



Carta dei Servizi 2025

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

Rescaldina

Via Bozzente, 17
20027 Rescaldina (MI)
Telefono 0331/1710832
e-mail centro diurno: cdd.rescaldina@asst-ovestmi.it



Aggiornamento: Settembre 2025



Come contattarci

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

**via Bozzente, n. 17
20027 Rescaldina (MI)**

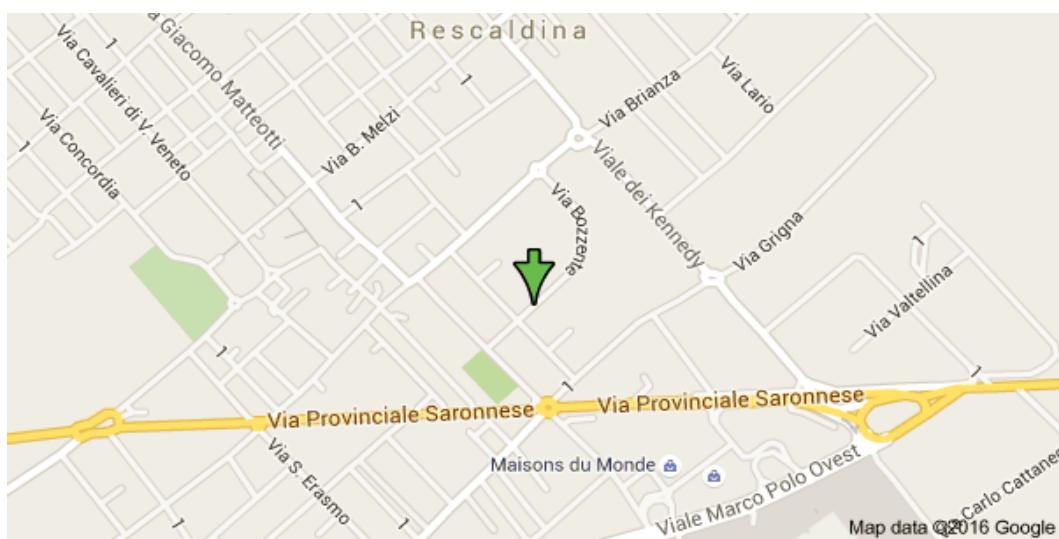
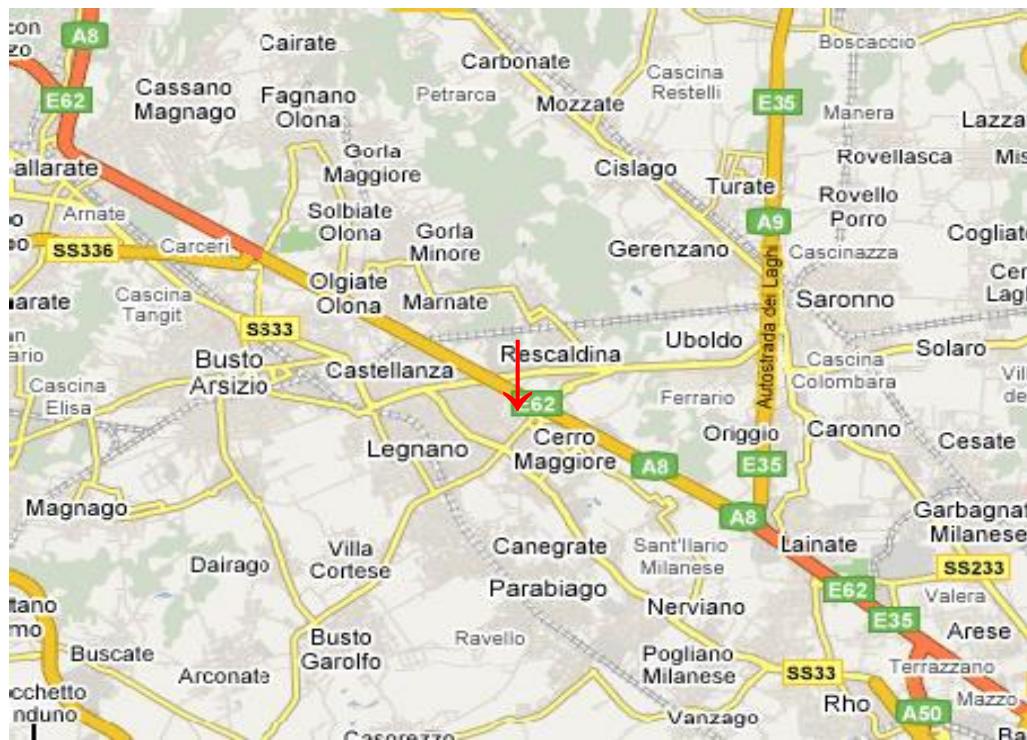
Telefono: 0331/1710832

e-mail: cdd.rescaldina@asst-ovestmi.it





Dove siamo?





NUMERI UTILI

Il C.D.D. di Rescaldina 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



Gli armadietti degli ospiti



INDICE

La 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 carta dei servizi 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 ASST OVEST MILANESE

Il C.D.D. è collocato in un piccolo comune dell’hinterland milanese, ha sede a Rescaldina, nell’edificio di via Bozzente, 17.

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 dieci minuti a piedi. Dispone di un ampio parcheggio sia esterno che interno. I mezzi di trasporto, possono accedere a questo ultimo, 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 Rescaldina 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 Rescaldina è autorizzato al funzionamento con delibera della Provincia di Milano n. 224 del 24/06/2005, è accreditato con DGR 1147 del 23/11/2005 e delibera ATS n°957 del 12/08/16 e con comunicazione regionale della Direzione Generale Welfare/Programmazione Rete Territoriale/Accreditamento Negoziazione Rete Territoriale del 31/8/2016 si è preso atto della modifica dell’accreditamento della unità d’offerta CDD “Rescaldina” a seguito di trasferimento della stessa nella nuova sede operativa sita a Rescaldina in via Bozzente n. 17, e si è provveduto all’aggiornamento del Registro Regionale.

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 singole aree di bisogno che vengono specificate nel P.I. (Progetto Individualizzato) 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 quello di garantire:

- il diritto alla dignità ad 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 Rescaldina 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 533 mq, è circondata da ampio giardino ed è disposta al piano terra. La compongono i seguenti spazi:

- la zona accoglienza, situata in ingresso, introduce al servizio,
- un ampio salone caratterizza l'ambiente e, all'interno dello stesso, trovano posto la zona pranzo, e più aree dedicate alle attività di vita collettiva,
- un ufficio/segreteria per le attività amministrative e l'accoglienza,
- un locale scaldavivande,
- tre locali per le attività educative, socio-riabilitative e riabilitative,
- un locale multi-sensoriale SNOEZELEN
- un locale infermeria,
- due spogliatoi per il personale comprensivi di bagni,



- cinque bagni per gli ospiti, di cui uno attrezzato con vasca assistita,
- tre locali di servizio, due ripostigli e un locale caldaia, completano la struttura.



La sala da pranzo

Organizzazione del personale (standard gestionale)

All'interno del C.D.D. deve operare un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, educativa e/o riabilitativa e/o infermieristica.

Sulla base dei Progetti Individualizzati può essere presente anche personale psicologico.

Possono collaborare anche operatori diversi e qualificati per l'erogazione di prestazioni di musicoterapia, danza terapia 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

È il Responsabile della struttura e - su designazione del Direttore Socio-Sanitario - garantisce l'assolvimento delle sotto elencate responsabilità e funzioni.

Responsabilità

- Gestione del gruppo degli 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 e FE1)
- Formazione continua
- Piano della sicurezza

- Tracciabilità dello smaltimento dei rifiuti speciali

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 sanitaria
- 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

Ausiliario 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 nell’ambito 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 mobilizzazione semplici.

Infermiere

Garantisce gli interventi sanitari di competenza quali ad esempio: 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.

Psicologo

Incarico libero professionale per 4 ore settimanali svolge funzioni di:

- Supporto all’Equipe
- Counseling psicologici individuali, familiari
- Stesura dei profili funzionali degli ospiti inseriti
- Partecipazione alla programmazione/progettazione annuale
- Aggiornamento e rivalutazione delle schede SiDI degli ospiti
- Gestione dei gruppi di sostegno alle famiglie in collaborazione con un Educatore dell’Equipe

Animatore

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

Terapista della Riabilitazione fisioterapista

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

Requisiti organizzativi

Il C.D.D. di Rescaldina 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.



Il salone

6. Personale presente nel 2025

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

- 8 Educatori Professionali
- 2 Operatori Tecnico Assistenziale
- 2 Operatore Socio Sanitario
- 1 Operatore Tecnico-Animatore
- 1 Psicologo

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

7. Riconoscimento del personale

Un foglio appeso nella bacheca del centro permette in ogni momento all'ospite e ai suoi famigliari 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, una volta al mese, anche lo Psicologo. La riunione, inoltre, è periodicamente allargata ai familiari e legali rappresentanti degli ospiti, per condividere, entro una logica partecipata, le iniziative programmate, l'esito delle stesse e più complessivamente informare sulla esperienza del centro.

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 Maggio
- dal 4 al 22 Agosto
- dal 22 al 31 Dicembre

Programmazione educativa e verifica progetti:

- 23 Giugno
- 27 e 28 Ottobre
- 1 Dicembre

Sono garantite visite guidate di conoscenza della struttura, in orario compreso tra le 9.30 e le 15.00, previo appuntamento con il Referente 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:



- 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 le attività garantite al C.D.D. di Rescaldina in rapporto agli obiettivi sopra elencati, sono attività educative, formative e ludico espressive, tra le quali:

- Gite organizzate nel periodo giugno-agosto;
- Esposizione lavori di attività espressiva prodotti dagli utenti nei periodici mercatini organizzati dal Comune di Rescaldina;
- Feste correlate a periodi significativi dell'anno (Natale, Carnevale, festa d'Estate con le famiglie);
- Attività occupazionali, attività espressiva, attività domestica e cucina.
- Ginnastica dolce
- Uscite territoriali

ATTIVITA' ESTERNE

Avendo come premessa l'ipotesi di sviluppare percorsi che tutelino il progetto di vita e con esso l'inclusione sociale, l'équipe ritiene importante investire in uno spazio di lavoro che possa coinvolgere la rete territoriale. Tutto ciò inoltre permette, al territorio, di conoscere il Centro, le persone che lo frequentano e il lavoro che in esso si svolge e, agli ospiti, di avvicinarsi in modo partecipato al loro contesto di vita, di intessere e consolidare relazioni con gli "abitanti" dello stesso.

Le attività esterne previste per l'anno in corso sono:

**Uscite**

Finalizzate alla conoscenza dell'ambiente esterno e alla socializzazione.

Esposizione lavori nel periodo natalizio

Occasione, attraverso la partecipazione ad iniziative del territorio, per offrire agli ospiti l'opportunità di sentirsi parte attiva del proprio contesto di appartenenza, di essere presenti alle iniziative del territorio, di attivare relazioni e scambi di conoscenza reciproca, attraverso la presentazione/esposizione dei prodotti confezionati all'interno dei laboratori artigianali.

Feste in periodi significativi

Eventi di condivisione importanti che vedono la presenza anche dei familiari degli ospiti e che per loro natura contribuiscono a rinsaldare le relazioni ed a favorire la partecipazione.

Collaborazione in progetti proposti dalle Associazioni territoriali che coinvolgono le scuole primarie e secondarie del territorio.

ATTIVITA' INTERNE**Attività di Laboratorio Occupazionale**

Attraverso progetti specifici vengono organizzati momenti di lavoro pratico, coerenti con gli obiettivi del Progetto individualizzato, per permettere agli ospiti e, di misurarsi con l'apprendimento di nuove abilità manuali, cognitive e artistico-espressive e, di riconoscersi, attraverso il manufatto terminato, competenze e abilità, migliorando così la propria autostima.

Attività di cucina

Un piccolo gruppo, seguito ed aiutato dal personale, esegue piccole e semplici ricette che vengono successivamente condivise con il resto del gruppo. L'attività ha lo scopo di mantenere abilità cognitive e la motricità fine.

Ginnastica Dolce/Motoria

Il laboratorio è organizzato con la proposta di semplici esercizi di ginnastica per contrastare le abitudini sedentarie. Agli ospiti verranno proposti semplici esercizi motori che sono stati suggeriti agli operatori da parte di personale specializzato (fisioterapista). Per gli ospiti più fragili si offre supporto e aiuto al movimento da parte degli operatori.

Musicoterapia

L'uso degli strumenti e del suono sono finalizzati a promuovere, in tutti gli ospiti, l'espressione emozione per migliorare l'umore ed incentivare così lo stato di benessere personale e di relazione con gli altri. L'attività si avvale di una collaborazione esterna.

Coro

L'attività si propone di sviluppare l'area cognitiva legata all'ascolto e alla riproduzione vocale, attraverso l'ascolto e la riproduzione di brevi brani musicali.

Pet Therapy

All'interno del programma riabilitativo è stata inserita l'attività di Pet Therapy che viene svolta a cadenza settimanale avvalendosi di una collaborazione esterna. Il gruppo di ospiti che partecipa a tale attività impara ad avere confidenza e cura dell'animale con cui condivide momenti di gioco, svago, coccole, e cura. Ciò accresce



l'attenzione verso l'altro, dinamica favorita proprio dalla presenza dell'animale e al contempo si sviluppano capacità cognitive e pratiche.

Attività Sensoriale

La finalità dell'attività, attraverso l'uso del massaggio, è quella di favorire il rilassamento e il benessere psicofisico ed è rivolto prevalentemente agli utenti più fragili.

Stanza Snoezelen

“Snoezelen” è un sistema di approccio per raggiungere l’ambiente interiore dell’ospite attraverso un’ampia e specifica stimolazione sensoriale con un obiettivo generale di aumentare e/o mantenere il benessere del singolo individuo. La Stanza Snoezelen è un luogo avvolgente e accogliente fatto di luci, colori, aromi, suoni, oggetti e immagini. La stanza viene utilizzata come zona “neutra”, adatta ad ogni età, ad ogni condizione psico/fisica e ad ogni stadio di fragilità.



Stanza SNOEZELEN

Microgruppo

Gli ospiti che non effettuano le uscite esterne, rimangono in gruppo con i propri operatori di riferimento per rielaborare le esperienze comuni vissute e le emozioni sperimentate, nonché per concordare e condividere future iniziative territoriali.

**Attività individuale**

Spazio all'interno della giornata in cui viene dedicato un momento individuale con i soggetti più fragili che frequentano la struttura. In esso viene dato spazio ad attività volte ad incrementare le capacità relazionali e allo sviluppo di piccole abilità manuali.

Attività di beauty

Attività in cui viene valorizzata la “Cura del Sé” e conseguente incremento dell'autostima attraverso l'uso di semplici cosmetici. L'attività permette, inoltre, di sviluppare e rinforzare la relazione tra gli ospiti e gli operatori attraverso il contatto corporeo e l'accudimento.

Attività cognitiva

Spazio dedicato allo sviluppo della capacità di determinazione, espressa attraverso semplici scelte/proposte inerenti aspetti relazionali e individuali

11. Giornata tipo

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'équipe presente nella struttura; ciascun utente e la sua famiglia hanno due educatori e un'assistente socio ausiliaria o un operatore socio sanitario di riferimento responsabili del Progetto Individuale. Si è mantenuta l'organizzazione integrata delle attività così da consolidare le possibilità e la relazione degli ospiti con l'intero gruppo degli operatori.

Le attività sono seguite da un referente del progetto e non prevedono esclusivamente la presenza dei propri ospiti di riferimento.

La giornata è programmata in linea generale secondo le linee guida dello schema seguente:

- **8.40/9.15** - tutto il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti e dei parenti che eventualmente accompagnano i loro familiari al centro.
In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i familiari che accompagnano direttamente gli ospiti, oppure viene presa visione dei quaderni che contengono le comunicazioni che la famiglia invia agli operatori. Vengono sistemati gli effetti personali degli utenti nei rispettivi armadietti. Viene compilato e consegnato alla mensa il foglio menù della giornata e si apparecchia la tavola per mezzogiorno. Gli utenti che usufruiscono del trasporto esterno, arrivano al centro ad orari differenziati.
- **9.15/10.00** - predisposizione del foglio menù per la mensa e preparazione del refettorio da parte degli ospiti più autonomi, igiene personale.
- **10.00/11.45** - Inizio delle attività e suddivisione degli utenti presenti nei gruppi di riferimento.
- **11.45/12.00** - conclusione delle attività mattutine, riordino degli ambienti, igiene personale.
- **12.00/13.00** - consumazione del pranzo.
- **13.30/14.00** - igiene personale e momenti ricreativi destrutturati. La presenza di tali occasioni destrutturate, nasce dall'importanza attribuita al contesto spontaneo, sia per favorire e rinsaldare le relazioni, sia per raccogliere quelle informazioni che derivano prioritariamente da tale condizione.
- **14.00/15.30** - ricostituzione dei gruppi ed avvio delle attività pomeridiane, secondo la programmazione;
- **15.30/16.30** - conclusioni delle attività, igiene personale, riordino degli ambienti e uscita dal centro (diversificata a seconda di quanto è stato concordato con i familiari degli ospiti o il trasporto esterno).

12. Ristorazione



La ristorazione viene garantita agli utenti tramite il servizio mensa esterno, gestito dal Comune di Rescaldina e viene applicato il vigente capitolato d'appalto inerente il servizio di refezione scolastica. Per particolari esigenze e nel rispetto dei bisogni dell'utente, l'azienda distributrice, a fronte della presentazione di adeguata certificazione sanitaria, fornirà menù speciali/diete personalizzate. Il servizio di ristorazione è comprensivo del trasporto degli alimenti presso la sede del CDD, della distribuzione delle pietanze ai tavoli e del riordino e pulizia finale della zona pranzo e di quanto fornito per la consumazione del pasto.

La sicurezza e il controllo dell'igiene è assicurato dall'adozione del sistema di autocontrollo HACCP, ai sensi del regolamento CE 852/04.

13. Modalità di ammissione e di dimissione

Ammisione

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 viene fatto in presenza del referente del Centro, dei familiari/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.disabilità@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 sotto elencate:

1. rinuncia della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno inoltrata per iscritto al Responsabile SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD" dell'ente gestore 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;
6. 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 n. 196 del 9 luglio 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/dimessione, 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 riporti: stato di salute, trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi ed altre informazioni ritenute utili.

Sono inoltre assicurati, in collaborazione con i Servizi Territoriali di Legnano, i necessari accordi con i Servizi Sociali dei Comuni di residenza degli ospiti, appartenenti all'Ambito del Legnanese, 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 copartecipazione alla spesa, è stabilita in euro 48,69 giornaliere indipendentemente dalle effettive giornate di presenza. Quanto sopra determina una retta annua pari a 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

E' 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 dell'SSD "Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD", via Donatori al Sangue 50 – 20013 Magenta;
- inviata 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 deliberazione nr 169/2017 nel 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 traggia 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 si o no perché _____

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

- Si
- No

Se si, quali?

10 Con chi hai compilato questo questionario?

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

Grazie per il tuo aiuto



ALLEGATO C

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Ovest Milanese

**MODULO SEGNALAZIONE
DISSERVIZIO - RECLAMO - ENCOMIO**

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:

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-ovescm.it. L'informativa generale è pubblicata sul sito istituzionale al link <http://www.asst-ovescm.it/home/Privacy>.

Data

Firma