



Carta dei Servizi 2025

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

“IL PASSERO”

Via dei Mille n. 1

20013 Magenta (MI)

Telefono 02/97963031

e-mail centro diurno: cdd.magenta@asst-ovestmi.it





Come contattarci?

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

Via dei Mille n. 1

20013 Magenta (MI)

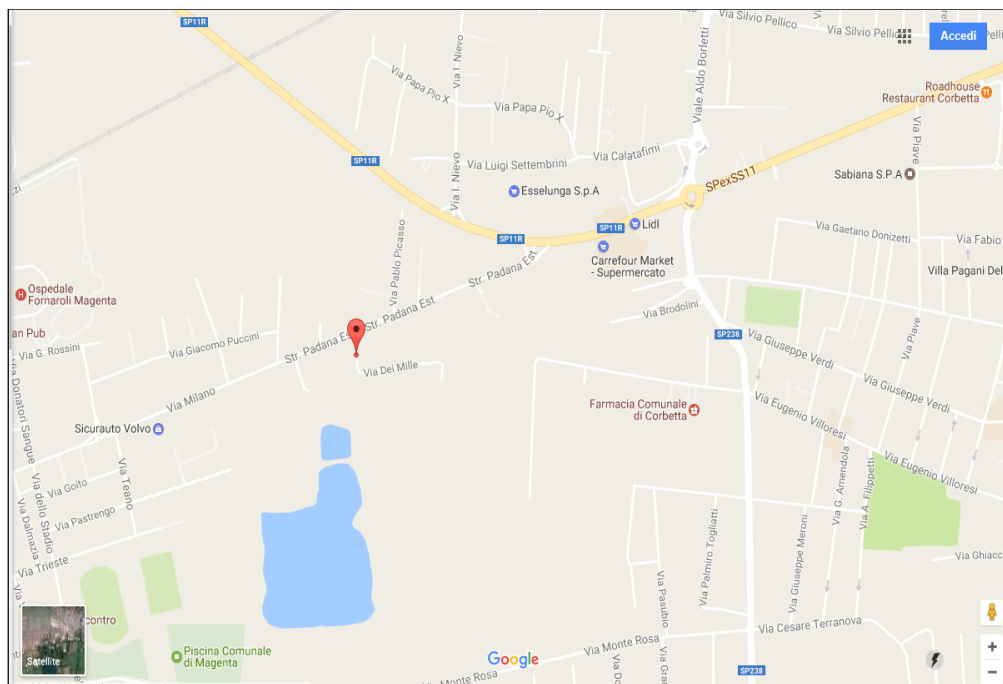
Telefono 02/97963031

e-mail centro diurno: cdd.magenta@asst-ovestmi.it

Aggiornamento settembre 2025



Dove siamo?





NUMERI UTILI



IL C.D.D. di Magenta fa parte dell'ASST OVEST MILANESE

Sito Internet www.asst-ovestmi.it

L'articolazione aziendale di riferimento
SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD"
via al Donatore di Sangue n. 50
20013 Magenta (MI)
Direzione tel. 02/97963118-310
e-mail: coordinamento.disabilita@asst-ovestmi.it

**INDICE**

La carta dei servizi (C.d.S.), oltre ad essere un documento ufficiale e di valore giuridico, è uno strumento d'informazione che serve all'utente come guida per conoscere i servizi da noi erogati.

Al fine di favorire una più corretta aderenza alla situazione attuale del centro e dei suoi ospiti la C.d.S è uno strumento soggetto a continue verifiche e aggiornamenti, grazie anche ai contributi di chi volesse fornirci ulteriori elementi utili a migliorare la qualità del servizio.

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi, costituiscono un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento prescritte con DGR 18334 del 23 Luglio 2004.

Devono essere annualmente aggiornate.

- 1) Definizione
- 2) Utenti
- 3) Status giuridico
- 4) Finalità e obiettivi
- 5) Caratteristiche generali:
 - organizzazione degli spazi (standard strutturale)
 - organizzazione del personale (standard gestionale)
 - requisiti organizzativi
- 6) Personale presente nel 2025
- 7) Riconoscimento del personale
- 8) Formazione
- 9) Calendario e orario di apertura
- 10) Attività Fornite
- 11) Giornata tipo
- 12) Ristorazione
- 13) Modalità di ammissione e modalità di dimissione
- 14) I costi
- 15) Indicatori di qualità e strumenti di verifica
- 16) Gestione reclami e suggerimenti
- 17) Accesso agli atti
- 18) Allegati:
 - A • questionario di gradimento
 - B • questionario per gli ospiti
 - C • scheda segnalazione reclami, encomi suggerimenti

1.Definizione

Il Centro Diurno per persone Disabili (C.D.D.) è un'unità d'offerta semiresidenziale, appartenente al sistema socio sanitario Integrato, a titolarità dell'ASST OVEST MILANESE.

Il C.D.D. è collocato a Magenta, nell'edificio di via dei Mille n. 1.

Pur essendo ubicato in zona periferica è raggiungibile anche con i mezzi pubblici (autobus e treno); il tragitto dal C.D.D. al centro del paese è di circa venti minuti a piedi. Dispone di parcheggio interno. I mezzi di trasporto vi possono accedere, permettendo la discesa degli ospiti davanti all'ingresso della struttura.



2. Utenti

È una struttura per disabili gravi di età superiore ai 18 anni, la cui fragilità è definita dall'appartenenza alle 5 classi del sistema S.I.D.I. WEB (sistema integrato), la cui scheda viene inserita nella cartella individuale di ciascun utente. Può accogliere soggetti con gravi compromissioni funzionali nell'ambito cognitivo e nell'area delle autonomie che abbiano esaurito ogni possibilità di percorso scolastico e/o riabilitativo.

Il C.D.D. di Magenta ha una recettività coincidente con il massimo consentito dal sistema di accreditamento (n°30 utenti).

3. Status Giuridico

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritti dalla DGR. 18334 del 23 luglio 2004 e dalla DGR 2569/2014, il C.D.D. di Magenta è autorizzato al funzionamento con DGR N. 8/1147 del 23/11/2005 e accreditato in data 23/11/2005 (data del contratto)

Il CDD è gestito direttamente dall'ASST Ovest Milanese.

4. Finalità e obiettivi

Il lavoro che viene condiviso pone le basi del proprio intervento professionale sull'**attenzione alla persona** in senso olistico, attraverso il potenziamento dei principi educativi di "sostegno e miglioramento" nella dimensione della **"qualità della vita"** attraverso:

- qualità delle relazioni interpersonali;
- qualità degli ambienti di vita;
- attività giornaliere che tengano conto, nell'apprendimento, della dimensione di "piacere";
- qualità del livello di assistenza erogato (benessere psico-fisico);
- grado di libertà individuale permessa agli ospiti (sviluppo delle pur semplici e minime capacità di scelta).

Gli operatori riconoscono l'importanza dell'ambiente spazio-relazionale come "contenitore riabilitativo" che, attraverso atteggiamenti volti all'ascolto, alla fiducia, alla comprensione, al rispetto della condizione esistenziale di disabilità, permette interventi di crescita evolutiva e il rispetto delle differenze personali di ciascun ospite, delle diverse esigenze che vengono specificate nel Progetto Individualizzato (P.I.) a seguito di osservazione multidisciplinare e supervisione psicologica.

L'équipe lavora riconoscendo alla diversità il diritto di esistere, sviluppando e modellando le capacità di comprensione delle molteplici dimensioni della comunicazione al fine di potenziare lo sviluppo delle autonomie, il miglioramento delle possibilità relazionali e l'accoglienza delle dimensioni legate ai desideri e ai piaceri personali degli ospiti.





In linea generale le attività che si svolgono all'interno del C.D.D. hanno come direzione quella di garantire:

- il diritto alla dignità ed al rispetto
- il diritto all'autodeterminazione
- il diritto all'informazione
- il diritto alla parità di trattamento (equifruizione)
- il diritto alla sicurezza personale e alla privacy
- il diritto alle prestazioni appropriate
- il diritto alla crescita personale

Le attività sono destinate ad assicurare i seguenti contenuti prioritari:

- interventi volti ad assicurare la cura della persona disabile
- interventi volti a garantire la dimensione educativa/riabilitativa
- interventi volti a creare un ambiente personalizzato
- interventi volti ad assicurare l'integrazione dell'ospite in ambito sociale
- interventi volti a sostenere le relazioni familiari

5. Caratteristiche Generali

Organizzazione degli spazi (standard strutturale)

Il C.D.D. di Magenta possiede e mantiene i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.



La struttura, di 1518,61 mq, disposta su di un unico piano (locali n. 9 per le attività di laboratorio) è situata all'interno dell'abitato ed è circondata da ampio giardino.





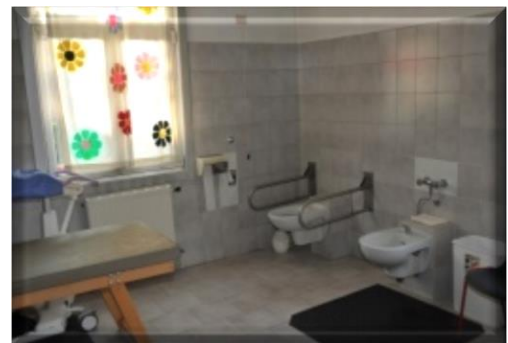
All'interno del centro

a disposizione degli utenti e del personale educativo e ausiliario ci sono:

- 7 aule/laboratori
- 1 ripostiglio per materiale pulizia e 1 blindato per il ricovero delle attrezzature di valore



- 1 palestra attrezzata
- 1 sala pranzo
- 1 cucina con annesso un locale dispensa
- 1 guardiola
- 1 sala riunioni con sala di attesa
- 1 locale infermeria con bagno
- 1 locale spogliatoio del personale
- 1 bagno attrezzato per carrozzine
- 5 bagni per gli utenti
- 3 bagni per il personale



All'esterno del Centro



Siamo circondati da un bellissimo parco, piantumato e ricco di piante spontanee che danno piccoli frutti come, prugne, more, noci, mele selvatiche, fichi ed è cosa ormai rara: ci delizia con i suoi frutti il gelso.



Altre piante sono state interrate dagli utenti nello svolgimento dell'attività di orto; tutto è reso più personale e colorato con la cura e l'allestimento delle aiuole (attività di giardinaggio), con la messa a dimora di fiori e bulbi a seconda della stagione.

Organizzazione del personale (standard gestionale)

All'interno del C.D.D. opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, educativa e/o riabilitativa e/o infermieristica. È presente anche uno/a psicologo/a. Possono collaborare inoltre operatori diversi e qualificati per l'erogazione di prestazioni di musicoterapia, danzaterapia e teatro terapia, arteterapia oltre che maestri d'arte.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle attività e in ciascun Progetto Individualizzato (P.I.)

Coordinatore attività

Designato dal Direttore Socio-Sanitario garantisce l'assolvimento delle sottoelencate responsabilità e funzioni.

Responsabilità

- Gestione del gruppo degli operatori
- Armonizzazione delle relazioni tra gli operatori
- Rapporti esterni (attività esterne, famiglie, soggetti istituzionali e privati che a vario titolo sono coinvolti nel piano di attività del C.D.D. e nel progetto educativo del singolo)
- Rapporti con la direzione sociosanitaria e con i tecnici
- Referente per il controllo del debito informativo (SIDI)
- Formazione continua
- Piano della sicurezza
- Tracciabilità dello smaltimento dei rifiuti speciali
- Aggiornamento e rivalutazione delle schede SIDI degli ospiti

Funzioni

- Stesura orario di lavoro degli operatori
- Aggiornamento flussi informativi regionali
- Supervisione delle attività e mansioni degli operatori
- Gestione delle riunioni organizzative
- Colloqui periodici con il responsabile
- Coordinamento e monitoraggio dei P.I. elaborati dagli educatori
- Validare i protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura in materia sanitaria e sociosanitaria
- Curare l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e di tutela sociosanitaria
- Vigilare sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione sociosanitaria, sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari, sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali in scadenza, sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.



Educatore professionale

Responsabilità

- Responsabile del progetto educativo individualizzato
- Responsabile in prima persona delle aree di competenza
- Responsabile del benessere psicofisico dell'ospite
- Riferimento per gli ospiti ed altri operatori
- Responsabilità degli oggetti e dell'ambiente in cui opera
- Partecipazione ai progetti di formazione continua

Funzioni

- Stesura P.I./P.E.I
- Aggiornamento costante del FaSAS per la parte di competenza
- Conduzione attività curriculare
- Pianificazione delle attività ludico-ricreative degli ospiti
- Accompagnamento alle attività esterne
- Realizza percorsi di sviluppo, mantenimento e cura del corpo
- Colloqui con le famiglie
- Partecipazione alle riunioni d'équipe secondo le proprie specifiche funzioni professionali

Auxiliario socio assistenziale/Operatore socio sanitario

Responsabilità

- Responsabile degli oggetti e dell'ambiente in cui opera
- Responsabilità del benessere psico-fisico dell'ospite
- Responsabilità del vitto e della sua distribuzione
- Partecipazione ai progetti di formazione continua

Funzioni

- Supporto alle attività gestite dagli educatori
- Collaborazione alla stesura del P.I.
- Cura nell'igiene personale degli ospiti
- Risposta ai bisogni primari degli ospiti
- Aggiornamento costante del FaSAS per la parte di competenza
- Partecipazione alle riunioni d'équipe secondo le proprie specifiche funzioni

Inoltre l'OSS soddisfa i bisogni dell'utenza nei settori delle proprie aree di competenza, in ambito socio-sanitario, collaborando con il personale educativo e infermieristico.

Svolge attività finalizzate all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, favorisce inoltre movimenti di mobilitazione semplici.

Infermiere Professionale

Garantisce gli interventi sanitari di competenza quali ad es.: la gestione e somministrazione di farmaci, la misurazione della glicemia, l'esecuzione del cateterismo vescicale estemporaneo. Inoltre aggiorna le parti del FaSAS specifiche del suo ruolo e supporta il personale OSS nello svolgimento del piano di lavoro.

Terapista della Riabilitazione

Garantisce la valutazione fisioterapica degli ospiti e gli interventi di fisioterapia per utenti con valutazione specialistica e P.R.I. (Programma Riabilitativo Individuale)



Animatore

Organizza le attività di animazione, gioco e teatro programmate, supporta le attività educative

Psicologo

- Funzioni di supervisione PEI
- Counseling psicologico alla famiglia e all'utente
- Supervisione attività operatori
- Raccordo con enti e/o istituzioni finalizzato al coordinamento degli interventi necessari ad affrontare i bisogni individuali
- Attività di valutazione finalizzata all'inserimento di utenti del CDD
- Gestione, insieme al coordinatore del CDD, degli incontri mensili con le famiglie degli ospiti

Requisiti organizzativi

Il C.D.D. di Magenta assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti sulla base di Progetti Individualizzati prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite all'ospite:

- Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- Attività di riabilitazione
- Attività di socio-riabilitazione
- Attività educative

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individualizzato (P.I.) e registrate nella Cartella Personale.

Sulla base dei singoli P.I., viene definito il Piano Annuale delle attività Socio Sanitarie, distinguendo quelle fruibili nella sede del C.D.D. e quelle organizzate in sedi esterne.

6. Personale presente

Nel C.D.D. di Magenta sono presenti i seguenti operatori:

- 1 Responsabile Coordinatore / Educatore Professionale
- 5 Educatori Professionali
- 1 Operatore Tecnico-Animatore
- 1 Operatore Socio Sanitario
- 1 Operatore Tecnico Assistenziale
- 1 Psicologo

Sulla base di specifiche esigenze sanitarie ci si avvale della collaborazione del personale infermieristico e riabilitativo dell'equipe territoriale di Magenta.

7. Riconoscimento del personale

Un foglio appeso nella bacheca del centro permette in ogni momento all'ospite e ai suoi familiari il riconoscimento del personale con nome, cognome, qualifica e fotografia. Inoltre ogni operatore, compatibilmente con la necessità di non arrecare danno agli ospiti e a sé stesso, indossa il cartellino di riconoscimento personale.



8. Formazione

Al fine di garantire la propria crescita professionale, gli operatori sono tenuti a frequentare corsi di formazione e aggiornamento. Il piano di formazione aziendale, deliberato annualmente, costituisce il riferimento primario per il fabbisogno formativo degli operatori.

La presenza di uno psicologo supervisore garantisce inoltre, attraverso incontri individuali e/o di gruppo, un percorso di formazione costante, all'interno del quale vengono affrontate tematiche inerenti le relazioni con gli ospiti e/o i loro familiari e le dinamiche di gruppo. Si intende in questo modo individuare prassi operative sempre più aderenti alla specificità dei bisogni espressi dagli utenti e dal loro contesto familiare e sociale di riferimento e quindi migliorare la qualità del servizio offerto.

9. Calendario e orario d'apertura

Il C.D.D. è aperto, per almeno 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali), dalle ore 8.30 alle ore 16.30. Non rientrano nella fascia oraria di apertura il trasporto degli utenti da casa al centro e viceversa.

Settimanalmente gli operatori si incontrano per la riunione di équipe, alla quale partecipa, anche lo/a Psicologo/a.

Entro il 31 dicembre di ogni anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo. Per il 2025 sono previste le seguenti chiusure:

- 2 e 3 GENNAIO (2 giorni)
- 2 MAGGIO (1 giorno)
- dal 4 al 22 AGOSTO compreso (14 giorni chiusura estiva)
- dal 22 al 31 DICEMBRE compreso (6 giorni festività natalizie)

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E VERIFICA PROGETTI

- 16 GIUGNO
- 20 e 21 OTTOBRE
- 17 NOVEMBRE

Sono garantite visite guidate di conoscenza della struttura sia in orario compreso tra le 8:30 e le 16:30, sia in base ad esigenze particolari, previo appuntamento con il Coordinatore del centro.

10. Attività fornite

Le attività che realizzano il P.I. sono svolte sia a livello individuale che di gruppo e regolarmente registrate nella cartella personale dell'ospite e riguardano:

Attività educative volte a:

- Contrastare l'aggravamento delle funzioni globali in utenti in età avanzata
- Mantenere e sviluppare la socializzazione
- Mantenere e sviluppare le abilità cognitive
- Mantenere e sviluppare le abilità relative alle funzioni domestiche
- Mantenere o sviluppare le abilità della cura del sé
- Mantenere e sviluppare la abilità di autonomia



Attività sanitarie e riabilitative volte a:

- Assicurare le prestazioni infermieristiche di cui necessita il singolo disabile
- Curare le attività riabilitative di mantenimento

Attività di assistenza alla persona volte a:

- Accudire la persona disabile nelle funzioni primarie
- Collaborare a progetti di mantenimento e sviluppo della cura del sé o nelle abilità delle funzioni domestiche

Attività di animazione volte a:

- Offrire stimoli e motivazione alla persona disabile
- Consolidare momenti di socializzazione tra gli utenti del C.D.D e l'esterno
- Mantenere e sviluppare capacità comunicative o motorie

Attività di rete volte a:

- Conoscere le risorse territoriali
- Creare un tessuto sociale di scambi relazionali
- Centralizzare il focus sull'utente inserito in un più ampio contesto socio-ambientale

Sono altresì assicurate specifiche attività educative formative e ludico espressive fornite da personale con competenze nelle singole aree.



Nello specifico gli obiettivi fondamentali che caratterizzano l'impianto educativo del CDD di Magenta sono:

per gli utenti

- Acquisire nuove competenze e mantenere le abilità e le autonomie già acquisite
- Contrastare il progressivo peggioramento delle competenze acquisite per utenti in età avanzata
- Individuare e creare situazioni all'interno delle quali vengono rispettate e stimolate per ogni singolo utente la piacevolezza a fare e partecipare
- Favorire l'inclusione attraverso la fruizione delle opportunità offerte dal territorio.

per le famiglie

- Condividere con i familiari i P.I. degli utenti, attraverso incontri specifici programmati o su richiesta
- Promuovere la partecipazione a gruppi tra familiari, per stimolare la riflessione su progetti di vita per gli utenti e per coloro che se ne prendono cura

per gli operatori

- Favorire un'organizzazione che permetta la conoscenza di ogni singolo utente come patrimonio di tutta l'équipe a garanzia di una proficua intercambiabilità degli operatori nella cura degli ospiti.



Nello specifico le attività garantite al C.D.D. di Magenta in rapporto agli obiettivi sopra elencati, sono attività educative, formative e ludiche espressive e nella loro programmazione e pianificazione annuale si suddividono in attività interne ed esterne.

Attività interne

Attività motoria dolce

L'attività è finalizzata al mantenimento delle minime capacità di movimento del corpo, attraverso l'esecuzione di semplici esercizi effettuati con l'aiuto dell'operatore.

Viene, inoltre, stimolata l'attenzione, la socialità all'interno di un piccolo gruppo non trascurando la dimensione ludica.

Attività Espressiva

E' strumento idoneo per supportare l'obiettivo espresso nei PI, per utenti dove l'intervento dell'educatore è insostituibile e si prefigge, attraverso l'uso di materiali diversificati e azioni conseguenti al loro utilizzo, a contenere un possibile aggravamento della abilità funzionali.

Il progetto mira, attraverso momenti di lavoro pratico, coerente con gli obiettivi del Progetto individualizzato, al mantenimento delle abilità acquisite e a contrastare la perdita di competenze con il progredire dell'età, mira inoltre, a sostenere la qualità relazionale nel rispetto dei tempi di ognuno, collaborando con il compagno nel completare una fase di lavoro.

Attività cucina

L'attività di manipolazione è stata declinata nella produzione di biscotti, pizza e altri semplici prodotti da forno da consumare con i compagni e propone di dare pari opportunità di gratificazione e una qualità del tempo a propria misura ad utenza con gravi disabilità motorie e cognitive. Svolgere un semplice lavoro il cui risultato è condiviso con tutti permette di riconoscere l'aspetto gratificante del loro impegno e da questo trovare motivazione a partecipare.

Attività di benessere, sensoriale, rilassamento, maternage

L'attività è stata pensata per gli utenti con gravi e gravissime compromissioni e mira a creare momenti di stimolazione sensoriale in un ambiente calmo ed accogliente dove attraverso un rapporto privilegiato con l'operatore, gli ospiti vivono esperienze corporee di rilassamento mediante massaggi, ascolto di musica, lettura fiabe, attivazione motoria dolce e guidata dall'operatore.

Attività Mosaico

L'attività prevede la realizzazione di semplici opere secondo la procedura del mosaico, ovvero l'incollaggio di tessere poste a rovescio su un cartone guida e il successivo ribaltamento.

Balli di gruppo

L'attività prevede movimento, coordinazione e ascolto in una dimensione di gioco, svago e divertimento.



Attività' Motoria Adattata:

"DIVERTIAMOCI CON LO SPORT"

Le discipline sportive rappresentano la cornice di un quadro nel quale i soggetti agiscono con l'intento di fare-muovendosi, dove il divertimento si pone come collante tra il crearsi di relazioni e il senso di appartenenza al gruppo nel quale vedersi, riconoscersi per le proprie e specifiche possibilità e difficoltà.

Il progetto dunque si pone come obiettivo il mantenimento e se possibile lo sviluppo delle capacità psico-fisiche degli ospiti, contrastandone il possibile peggioramento, attraverso l'attività motoria della pratica sportiva.

L'obiettivo è riportare il bello, il divertente, lo stare insieme, come condizione di equilibrio teso ad un benessere tra mente e corpo.

La conduzione dell'attività è gestita da un volontario esperto con la collaborazione degli educatori.

La settimana si completa con **attività esterne** aventi l'obiettivo di:

- sostegno a semplici autonomie, implemento e rinforzo delle abilità sociali.

Si inseriscono nella programmazione settimanale attività gestite da collaboratori esterni quali:

- Musicoterapia
- Pet-Therapy

11. Giornata Tipo

Utenti Ingresso ore 8,30 - 9,15

Uscita ore 15,30 -16,30

Gli utenti vengono accompagnati dal servizio volontari del proprio comune o dai famigliari.

Operatori Ingresso: ore 8.30 - 9.15

Uscita: ore 15.30 - 16.30

MATTINA

ARRIVO: ore 8.30 – 9.30 ACCOGLIENZA

I pulmini arrivano nel cortile del Centro, gli ospiti vengono aiutati a scendere e accompagnati all'interno della struttura, aiutati al riordino delle proprie cose e sollecitati a farlo in modo autonomo.

Ore 9.30 - 11.45

Gli utenti si ritrovano divisi in gruppo nelle attività programmate.

ore 11.45 -12.00

Gli utenti vengono seguiti per l'igiene personale prima di andare a pranzo

INTERVENTI INFERMIERISTICO/ASSISTENZIALE

L'infermiere esegue gli interventi necessari a ciascun ospite secondo quanto previsto dal P.A.I. con la collaborazione di un educatore e di un OSS.



PRANZO dalle ore 12.00 alle 12.35

INTERVENTO EDUCATIVO/ASSISTENZIALE

Al momento del pranzo gli operatori provvedono a:

- ✓ sporzionare, tagliare e distribuire le vivande per gli ospiti non autonomi
- ✓ somministrare il pranzo agli ospiti non autosufficienti
- ✓ alla pulizia, igienizzazione e riordino della cucina dopo il pasto
- ✓ assistere al tavolo per il mantenimento delle autonomie

Ore 12.35 – 13.00 Igiene

13.00 – 14.00 ATTIVITÀ RICREATIVA con gioco libero, ascolto di musica, ballo e chiacchiere alla presenza del personale educativo

12.35 – 14.00 turnazione pausa mensa operatori.

POMERIGGIO

Ore 14.00 – 15.30

Proseguimento delle attività della mattinata.

Al termine delle attività gli ospiti che partecipano ai diversi gruppi provvedono al riordino dell'aula con gli educatori di riferimento

Ore 15.30 – 16.30

Gli educatori ed il personale ausiliario assistono nella preparazione del rientro a casa, supervisionando o aiutando gli utenti secondo le procedure espresse nel piano assistenziale individuale.

12. Ristorazione

La ristorazione viene garantita agli utenti tramite il servizio mensa dell'ASST. Il pranzo può essere personalizzato con variazioni o diete particolari.

La sicurezza e il controllo dell'igiene è assicurato dall'adozione del sistema di autocontrollo HACCP, ai sensi del Regolamento CE85204.

13. Modalità di ammissione di dimissione

Ammissione

La presentazione della domanda di inserimento deve essere redatta su apposito modulo indirizzato al Responsabile della "SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psichica e CDD" dell'ASST Ovest Milanese da parte del genitore o tutore/curatore/amministratore di sostegno dell'interessato.

Ricevuta la domanda, il Responsabile coinvolge il servizio sociosanitario competente (Disabilità Territoriale) per iniziare l'iter valutativo di idoneità all'inserimento. Oltre alla raccolta della documentazione necessaria (invalidità civile, dichiarazione dello stato di handicap, certificazioni sanitarie e/o sociali) si procede, in collaborazione con gli specialisti aziendali, alla valutazione dei bisogni sanitari, infermieristici e fisioterapici (equipe valutazione multidimensionale di ASST).



Se la situazione psico-fisica della persona con disabilità risulta coerente con l'offerta del CDD, viene data comunicazione alla famiglia e viene coinvolto il coordinatore del CDD per dare avvio ai colloqui di conoscenza.

Il primo colloquio vien fatto in presenza del referente del Centro, dei famigliari/tutori dell'interessato ed è verbalizzato. In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura.

In questa fase si rilevano le richieste e i bisogni rispetto all'inserimento nel servizio e si raccolgono bisogni, interessi, preferenze e aspettative della persona con disabilità.

Il Responsabile della SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psichica e CDD, comunica all'Amministrazione Comunale di appartenenza del soggetto l'esito della valutazione e richiede l'impegno di spesa della quota socio-assistenziale.

Il Comune può richiedere al soggetto un'eventuale integrazione della sopracitata quota o disporre di una modalità differente che preveda una responsabilità diretta della famiglia con un contributo comunale.

L'ASST Ovest Milanese provvederà a richiedere annualmente alle Amministrazioni Comunali il rinnovo dell'impegno di spesa per il pagamento della quota socio-assistenziale.

L'utente, laddove sia saturata la capacità ricettiva del CDD, viene inserito nella lista d'attesa, che è in capo ad ASST che amministra criteri di formazione e le modalità di gestione. Le richieste vengono processate in base alla data di presentazione. L'utenza può in ogni momento reperire informazioni tramite email all'indirizzo:

coordinamento.disabilita@asst-ovestmi.it

Dimissione

La dimissione dell'utente viene disposta dal Responsabile SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD", qualora si verifichino una o più condizioni di quelle sottoelencate:

1. rinuncia della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno inoltrata per iscritto al Responsabile SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD" e al Comune di residenza se titolare della quota socio assistenziale, con un preavviso di almeno trenta giorni prima dell'effettiva dimissione
2. conclusione del progetto educativo
3. condizioni cliniche incompatibili con le attività assicurate nei C.D.D.
4. l'ospite può essere dimesso anche in caso di assenza ingiustificata dal centro per periodi prolungati di misura superiore ai 15 giorni
5. commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio; comportamenti che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui, nonché violazioni ripetute del contratto di ingresso sottoscritto.

Nei casi di cui ai punti 2, 3 e 4 l'ASST OVEST MILANESE e il Comune, in accordo con la famiglia, si attivano affinché le dimissioni avvengano in forma assistita e comunque, in ogni caso, le dimissioni dell'ospite avvengono di concerto tra l'ASST OVEST MILANESE e il Comune di residenza.



Contratto

Prima dell'ingresso, ogni nuovo ospite, tutore/Amministratore di Sostegno, dovrà sottoscrivere il contratto d'ingresso, così come previsto dalle D.G.R. 1185/2013 e 2569/2014 al fine di normare il rapporto con l'ente gestore definendone i diritti e doveri.

I Tutori/ADS degli ospiti che già frequentano la struttura, al fine di ottemperare alla normativa regionale, dovranno sottoscrivere il contratto formalizzato con Delibera n. 205/16 del 7 luglio 2016 modificata con delibera 196/19 del 9/07/2019. Lo stesso avrà validità temporale dalla data di sottoscrizione e non potrà in alcun modo avere valenza retroattiva.

L'ASST Ovest Milanese provvederà, inoltre, a richiedere annualmente alle Amministrazioni Comunali il rinnovo all'impegno di spesa per il pagamento della quota socio assistenziale.

Continuità assistenziale

In caso di trasferimento/dimissione, per garantire la continuità assistenziale dell'ospite, sono messe a disposizione dell'utente le informazioni inerenti il percorso effettuato presso l'unità di offerta, nonché il rilascio di una relazione di dimissione che riporta: stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni ritenute utili.

Sono inoltre assicurati i necessari raccordi con i Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli ospiti, appartenenti all'Ambito del Magentino, per realizzare l'integrazione prevista.

All'ospite, o al suo legale rappresentante, al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo quanto stabilito ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 241/90 e degli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012.

14. I costi

A. Contributo Fondo Sanitario Regionale

Il C.D.D. appartiene alla rete del sistema socio-sanitario e come tale prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal fondo Sanitario Regionale tramite le tariffe di accreditamento, richiamate e specificate nella tabella qui sotto riportata. In essa, per ciascuna classe di fragilità, sono esposte le corrispondenti tariffe giornaliere.

B. Retta sociosanitaria

La retta di frequenza per tutti i C.D.D. gestiti direttamente dall'ASST Ovest Milanese a titolo di compartecipazione alla spesa, è stabilita in euro 48,69 giornaliere indipendentemente dalle effettive giornate di presenza. Quanto sopra determina una retta annua paria euro 11.442,00 per ospite. I Comuni possono chiedere alle famiglie di partecipare alla spesa.



Nella seguente tabella si riassumono le tariffe sanitarie e le quote sociosanitarie dovute in relazione alla Classe di appartenenza dell'ospite:

Classificazione Ospite	Tariffa sanitaria giornaliera pro capite	Quota assistenziale pro capite	Minuti di assistenza settimanale per ospite
CLASSE 1	€ 65,30	€ 48,69	1.300
CLASSE 2	€ 61,50	€ 48,69	1.100
CLASSE 3	€ 57,50	€ 48,69	900
CLASSE 4	€ 53,60	€ 48,69	750
CLASSE 5	€ 50,70	€ 48,69	600

C. Modalità di pagamento all'ASST

Con cadenza mensile l'ASST fatturerà per ogni centro gli importi dovuti direttamente al comune di residenza di ciascun ospite e/o alla famiglia.

D. Comprensività della retta

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio-sanitarie erogate giornalmente dal CDD e comprende la fornitura dei pasti.

Non comprende le spese derivanti da altre attività complementari o a carattere socio assistenziale quali:

1. Spese di trasporto giornaliero degli ospiti dalla loro abitazione al C.D.D.
2. Spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza.
3. Spese derivanti da consumazioni ed ingressi in locali pubblici o simili (es. pizzeria, ingresso piscina, ecc.)

L'ASST provvede ad emettere regolare fattura a fronte del pagamento della quota socio-assistenziale a carico dell'ospite o del suo rappresentante legale.

Inoltre ASST invia al rappresentante legale la certificazione annuale prevista ai fini fiscali.

15. Indicatori di qualità e strumenti di verifica

Le aree sensibili attraverso le quali la famiglia può valutare consapevolmente la qualità del servizio sono state individuate nelle cinque aree sottostanti:

1. stato di benessere dell'ospite;
2. livello di comunicazione/informazione con la famiglia
3. metodologie applicate nelle attività così come da progetto;
4. strumento pratico di verifica da parte della famiglia (questionario di gradimento e scheda reclami/encomi);
5. possibilità di visite guidate alla struttura da parte dei familiari e/o potenziali utenti, dei servizi sociali e enti interessati, previo accordo con il responsabile della struttura.



Per ogni punto sopra elencato i fattori di qualità sono stati formulati in relazione:

- all'accoglienza, contenimento e superamento dei messaggi comportamentali di disagio dell'ospite;
- alla frequenza degli incontri con i familiari
- alla puntualità nella trasmissione delle informazioni
- alla facilità di lettura e fruizione delle procedure (es. iter di accesso al servizio.)
- alle informazioni (chiarezza, semplicità, completezza)
- alla struttura organizzativa e a quella fisica (professionalità impiegate, rispetto delle norme igieniche e di sicurezza)
- alla personalizzazione e alla umanizzazione delle attività.

Quali strumenti di verifica della qualità del servizio sono stati adottati:

questionario di gradimento dei familiari (allegato A) e degli ospiti (allegato B) distribuito annualmente, scheda reclami/encomi (allegato C), occasioni di auto-valutazione degli operatori, con la supervisione dello psicologo, durante le équipe; questionario per la soddisfazione del dipendente compilato annualmente dagli operatori.

L'esito della verifica viene discussa in équipe per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento e condiviso con le famiglie entro il primo trimestre dell'anno successivo.

16. Gestione reclami e suggerimenti

È in uso un modulo aziendale di segnalazione disservizio/reclamo/encomio. Le segnalazioni possono essere:

- depositate presso un'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della struttura;
- spedite o consegnate presso la segreteria SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD", Via al Donatore di Sangue n. 50 – 20013 Magenta;
- inviate all'URP dell'ASST Ovest Milanese, via Papa Giovanni Paolo II, 20025-Legnano oppure via mail all'indirizzo urp@asst-ovestmi.it

In tutti i casi, come previsto dalla normativa, le segnalazioni vengono evase entro 30 giorni.

La richiesta di copia dei documenti amministrativi o la loro visione è possibile in aderenza alla normativa vigente.

17. Accesso agli atti

Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art.22 della Legge 241/90 e del artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012

In particolare è presente in azienda un "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti" adottato con delibera n. 169/2017 nella quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio di documentazione amministrativa.

Sul sito della ASST Ovest Milanese sono indicate nel dettaglio le procedure necessarie per il rilascio di copia della documentazione sanitaria. Digitando il link <http://www.asst-ovestmi.it/home/pazienti> è possibile scaricare la modulistica necessaria ed avere indicazioni sulle modalità di richiesta.



18. Allegati

- A - Questionario di gradimento per famiglie
- B - Questionario per gli ospiti
- C - Scheda per le segnalazioni

**ALLEGATO A**

Questionario di gradimento familiari

1. Qual è l'età del Vostro familiare inserito al CDD?

- ☐ Fino a 20 anni ☐ 20 – 30 anni ☐ 30 – 45 anni ☐ Oltre 45 anni

2. Da quanto tempo il Vostro familiare frequenta il CDD?

- ☐ Da meno di 3 anni ☐ Da 3 a 10 anni ☐ Da 10 a 15 anni ☐ Oltre 15 anni

3. Vi sembra che il Vostro familiare stia volentieri al Centro?

- ☐ SI ☐ NO

4. Ritenete che le attività proposte agli ospiti del CDD siano nel complesso:

- ☐ Molto valide o adeguate ☐ Sufficientemente valide ☐ Poco valide ☐ Per nulla valide

5. Vi sembra soddisfacente la comunicazione tra gli operatori ed i parenti?

- ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

6. Siete soddisfatti della collaborazione e della disponibilità offerta dagli operatori nei vostri confronti?

- ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

7. Vi sembra che gli incontri individuali e/o di gruppo rivolti ai familiari e proposti dall'équipe del servizio siano soddisfacenti?

- ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla

8. Ritenete l'intervento educativo nei confronti del Vostro familiare:

- ☐ Molto buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

9. Vi sembrano adeguati gli interventi assistenziali e la cura igienico sanitaria nei confronti del Vostro familiare?

- ☐ Si ☐ Sufficientemente ☐ Non tanto

10. Vi sembra che il Vostro familiare tragga beneficio dal frequentare il CDD?

- ☐ Molto ☐ Abbastanza ☐ Poco ☐ Per nulla ☐ Non saprei



11. Che valutazione date al coinvolgimento dei familiari nella programmazione?

☐ Molto buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

12. Ritenete che agli ambienti del CDD siano:

☐ Accoglienti molto abbastanza poco

☐ Puliti molto abbastanza poco

☐ Attrezzati molto abbastanza poco

13. Che valutazione date al menù del CDD?

☐ Molto buono ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

Commenti

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La ringraziamo per la collaborazione



ALLEGATO B

Questionario di gradimento ospiti

1. Ti Piace questo centro?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Non tanto
- ☐ No per niente

2. Qual è il momento più bello della tua giornata?

3. Vai d'accordo con gli altri ragazzi o ragazze che vengono qui?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Non tanto
- ☐ No per niente

4. Secondo te gli operatori in questo centro ti sanno ascoltare?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Non tanto
- ☐ No per niente

5. Ti piace uscire insieme agli operatori?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Non tanto
- ☐ No per niente

6. Complessivamente ti trovi bene?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Non tanto
- ☐ No per niente

7. Quali suggerimenti daresti per migliorare la vita in questo Centro?

8. In futuro vorresti continuare a frequentare il C.D.D.?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non saprei

Se sì o no perché _____



9. Di solito durante la settimana frequenti anche altri servizi?

- ☐ Sì
- ☐ No

Se sì, quali?


10 Con chi hai compilato questo questionario?

- ☐ Da solo
- ☐ Con un genitore
- ☐ Con un educatore
- ☐ Altro

Grazie per il tuo aiuto



ALLEGATO C

<p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia ASST Ovest Milanese</p>	<p>MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO</p>
---	--

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
Via Papa Giovanni Paolo II - 20025 Legnano (MI)
Tel. 0331/449707-909
urp@asst-ovestmi.it

Il Sig./Sig.ra _____
 domiciliato a _____ CAP _____
 in via _____ tel n° _____
 mail _____ professione _____

- ☐ persona direttamente interessata ai fatti
- ☐ persona delegata dal diretto interessato ai fatti (**attenzione: far compilare il modulo di delega**)
- ☐ altra persona avente titolo (**attenzione: compilare il riquadro autocertificazione in fondo alla pagina successiva**)
- segnala l'evento di seguito descritto, a titolo di ☐ **reclamo/disservizio** ☐ **encomio**
- avvenuto in data _____ presso l'U.O./Servizio _____
- ☐ Ospedale di Legnano ☐ Ospedale di Cuggiono ☐ Ospedale di Magenta ☐ Ospedale di Abbiategrasso
- ☐ Poliambulatorio di _____ ☐ Altro _____

Descrizione evento:[illegible]

Il sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679(*), dichiara di prestare il proprio assenso all'utilizzo dei dati personali e/o sensibili contenuti nella documentazione depositata presso l'Azienda, al fine di rendere possibili le indagini relative ai fatti esposti. Responsabile della Protezione dei Dati è la dott.ssa Laura Bonalumi. Email: privacy@asst-ovestmi.it
L'informativa generale è pubblicata sul sito istituzionale al link <http://www.asst-ovestmi.it/home/Privacy>

Data

Firma


MODULO SEGNALEZIONE
DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO

Il Sig/Sig.ra _____
 domiciliato a _____ CAP _____
 in via _____ tel n° _____
 mail _____ professione _____
 Documento d'Identità n. _____
 Rilasciato da _____ il _____

DELEGA

Il Sig/Sig.ra _____
 domiciliato a _____ CAP _____
 in via _____ tel n° _____
 mail _____ professione _____
 Documento d'Identità n. _____
 Rilasciato da _____ il _____

a inoltrare la presente segnalazione presso l'URP dell'ASST OVEST MILANESE.

- Allego copia di entrambi i documenti d'identità indicati.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Reg UE 679/2016 il sottoscritto è informato che i dati raccolti saranno trattati dall'ASST Ovest Milanese, Titolare del trattamento esclusivamente per gli adempimenti riguardanti le attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Ulteriori informazioni sono indicate nell'informativa generale reperibile anche sul sito istituzionale al link <http://www.asst-ovestmi.it/home/Privacy>
 Dati di contatto del DPO: privacy@asst-ovestmi.it

Data _____ Firma _____

AUTOCERTIFICAZIONE (ART. 46 – D. P. R. 28 DICEMBRE 2000 n. 445)

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____
 il _____ documento d'identità n. _____ rilasciato da _____
 _____ il _____
 consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti (ai sensi degli artt. 75 e 76 D.P.R. 445/2000)

DICHIARO

di essere _____ (specificare: genitore, tutore, erede ecc..)
 di _____ nato/a a _____
 il _____

Allego copia del documento d'identità indicato.

Data _____ Firma _____