di coordinamento l’assistente sociale del comune di residenza dell’utente, sono previste le seguenti modalità e procedure.

### ***Incontri di monitoraggio tra servizio assistenza sociale e famiglia***

Almeno una volta all’anno l’Assistente Sociale di riferimento del territorio incontra il familiare dell’ospite del CDD con lo scopo di raccogliere informazioni utili alla pianificazione, verifica e valutazione del suo progetto di vita con particolare attenzione alla sua situazione familiare.

### ***Incontri di raccordo tra CDD e servizio assistenza sociale***

Almeno una volta all’anno si tengono incontri tra operatori di riferimento del CDD (educatore di riferimento e/o coordinatore del Centro), assistenti sociali comunali e referente della Società dei Servizi Socio Sanitari Valle Seriana. Quest’ultimo ha il compito della convocazione e della conduzione degli incontri.

Gli incontri hanno l’obiettivo di aggiornare il progetto di vita dell’ospite del CDD e della sua famiglia e avvengono successivamente agli incontri di monitoraggio condotti dalle A.S. Comunale. Nel caso di situazioni particolarmente complesse o delicate e nelle quali la A.S. ne valutasse la necessità è possibile richiedere che all’incontro di monitoraggio con la famiglia (cfr. sopra) sia presente anche l’operatore della Società Servizi Valle Seriana. Parimenti gli operatori del Centro, nelle situazioni in cui ne valutassero la necessità, possono richiedere di essere presenti agli incontri di monitoraggio con la A.S.

L’operatore della Società Servizi Valle Seriana rimane a disposizione per eventuali consulenze nella valutazione di singole situazioni.

### ***Rendicontazione progettuale individuale annuale***

All’inizio dell’anno il CDD invia alla Società Servizi Valle Seriana un documento progettuale individuale consistente alternativamente in progetto individuale, aggiornamento del progetto individuale o relazione sull’andamento del progetto individuale.

## **MODALITA’ DI RACCORDO CON LE FAMIGLIE**

Le famiglie degli utenti inseriti nel CDD sono un elemento decisivo per l’elaborazione di un processo progettuale condiviso, centrato sulle caratteristiche peculiari del singolo utente.

Questa considerazione si declina in diversi ambiti:

- collaborazione e compartecipazione in fase di stesura, di monitoraggio e di valutazione del progetto educativo
- informazione riguardanti la vita quotidiana del Centro e relative attività svolte
- conoscenza diretta del personale educativo
- collaborazione e partecipazione alla vita del centro

E’ sempre necessario tener presente i diversi ruoli per evitare incomprensioni e ridurre il rischio di conflitti.

Garantire un’adeguata informazione sulla vita del Centro significa **mantenere un canale sempre aperto** (telefono, diario centro-casa, incontri individuali e assemblee generali programmate) per monitorare il livello di benessere del singolo utente, del nucleo familiare e del contesto sistemico di vita. Inoltre significa scambiarsi elementi di conoscenza intorno alla programmazione delle

attività specifiche, dei progetti mirati sul territorio e dei contatti operativi con associazioni, volontari, scuole ed altre agenzie educative.

**Conoscenza diretta del personale** significa costruire un rapporto trasparente improntato sulla fiducia reciproca e su comuni obiettivi.

**Collaborazione e partecipazione alla vita del Centro** significa organizzare momenti conviviali, di festa, di riflessioni comuni e centrati sul positivo andamento della qualità del servizio.

### **RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO**

Il volontariato è **una risorsa importante per la qualità dei servizi offerti** dal Centro.

La cooperazione sociale bergamasca si è impegnata a non utilizzare operatori volontari in sostituzione di operatori retribuiti ai fini del soddisfacimento degli standard di assistenza, nonostante questa sia un’opzione prevista dalla normativa regionale.

Ciò non significa non riconoscere il suo valore, ma anzi fondarlo su basi più certe.

Il volontariato con cui i CDD hanno rapporti è di natura diversa:

- a. volontariato organizzato (gruppi o associazioni)
- b. servizio civile volontario
- c. volontariato individuale spontaneo

### **IL CALENDARIO DI APERTURA**

Secondo le indicazioni della normativa regionale è prevista **un’apertura di 235 giorni**.

L’orario settimanale è il seguente: **da lunedì a venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30**.

Sono previste due settimane di chiusura in agosto e una settimana durante il periodo natalizio.

Il calendario dettagliato viene comunicato entro il 15 dicembre dell’anno precedente.

Sulla base di quanto indicato nel paragrafo *Servizi aggiuntivi*, resta intesa la massima disponibilità da parte del Centro a mettere in campo modifiche ed ampliamenti di orari, giornate e calendario, previa attenta valutazione dei bisogni particolari espressi da condurre in condivisione con la famiglia e i Servizi di riferimento.

### **MODALITA’ DI INSERIMENTO DELL’UTENZA**

La proposta di inserimento **viene formulata dalla persona disabile interessata oppure, se la tipologia e/o la gravità della disabilità non lo rende possibile, dalla sua famiglia**, utilizzando il modello appositamente predisposto.

Il potenziale utente e/o i suoi famigliari, qualora lo desiderassero, **prima di formulare domanda di inserimento possono chiedere un incontro con il Responsabile del CDD**, all’interno del quale sarà illustrata la presente Carta dei Servizi, e visitare la struttura.

Ricevuta la domanda, il CDD, in collaborazione con la famiglia e i servizi di riferimento del potenziale utente, predispone **un percorso di osservazione della durata indicativa di due mesi**.

Se ritenuto utile, il percorso osservativo può essere realizzato anche prima della domanda di inserimento configurandosi in tal caso come spazio orientativo all’interno del complesso della rete dei servizi della disabilità.

Al termine del percorso osservativo, gli elementi emersi saranno condivisi con la famiglia e con le diverse parti coinvolte.

Qualora il CDD risulti servizio idoneo, l’Ente Gestore risponde per iscritto confermando l’inserimento dell’interessato nella lista d’attesa.

Non appena possibile in base alla saturazione dei posti accreditati, l’Ente Gestore stesso comunica la possibilità di procedere all’inserimento.

### **CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLA LISTA D’ATTESA**

La lista d’attesa viene aggiornata con cadenza trimestrale applicando nell’ordine i seguenti criteri di priorità:

**Prima priorità.** Sono privilegiati soggetti che formulino domanda d’inserimento **in accordo con i servizi territoriali pubblici di riferimento**.

**Seconda priorità.** Sono privilegiati **soggetti che risiedano nei Comuni dell’Ambito Territoriale della Valle Seriana**.

**Terza priorità.** Sono privilegiati **soggetti con problematiche riferibili all’autismo** e che presentino disabilità classificabili a maggiore livello di fragilità.

**Quarta priorità.** Sono privilegiati **soggetti il cui contesto familiare presenti maggiori elementi di fragilità**.

**Quinta priorità.** Sono privilegiate le domande in base **all’ordine cronologico di invio**.

### **MODALITA’ DELLE DIMISSIONI**

Le dimissioni - in linea generale - avvengono per volere dell’interessato, della famiglia o del tutore, oppure in funzione del venir meno dell’adeguatezza e appropriatezza del servizio ai bisogni e alle caratteristiche dell’utente stesso e/o del suo contesto familiare.

Salvo motivi di emergenza non prevedibile, le dimissioni decise dall’utente e/o dalla sua famiglia devono essere comunicate almeno tre mesi prima in modo da consentire un adeguato raccordo con i contesti/servizi che subentreranno al CDD e la gestione di tutti gli aspetti organizzativi connessi alla dimissione stessa.

Qualora invece sia l’Ente Gestore a valutare il venir meno dell’adeguatezza e dell’appropriatezza delle prestazioni erogabili dal CDD all’utente in questione, lo stesso prenderà contatti con la famiglia e i servizi territoriali di riferimento per predisporre un percorso osservativo finalizzato a un ri-orientamento.

All’atto delle dimissioni il Servizio rilascia sempre una relazione finale di valutazione

### **ASSENZE DEGLI UTENTI**

Le assenze possono essere programmate o non programmate.

1. Le assenze non programmate devono essere giustificate il giorno del rientro tramite autodichiarazione.
2. Le assenze programmate devono essere comunicate almeno due settimane prima e ottenere il nulla osta del Coordinatore e/o del Responsabile.

Il numero delle assenze su base annua è considerato indicatore di adeguatezza e appropriatezza delle prestazioni erogabili dal CDD in rapporto ai bisogni e alle caratteristiche dell’utente e della sua famiglia.

### **LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA**

La rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza avviene tramite diversi canali:

- a. valutazione qualitativa di quanto emerge all’interno dei contesti di partecipazione delle famiglie dell’utenza al funzionamento del CDD (cfr. sopra)
- b. analisi di quanto emerge dalla somministrazione annuale del questionario anonimo di soddisfazione predisposto (utenti, famiglie, operatori)
- c. verifica del numero e del contenuto delle lamentele e degli apprezzamenti formalizzati dall’utenza o dai familiari tramite modello allegato

Gli elementi emersi da questi canali vengono sintetizzati annualmente in una relazione a cura del Responsabile del CDD.

La formalizzazione di eventuali lamentele di cui al punto c., tramite apposito modulo, comporta la necessità di una risposta scritta da parte del Responsabile del Centro entro 15 giorni.

### **STRUMENTI DI TUTELA**

**In caso di controversie legate al mancato rispetto e/o alla mancata fruibilità e/o alla scorretta applicazione di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, gli interessati (ospite, familiari, amministratore/tutore) possono richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo.**

L’accesso agli atti e ai documenti riguardanti gli ospiti del CDD è disciplinato da un apposito Regolamento redatto a norma di legge e approvato dal CdA della Cooperativa in data 28 giugno 2013 (una copia può essere richiesta al Responsabile del CDD).

### **CONTINUITA’ ASSISTENZIALE**

L’organizzazione della Cooperativa garantisce la continuità assistenziale del CDD come segue:

- In caso di particolari emergenze: a) attraverso l’attivazione e la disponibilità della Direzione (Responsabile e Coordinatori); b) attraverso l’attivazione di tutte le risorse immediate della Cooperativa (sia di personale che economiche)
- In caso di assenze del personale: a) se l’assenza è programmata la sostituzione è immediata; b) se l’assenza non è programmata (per malattia o altro imprevisto) la sostituzione avviene dopo 24 ore.
- In caso di problemi di salute di un ospite: a) per necessità di accompagnamento a visite, esami, accertamenti di Pronto Soccorso il CDD chiede la presenza di un familiare, mettendo eventualmente a disposizione il proprio personale (previa richiesta della famiglia); sono previsti costi aggiuntivi solo se il supporto del personale va oltre l’orario di apertura del Servizio; b) in caso di ricovero (con richiesta di presidio parziale o totale) il CDD mette a disposizione risorse di personale aggiuntive (eventualmente reperite anche all’esterno del gruppo-operatori del singolo Servizio) solo su richiesta della famiglia e in caso di particolari problematiche; l’intervento ha un costo aggiuntivo (quantificato con il costo orario di un operatore a livello C1 per il numero di ore effettivamente erogato)
- In caso di trasferimento di un ospite ad altra Struttura: a) la Comunità mette a disposizione della nuova struttura la documentazione utile al passaggio contenuta nel fascicolo personale dell’ospite; b) si rende disponibile per incontri di confronto e presentazione della situazione con l’equipe del nuovo Servizio; c) predisporre e rilascia una relazione finale di valutazione.

### **RETTA**

I costi di funzionamento del CDD sono coperti da una quota sanitaria, garantita dal Fondo Sanitario Regionale della Regione Lombardia attraverso un contratto stipulato dall’Ente Gestore Cooperativa Sociale “Chimera” con l’Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bergamo, e da una quota sociale ripartita tra Comuni di residenza e famiglie.

**Per l’anno 2018 la retta giornaliera procapite del CDD, comprensiva di quanto specificato nel paragrafo *Servizi Erogati (compresi nella retta)* a pag 5, è così definita:**

| <b>Classe SiDi dell’ospite</b> | <b>Quota sanitaria a carico dell’ATS</b> | <b>Quota sociale a carico di Comuni e/o famiglie</b> |
|--------------------------------|--|--|
| cl 1                           | € 55,24 + IVA (5%)                       | € 41,44 + IVA (5%)                                   |
| cl 2                           | € 51,90 + IVA (5%)                       | € 41,44 + IVA (5%)                                   |
| cl 3                           | € 48,57 + IVA (5%)                       | € 41,44 + IVA (5%)                                   |
| cl 4                           | € 45,24 + IVA (5%)                       | € 41,44 + IVA (5%)                                   |
| cl 5                           | € 42,86 + IVA (5%)                       | € 41,44 + IVA (5%)                                   |

La quota sanitaria, come previsto dalla normativa regionale, è definita in base alle classi di fragilità degli utenti rilevate attraverso le Schede Sidi

Per gli **utenti residenti nell’Ambito Territoriale della Valle Seriana** la quota di pertinenza dei Comuni di residenza verrà erogata attraverso la Società Servizi SocioSanitari Val Seriana arl andando a valere sul Fondo Sociale della stessa.

Per gli utenti residenti nell’Ambito Territoriale della Valle Seriana la quota sociale complessiva è così articolata:

- retta base a carico dei Comuni: € 31,35 + IVA (5%)
- la retta media a carico dei fruitori è di € 10,09 + IVA (5%) ed è precisata rispetto ai singoli casi in coerenza con quanto previsto dai regolamenti e dalle convenzioni con gli enti locali e provinciali.

Come precisato nel paragrafo *Servizi aggiuntivi (pag.6)*, **per gli utenti che parteciperanno al soggiorno climatico è prevista un’integrazione** che verrà definita di anno in anno e che potrà essere ripartita in un contributo a carico del Comune di provenienza e un contributo a carico della famiglia.

Non sono previste decurtazioni della quota sociale in funzione di **eventuali assenze dell’utente** **tranne che l’assenza stessa abbia durata pari o superiore a n. 15 giorni continuativi** di apertura del servizio. In tale caso dalla quota a carico della famiglia saranno dedotti di 4,00 € per ogni giorno di assenza.

La quota sociale è sottoposta a revisione annuale sulla scorta degli indici ISTAT o di altre variabili concordate con i Comuni del territorio di riferimento.

**Eventuali integrazioni all’intervento standard**, così come indicato nel paragrafo *Servizi aggiuntivi (pag.6)*, **comportano costi aggiuntivi che vanno ad incrementare la sola quota sociale** (Comuni e/o famiglie).

**Tramite il Responsabile del Centro, l’Ente gestore Cooperativa Chimera rilascia annualmente la dichiarazione ai fini delle detrazioni fiscali prevista dalla Dgr 21/03/97 n. 26316**

### **RIFERIMENTI**

Il rappresentante del Centro verso l’esterno è il **Responsabile**, che svolge funzione di referente nei rapporti con gli Enti Pubblici, con le famiglie, con il territorio e con gli Enti preposti alla programmazione, al controllo e alla vigilanza dei Servizi (Regione, ATS, Provincia, Piano di Zona).

**Il Coordinatore pedagogico** svolge funzione di riferimento per tutto ciò che riguarda l’ambito progettuale ed educativo del servizio.

Il riferimento amministrativo è l’Ente Gestore **Cooperativa Sociale “Chimera”**.

**Il Centro è ampiamente disponibile ad accogliere visite di famiglie, persone disabili e Associazioni che intendono conoscere da vicino il servizio.** A tal fine è sufficiente contattare telefonicamente il Responsabile per concordare un appuntamento.

Per contatti:

Responsabile E.P. Birolini Luca, cell.340/5942006, mail:[biroluca@inwind.it](mailto:biroluca@inwind.it)

Coordinatore Pedagogico Dott. Persico Fabrizio, tel. 035/752876

Centro Diurno Disabili PERANI, via S.Benedetto 15/a, 24021 Fiobbio di Albino (BG),  
tel. 3401421055, fax. 035/0349822

Cooperativa Sociale “Chimera”, via Duca d’Aosta 17, 24021 Albino (BG),

tel.035/752876, fax 035/0349822, mail: [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it)

PEC [chimeracoop@legalmail.it](mailto:chimeracoop@legalmail.it)



**“CHIMERA SOCIETA’ COOPERATIVA SOCIALE arl” – ONLUS**

Via Duca d’Aosta 17 – 24021 Albino (BG) tel e fax 035 752876 e.mail [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it) Cod. Fisc. e p.i. 02916620160  
 Registro Imprese CCIAA BG n. 333698 – Registro Prefettizio Cooperative n. 500 sez. produzione e lavoro e n. 150 sez. VII Cooperative Sociali

Allegato 1 – Carta dei Servizi 2018 CDD Perani - Programma

**CDD PERANI - PROGRAMMAZIONE ANNUALE 2018**

| <b>Giorno</b> | <b>Mattino</b>  | <b>Pomeriggio</b>                                      |
|---------------|---|--|
| Lunedì        | socio-occup distrib pasti Alzano (2 ospiti con CSS Kairos)                            | Lab. di giornale (2 ospiti c/o CSS Kairos)             |
|               | Attività consegna pasti a Nembro (1 ospite con CSS Perani)                            | Spese Frutta (3 ospiti con CSS P)                      |
|               | Ippoterapia (3 ospiti con CSS Perani)   | Uscita acqua/cucina (1 ospite con CSS P)               |
|               | lab. di cucina (2 ospiti con CSS Deinos)  | Lab. di giornale (2 ospiti con CSS Deinos)             |
|               | Trasporto pasti Gandino (2 ospiti con CSS D)  | manutenz e lavori vari (1 ospiti con CSS D)            |
|               |   | palestra corso adulti (1 ospite con CSS D)             |
| Martedì       | Lab Cucina (1 ospite con CSS Kairos)  | Manuten lavori vari (2 ospiti con CSS Kairos)          |
|               | raccolta carta ad Albino (1 ospite con CSS Kairos)                                    |  |
|               | Attività consegna pasti a Nembro (1 ospite con CSS Perani)                            | Palestra psicom (3 ospiti con CSS Perani)              |
|               | Spesa superm + cucina (2 ospiti con CSS P)  | Piscina (2 ospiti con CSS P)                           |
|               | raccolta carta a Fiobbio (2 ospiti con CSS D)   | raccolta carta a Fiobbio (2 ospiti con CSS D)          |
|               | socio-occup ippo Torre B (1 ospite con CSS D)   |  |
|               | socio-occup Punto Scarpe Albino e trasporto pasti a Gandino (2 ospite con CSS Deinos) | socio-occup mercatino Albino (1 ospite con CSS Deinos) |
| Mercoledì     | socio-occup Punto Scarpe Albino (1 ospite con CSS Kairos)                             | Piscina (2 ospiti con CSS Kairos)                      |
|               | socio-occup mensa Cene (1ospite con CSS K)  |  |
|               | Lab.artistico (2 ospiti con CSS Perani)   | Piscina (2 ospiti con CSS Perani)                      |
|               | Uscita foto + indiv. (1 ospite con CSS P)   | Merenda a casaBG (2 ospiti con CSS P)                  |
|               | Uscita pane+mercato (2 ospiti con CSS D)  | Lab orto+foto/PC (1 ospite con CSS D)                  |
|               | Pranzo + trasp pasti Gan (2 ospiti con CSS D)   | Trekking (3 ospiti con CSS Deinos)                     |
|               | socio-occup mercatino Albino (1 ospite con CSS Deinos)                                |  |
| Giovedì       | lab. di cucina (1 ospite c/o CSS Kairos)  | Lab musicale (2 ospiti con CSS K)                      |
|               | Trekking (1 ospite con CSS Kairos)  |  |
|               | Passeggiata-pane-foto (2 ospiti con CSS P)  | Bagno-uscita (1 ospite con CSS P)                      |
|               | Spese supermercato (2 ospiti con CSS P)   | Palestra psicom (3 ospite con CSS Perani)              |
|               | socio-occup Punto Scarpe Albino e trasporto pasti Gandino (2 ospite con CSS Deinos)   | Lab. di giornale (2 ospiti con CSS Deinos)             |
|               | socio-occup ippo Torre B (1 ospiti con CSS D)   | Uscita oratorio (1 ospite con CSS D)                   |
|               | Igiene + cucina (1 ospite con CSS D)  | socio-occup mercat Albino (1 ospite con D)             |
| Venerdì       | socio-occup Punto Scarpe Albino (1 ospite con CSS Kairos)                             | Lab. di giornale (2 ospiti c/o CSS Kairos)             |
|               | socio-occup mensa Cene (1 ospite con CSS Kairos)                                      |  |
|               | Cucina + pane (1 ospite con CSS Perani)   | Trekking (4 ospiti con CSS P)                          |
|               | Ippoterapia (3 ospiti con CSS Prani)  | Ippoterapia (1 ospite con famiglia)                    |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | Cucina+trasp pasti Gan (1 ospiti con CSS Deinos) | Bocce c/o Campo Falco (2 ospiti con CSS Deinos) |
|  | manutenzione e lavori vari (2 ospiti con CSS D)  |   |
|  | Spese + bar (1 ospite con CSS D)                 | Spese anche per casa (1 ospite con CSS Deinos)  |

|  |  |
|--|--|
|  | Attività strutturate e gestite presso la Comunità Kairos |
|  | Attività strutturate e gestite presso la Comunità Perani |
|  | Attività strutturate e gestite presso la Comunità Deinos |

L'organizzazione e la strutturazione del CDD Perani si basa essenzialmente sulla considerazione dei bisogni e della storia dei singoli ospiti. In particolare si è ritenuto fondamentale, in accordo con le famiglie e i Servizi invianti, salvaguardare il programma di attività e le relazioni già in atto presso le tre Comunità (Deinos, Kairos e Perani) in cui gli ospiti erano precedentemente inseriti in regime di "diurno speciale". Ci si è resi conto che il ventaglio di attività e proposte offerte dalle 3 Comunità (con particolare riguardo agli inserimenti socio-occupazionali) costituiva una risposta ottimale alle esigenze socio-educative degli ospiti, e che strutturarne di nuove avrebbe comportato inevitabili limitazioni e rinunce all'interno dei singoli PEI. Inoltre è parso importante mantenere la continuità delle relazioni e dei riferimenti già consolidati, nonché le capacità di interazione con l'ambiente così faticosamente guadagnate nel tempo. Ne consegue che il CDD Perani non si è strutturato come un servizio autonomo e chiaramente distinto, bensì come un servizio che incrocia trasversalmente le attività delle 3 suddette Comunità, individuando all'interno delle stesse le risorse (di personale, di programma, di accoglienza) necessarie alla gestione dei percorsi diurni degli ospiti in carico.

Il quadro che ne emerge, apparentemente disordinato dal punto di vista della rendicontazione delle risorse specifiche impiegate (la maggior parte delle attività indicate nel programma è condivisa con gli ospiti delle Comunità, così come gli operatori che le conducono, nonché i momenti di convivialità quotidiana), è comunque quello di percorsi individuali degli ospiti ben delineati e particolarmente ricchi e adeguati, sia dal punto di vista delle attività proposte che da quello degli stimoli educativi e ambientali; percorsi che non si esauriscono all'interno dell'offerta di un singolo servizio (che risulterebbe inevitabilmente limitata, visti i numeri ristretti del CDD) ma che assumono il giusto "respiro" dentro una rete di proposte e occasioni ben più ampia (in alcuni casi anche legata alle iniziative "extra orario diurno" che le Comunità offrono).

Allegato 2 – Carta dei Servizi CDD Perani 2018 – Modulo segnalazioni

**Centro Diurno Disabili “PERANI”  
Via S.Benedetto 15/a – Fiobbio di Albino  
Tel. 3401421055 – fax. 035 0349822  
Mail: [chimeracoop@inwind.it](mailto:chimeracoop@inwind.it)**

**Modulo per la segnalazione delle lamentele, critiche e suggerimenti**

Compilato da....., residente in Via....., N°.....,  
città....., C.A.P.....

In data.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Riceverà risposta in forma scritta entro quindici giorni dalla presentazione del modulo.**

**Il modulo va riposto nell’apposita cassetta, oppure consegnato direttamente a mano o ai responsabili della struttura, oppure agli operatori**

### Allegato 3 – Questionario di soddisfazione delle famiglie

## **CENTRO DIURNO DISABILI “PERANI” QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI**

DATA \_\_\_\_\_

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio.

Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Ritiene che il livello di informazioni ricevuto prima dell’ingresso del proprio familiare nel CDD sia stato?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
2. Il livello dell’ accoglienza è stata:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
3. Reputa che il suo familiare sia ascoltato dagli operatori del CDD in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Ritiene che gli operatori offrano uno standard di lavoro:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta le attività che vengono proposte al suo familiare?
  - Ottime
  - Buone
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarse

6. Come valuta il modo nel quale il suo familiare è seguito durante i momenti dell’igiene personale?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
7. Come giudica il servizio erogato dal CDD?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
8. I locali del CDD secondo lei sono puliti in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
9. Ritieni di essere ascoltata dagli operatori in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
10. La condivisione rispetto al progetto educativo individualizzato è stata:
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa

Il questionario è anonimo e va consegnato nell’apposito contenitore predisposto presso il Servizio

Allegato 4 – Questionario di soddisfazione degli ospiti

**CENTRO DIURNO DISABILI “PERANI”  
QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

DATA \_\_\_\_\_ SOMMINISTRATO DA \_\_\_\_\_

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio.

Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Da quanti mesi o anni è ospite presso questo CDD?
  - 2 anni
  - 4 anni
  - oltre 4 anni
  
2. Il livello della sua accoglienza è stata:
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa
  
3. Ritiene di essere ascoltato dagli operatori del CDD in modo?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Il rapporto che si è instaurato con gli operatori a suo giudizio è:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta le attività che le vengono proposte?
  - Ottime
  - Buone
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarse
  
6. Come valuta il modo nel quale viene seguito durante i momenti dell’igiene personale?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

7. Come giudica i pasti che le vengono serviti?
- Ottimi
  - Buoni
  - Sufficienti
  - Insufficienti
  - Scarsi
8. I locali del CDD secondo lei sono puliti in modo:
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
9. Il rapporto con gli altri ospiti del Servizio è:
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
10. Come è il rapporto e il livello di comunicazione con il responsabile della struttura?
- Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

Il questionario è tendenzialmente anonimo, va indicato solo il nominativo dell’operatore che, eventualmente, ha supportato l’ospite nella compilazione.



Allegato 5 – Questionario di soddisfazione degli operatori

**CENTRO DIURNO DISABILI “PERANI”**

**QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

DATA \_\_\_\_\_

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio.

Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

1. Da quanti mesi o anni lavori presso questo CDD?
  - 1 anno
  - 3 anni
  - oltre 3 anni
  
2. Il livello dell’ accoglienza all’interno del gruppo di lavoro è stata:
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa
  
3. Reputa che la qualità del lavoro che si svolge al CDD sia?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
4. Ritiene che la Cooperativa offra un ambiente di lavoro:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
5. Come valuta l’organizzazione della cooperativa in merito al suo lavoro?
  - Ottima
  - Buona
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarsa

6. All’interno del suo lavoro ritiene di essere valorizzata in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
7. Come giudica il rapporto con i suoi colleghi?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
8. Come giudica il rapporto con il coordinatore?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
9. Come giudica il rapporto con il responsabile?
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso
  
10. Nei momenti di crisi lavorativa ritiene di essere stato/a aiutato in modo:
  - Ottimo
  - Buono
  - Sufficiente
  - Insufficiente
  - Scarso

Il questionario è anonimo, va consegnato senza indicazione del nominativo.