



PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA  
ONLUS

# **CARTA DEI SERVIZI**

Centro Diurno Disabili  
C.D.D.

## **Premessa**

*La pandemia ha portato numerose modifiche al normale svolgimento delle attività previste dal Servizio. La presente Carta dei Servizi potrebbe trovare delle modifiche laddove si presentasse una nuova ondata pandemica. La presenza del P.O.P – Protocollo operativo pandemico - assicura tempestività nella modifica dell'organizzazione del Servizio.*

## **La sede e i riferimenti**

Il Centro Diurno trova la sua sede presso i locali della Pia Fondazione di Valle Camonica Onlus in Via Lanico n. 2 – Malegno (BS)

Numero di telefono: 0364/340434

Numero di Fax: 0364/344822

e-mail: [info@piafondazione.it](mailto:info@piafondazione.it)

Il Centro Diurno si avvale di due tipi di coordinamento: educativo facente capo all' educatrice Sonia Ducoli, organizzativo all'educatrice Bertelli Piera coadiuvate dal direttore Rossella Zanotti - responsabile dell'organizzazione delle attività e del lavoro delle équipes, referente principale per i contatti con i Servizi e le famiglie.

## **Le finalità del Servizio**

Il Centro Diurno è un servizio sociosanitario per le persone disabili, o diversamente abili, di età compresa fra i diciotto ed i sessantacinque anni pensato per:

- garantire adeguate e soddisfacenti risposte ai bisogni educativi ed assistenziali dei portatori di handicap psico-fisico-sensoriali, le cui condizioni non permettano di provvedere ad inserimenti scolastici o lavorativi, ma richiedano significativi livelli di prestazioni assistenziali, educative e di cura della persona nella sua interezza;
- fornire gli aiuti necessari a mantenere e rinforzare le abilità di ciascun soggetto e sviluppare quelle potenziali per favorire il massimo livello di autonomia possibile;
- rispondere alle esigenze delle famiglie degli ospiti clienti/utenti circa la richiesta di presa in carico del loro congiunto e di sostegno nelle difficoltà e fatiche della convivenza quotidiana con una persona svantaggiata.

## **Chi ne ha diritto**

Il Centro è autorizzato e accreditato all'inserimento fino a ventotto persone portatrici di disabilità psico-fisico-sensoriali gravi di età compresa fra i diciotto ed i sessantacinque anni, salvo casi eccezionali in cui sussistano particolari condizioni (Delibera Regionale 18334 del 23/07/04).

Lo strumento di classificazione del livello di fragilità degli ospiti è la Scheda di Rilevazione SIDi – Scheda individuale Disabile.

## **Modalità di accesso ai servizi sociosanitari**

Il cittadino, per accedere ai servizi sociosanitari accreditati, presenta richiesta, attraverso apposita modulistica, all'Ente gestore dell'Unità di Offerta ed al Servizio Sociale del Comune di residenza.

### Nello specifico:

Il cittadino, per l'accesso alla rete delle Unità di Offerta, si rivolge direttamente all'Ente Gestore dell'Unità di Offerta individuata.

L'Ente gestore dell'Unità di Offerta, attraverso la carta dei servizi e la persona incaricata informa il cittadino sulle caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio.

Il cittadino presenta la richiesta di accesso, utilizzando l'apposita modulistica messa a disposizione dall'Ente Gestore, costituita dall'allegato 1 (richiesta di ammissione) e dall'allegato 2 (richiesta di compartecipazione economica al pagamento della retta al comune di residenza). La richiesta di ammissione va corredata dalla documentazione sanitaria e sociale utile al fine di una prima valutazione da parte dell'Ente gestore di concerto con il Servizio Sociale Comunale (qualora il cittadino abbia espresso la volontà di accedere alla compartecipazione economica del Comune di residenza).

L'Ente gestore, terminato l'iter valutativo ed acquisito il necessario nullaosta di copertura economica da parte del Comune/Azienda, comunica l'esito direttamente alla famiglia ed al Comune di residenza. Ne dà inoltre comunicazione all'ASL secondo le modalità definite nell'apposito contratto.

### **Presa in carico e dimissione dell'ospite**

L'ingresso dell'ospite in Comunità viene preceduto da uno o più incontri a carattere organizzativo dove viene concordata una procedura di accoglienza, condivisa e costruita sulla base dei bisogni di ogni singolo ospite. È infatti possibile prevedere nel primo periodo di inserimento un'alternanza nella frequentazione del servizio o un accompagnamento da parte dei familiari.

Laddove si verifichi l'esigenza, per motivi particolari, di dimettere un ospite, la procedura di dimissione comporta una condivisione della decisione con i familiari e, se possibile, con l'ospite stesso. La dimissione viene preceduta da una comunicazione scritta all'Azienda Territoriale di riferimento, all'ASL di competenza, alla famiglia accompagnata da una relazione e da documenti estratti dal fascicolo personale dell'ospite (SIDi Progetto individualizzato, ecc.).

### **Quanto costa il servizio.**

Il servizio sociosanitario che eroghiamo viene determinato attualmente con un contratto che garantisce un'alta percentuale (circa l'80%) dal finanziamento con fondi regionali e con la contribuzione dei comuni.

Attualmente l'ammontare della retta, che contempla l'assolvimento di tutte le attività proposte al Centro (ivi compreso attività didattiche, fornitura di pasti, materiali, etc.) e quelle che prevedono un'interazione con il territorio (ad esempio la piscina) è di circa il 16% a carico della famiglia.

### **Cosa offre il Servizio – attività comprese nella retta**

Frequenza dell'utenza nella struttura del Centro Diurno dalle h. 8.30 alle h.16.30. Sono garantite 35 ore settimanali di apertura per 47 settimane l'anno.

Supporto del personale assistenziale del Centro durante il trasporto dell'utenza. Durante il trasporto viene garantito il supporto del personale educativo ed assistenziale del Centro.

Fornitura di pasti freschi cucinati e garantiti da un servizio mensa esterno. Il personale assistenziale del Centro provvede alle specifiche esigenze individuali degli ospiti tritando, sminuzzando o frullando il cibo.

Formulazione dei Progetti Individualizzati per ogni utente attraverso la ricerca e la verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno; tali progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite e, per quanto possibile con l'utente stesso, con la definizione di obiettivi a breve, medio e/o lungo termine; la loro verifica avviene:

- in itinere con osservazioni scritte durante le riunioni d'équipe settimanali;
- in confronti plenari in programmazione ogni 6-12 mesi, secondo le specificità, attraverso anche un precedente confronto tra gli operatori referenti e gli ospiti direttamente interessati;

- in supervisione all'occorrenza.

Attività quotidiane di tipo sociosanitario, educativo, formativo e ad elevato grado di integrazione:

- di cura, igiene e benessere psico-fisico della persona, quali ad esempio le docce, le passeggiate e le escursioni;
- di riabilitazione e stimolazione psico motoria ed espressiva-emozionale, quali ad esempio la danza, il teatro, la ginnastica, la psicomotricità, l'espressione artistica, la creta;
- di mantenimento e rinforzo delle capacità intellettive e di auto consapevolezza, quali ad esempio, il laboratorio di lettura e scrittura, la visione di filmati ed il loro successivo commento, l'approccio all'utilizzo del computer;
- di mantenimento e rinforzo delle abilità manuali e creative, quali ad esempio i laboratori del legno, del colore della creta;
- di mantenimento e rinforzo delle abilità di autogestione, quali ad esempio l'attività di cucina e le uscite sul territorio per acquisti personali e collettivi con l'educazione all'uso del denaro.

Attività di socializzazione per facilitare la vita di relazione, quali ad esempio l'attività di conoscenza ambientale, la visita a fiere ed a mercatini zionali e tutte le uscite strutturate e improvvisate con l'utenza.

Mantenimento, rinforzo ed attivazione di abilità possedute e scoperte.

Interventi integrativi sul territorio, esternamente al Centro come l'attività di conoscenza ambientale o la partecipazione a fiere e mercatini.

Presenza in carico individualizzata degli ospiti con particolari esigenze e problematiche con implicazioni relazionali e comportamentali. Questi momenti vengono chiamati di "rapporto 1:1".

Spazi di confronto con le famiglie di tipo formale (incontri individuali per suggerimenti, e condivisione dei piani individualizzati per gli ospiti e la possibilità di esercitare concretamente meccanismi di concertazione dei programmi di lavoro) ed informale (da attivare a seconda dei periodi – festa di Natale, di Primavera etc.).

Concertazione con i Servizi Sociali degli interventi progettuali e metodologici.

Supporto educativo ed assistenziale nell'organizzazione di soggiorni marini e montani, gite ed escursioni varie.

### **Cosa offre il Servizio – attività non comprese nella retta**

Organizzazione di soggiorni marini e montani. Per queste attività è previsto un contributo a carico della famiglia sul costo della struttura.

Trasporto dell'utenza da casa al Centro e viceversa, prima e dopo l'orario di apertura con il supporto del personale educativo ed assistenziale del Centro.

### **L'organizzazione del lavoro**

Le attività dei laboratori vengono programmate dalle équipes di lavoro a maggio ed a settembre di ogni anno con il coinvolgimento degli ospiti, per quanto possibile, nella scelta e verificate in itinere per possibili variazioni.

L'organizzazione del lavoro all'interno del Servizio del Centro Diurno mira ad attivare le migliori risposte possibili ai requisiti di coinvolgimento e partecipazione degli operatori, degli ospiti e dei loro familiari nei processi decisionali della metodologia operativa.

### **Le nostre giornate "tipo"**

I nostri mezzi di trasporto, a seconda del percorso programmato, iniziano il servizio tra le 7.30 e le 8.30 del mattino.

Gli operatori accedono al Centro per le 8.30, accolgono l'utenza ed iniziano le attività divise per moduli di mezza giornata ciascuna.

Le attività possono essere, a seconda del programma, individualizzate, in piccoli gruppi o in grandi gruppi, come a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- accoglienza degli ospiti in rapporto individualizzato e prime attività di approccio alla giornata e "riscaldamento";
- divisione degli ospiti per le attività di cucina, teatro, giardinaggio, piscina, attività psicomotorie e psicofisiche in palestra, attività individualizzate per favorire i processi di attenzione e comunicazione e le abilità cognitive, attività espressive etc.

Alle 12.00 viene servito il pranzo al quale segue, fino alle 13.30, uno spazio di igiene personale con la supervisione o il supporto diretto degli educatori e del personale ASA.

Dalle 13.30 alle 15.30 riprendono le attività in gruppi o individualizzate, alle quali seguono i preparativi per il rientro a casa, dalle 15.30 alle 17.30 circa.

### **Progetti Individuali**

La stesura dei P.I. ed i loro periodici aggiornamenti vengono attuati dai referenti degli ospiti di concerto con il Coordinamento e l'equipe educativa, considerando:

- i dati anamnestici, le verifiche sanitarie e sociali, gli strumenti di rilevazione comportamenti e bisogni;
- i bisogni evidenziati dall'ospite, dalla famiglia, dai servizi sociali e dagli operatori stessi;
- i vincoli e le risorse a disposizione esistenti per l'applicazione di un progetto;
- gli obiettivi generali sui quali concentrare l'attenzione, distinti in diverse aree: delle abilità cognitive ed auto percettive, delle abilità motorie, delle abilità espressive, delle abilità di socializzazione, delle abilità occupazionali e di autonomia;
- gli obiettivi specifici individuati per ciascuna delle aree e degli obiettivi generali precedentemente definiti come prioritari, nonché gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi.

Gli obiettivi specifici rappresentano la traduzione pratica, attraverso richieste precise, del perseguimento degli obiettivi generali, perciò, per ognuno di essi viene ulteriormente dettagliato:

- il contesto (laboratorio, attività, momento strutturato o meno o più di uno di questi) nel quale perseguire l'intervento;
- gli strumenti a disposizione (quindi "che cosa" utilizzare, quali spazi, momenti, materiali, elementi mediatori);
- i metodi ("in che modo" fare);
- le persone (quindi quali operatori);
- i tempi;
- le verifiche a cui verrà assoggettato, semestrali o annuali, in base alle quali saranno definite le eventuali modifiche progettuali opportune. La definizione di obiettivi progressivi mira a stimolare processi di crescita evolutivi e di rinforzo delle abilità acquisite.

### **Gli Spazi**

Il Centro è stato recentemente completamente ristrutturato, assicurando una maggiore funzionalità rispetto agli obiettivi per i quali il servizio è finalizzato.

Gli spazi a disposizione consentono l'attivazione di differenti laboratori di attività, pensati in maniera articolata proprio per venire incontro ad esigenze diverse della diversa utenza:

- In due locali molto spaziosi ed illuminati sono posti la cucina per il laboratorio di cucina e la sala da pranzo;

- In piccoli tre laboratori vengono attivati interventi di tipo individualizzato con soggetti richiedenti rapporti privilegiatamente 1:1 e soggetti più compromessi e meno coinvolgibili nelle attività strutturate, nonché attività di piccolo gruppo come quelle di tipo cognitivo e che prevedono l'utilizzo dei computer;
- Il salone polivalente ospita le attività di stimolazione fisico psicomotoria, di teatro e di espressività attraverso il colore, in una zona attigua le attività di bricolage e in un ulteriore spazio è ricavata una zona relax e per le attività ludiche. Il salone polivalente è inoltre attrezzato con videoproiettore ed impianto stereofonico.

### **Il personale operante**

Si suddivide in:

- Un Fisiatra, Responsabile Sanitario dell'Ente;
- Un coordinatore educativo e organizzativo: operatore al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività del Centro sotto il profilo educativo, assistenziale, animativi nonché gestionale delle attività generali e del personale;
- Un Direttore Amministrativo responsabile delle attività amministrative, contabili e di segreteria;
- n. 8 Educatori professionali: operatori che intervengono nei confronti degli ospiti attuando Progetti Individualizzati rivolti allo sviluppo del soggetto, attraverso l'organizzazione di laboratori di attività ed interventi personalizzati e curandone la referenza, cioè la responsabilità personale privilegiata del Progetto dell'ospite;
- n. 3 Operatori Socio Sanitari: operatori che intervengono a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie;
- Un'Impiegata amministrativa operatrice addetta alle attività amministrative, tecniche, contabili e di segreteria;
- Un Infermiere Professionale: operatrice sanitaria responsabile della tenuta delle terapie farmacologiche;
- Una terapeuta della riabilitazione addetta ad eventuali terapie individualizzate;
- Personale volontario in numero variabile a seconda dei periodi, per uscite sul territorio, soggiorni marino e montano.

### **Quando possiamo incontrarci?**

Il Centro è sempre aperto nei normali giorni feriali dalle 8.30 alle 16.30 per le attività con l'utenza, da lunedì a venerdì per dodici mesi l'anno.

Eventuali incontri con la responsabile con il personale educativo, richiesti dalle famiglie, vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza.

Tuttavia, è nella tradizione di interazione degli operatori con gli ospiti accogliere visite anche a sorpresa da parte dei familiari degli stessi, consci che "la possibilità di venire a vedere come vanno le cose" possa essere un indice di trasparenza e tranquillità reciproca significativo, il segnale, se così vogliamo dire, "che non c'è nulla da nascondere".

La persona incaricata alla gestione di eventuali visite da parte di persone esterne al servizio, allo scopo di conoscere lo stesso, è il direttore sociale dell'Ente, dott.ssa Rossella Zanotti.

### **Come si misura la qualità del nostro servizio?**

Frequentare un Centro non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

È necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli “indicatori” per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell’importanza dell’affermazione che “misurare è il primo passo per migliorare” (Sir William Petty XVIII° sec.).

### **Gli strumenti di rilevazione**

Gli operatori della Pia Fondazione rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutte le famiglie degli ospiti viene distribuito annualmente un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti. I risultati vengono poi socializzati.

### **Come riconoscere gli operatori del CDD**

La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La diffusione di materiale informativo (programmazioni, settimana/giornata-tipo, modalità di accesso alla struttura) a disposizione delle famiglie e, se necessario, del servizio territoriale dell’ASL assicura trasparenza e di informazione.

*Grazie per l’interesse accordatoci.*