

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Ovest Milanese

# Carta dei Servizi

## CENTRO DIURNO DISABILI(C.D.D.)

### Vittuone

**Via Volontari della Libertà n. 8 – 20009 Vittuone(MI)**

**Tel.02/97963089-97963090fax 029796091**

**e-mail centro diurno: [cdd.vittuone@asst-ovestmi.it](mailto:cdd.vittuone@asst-ovestmi.it)**



Aggiornamento settembre 2025

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Ovest Milanese

## Come contattarci?

### **CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)**

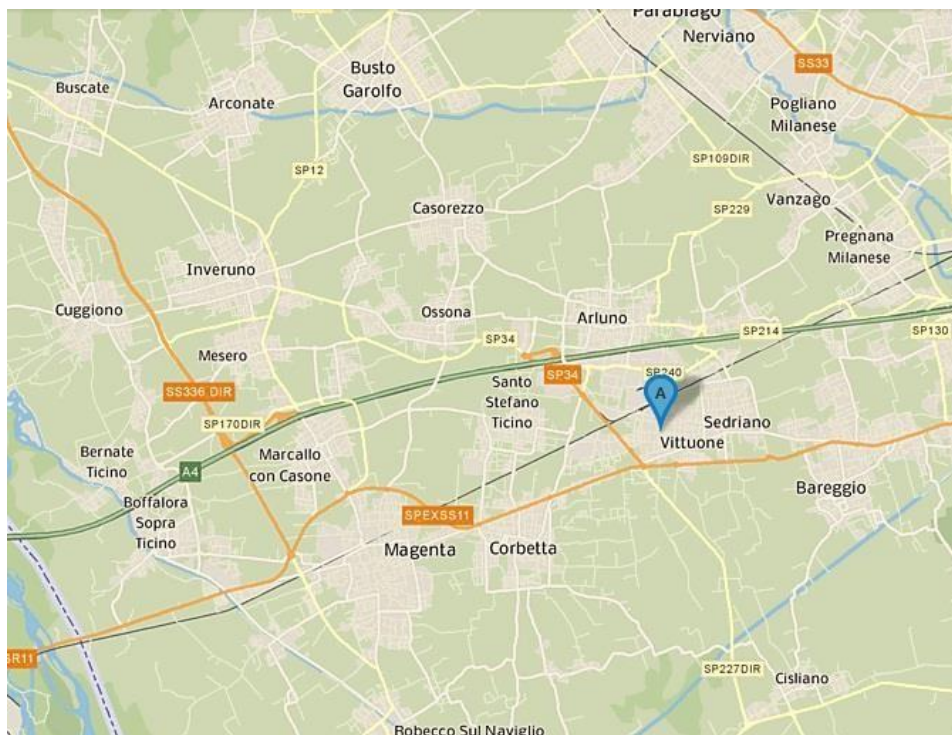
**Via Volontari della Libertà n. 8  
20009 Vittuone (MI)**

**Telefono: 02/97963089-97963090**

**Fax 029796091**

**e-mail: [cdd.vittuone@asst-ovestmi.it](mailto:cdd.vittuone@asst-ovestmi.it)**

## Dove siamo?

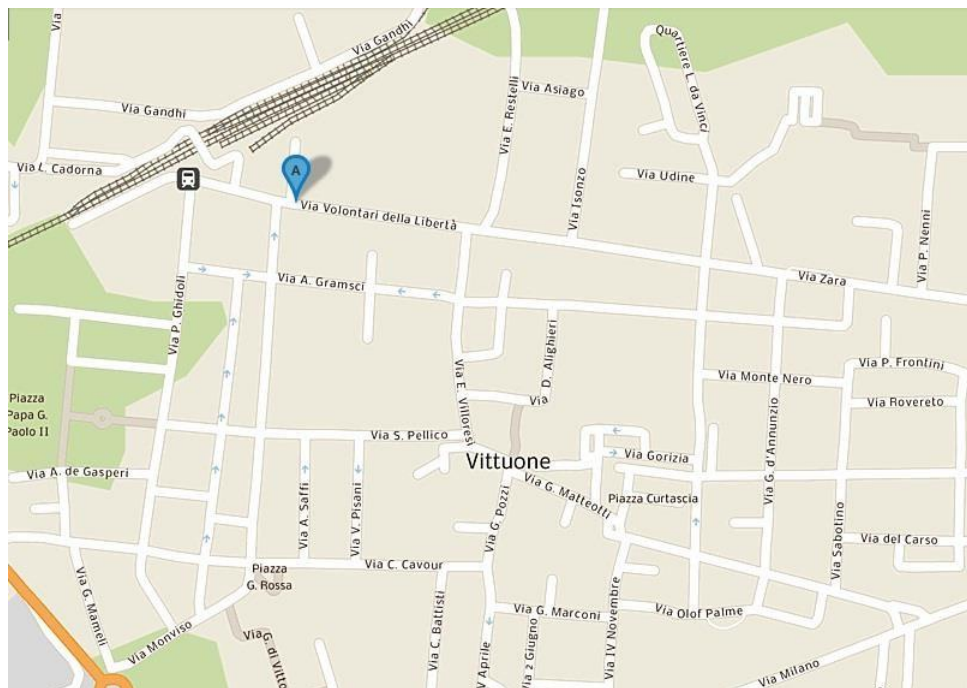


Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Ovest Milanese



## NUMERI UTILI

**Il C.D.D. di Vittuone fa parte dell'ASST OVEST MILANESE**

Sito Internet [www.asst-ovestmi.it](http://www.asst-ovestmi.it)

L'articolazione aziendale di riferimento è 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](mailto:coordinamento.disabilita@asst-ovestmi.it)



*L'ingresso del Centro*

## 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
- 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, a Vittuone, nell'edificio di via Volontari della Libertà, n. 8.

Pur essendo ubicato in zona periferica è raggiungibile anche con i mezzi pubblici trovandosi a circa 200 m dalla stazione ferroviaria di Vittuone; il tragitto pedonale dal C.D.D. al centro del paese è di circa dieci minuti.

## 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 Vittuone ha una recettività coincidente con il massimo consentito dal sistema di accreditamento (n° 20 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 DGR 2569/2014, il C.D.D. di Vittuone 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 di "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. a seguito di osservazione multidisciplinare e supervisione psicologica (Progetto Individualizzato).

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 ed al rispetto
- Il diritto all'autodeterminazione
- Il diritto all'informazione
- Il diritto alla parità di trattamento (equi-fruizione)
- 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 Vittuone 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 mq 99, disposta al piano terra è situata al centro del paese. La compongono i seguenti spazi:

- La zona accoglienza, situata in ingresso, introduce al servizio
- Un salone caratterizza l'ambiente dedicato alla zona pranzo e all'attività legate alla cucina
- Un ufficio/segreteria per le attività amministrative e l'accoglienza
- Un locale calda vivande con funzione anche di cucina
- Quattro locali per le attività educative, socio riabilitative e riabilitative
- Un locale infermeria
- Lo spogliatoio per il personale comprensivo del bagno
- Quattro bagni per gli ospiti tutti assistiti
- Due ripostigli e un locale caldaia, completano la struttura
- Un ampio giardino all'esterno.



*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, arte terapia 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**

E' 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
- 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 socio sanitaria e con i tecnici
- Referente per il controllo del debito informativo(SIDI)
- Aggiornamento e rivalutazione delle schede SiDI degli ospiti
- Formazione continua

- Funzioni
- Piano della sicurezza
  - Tracciabilità dello smaltimento dei rifiuti speciali
  - Stesura orario di lavoro degli operatori
  - Aggiornamento flussi informativi regionali
  - Super visione 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
- Cura dell'igiene personale degli ospiti
- Colloqui con le famiglie
- Partecipazione alle riunioni d'équipe secondo le proprie specifiche funzioni professionali



## **Auxiliario Socio assistenziale/Operatore Socio Sanitario/Operatore Tecnico addetto all'Assistenza**

### **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.
- Realizza percorsi di sviluppo, mantenimento e cura del corpo
- 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/OTA 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 mobilitazione semplici.

### **Infermiere**

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 fisioterapista**

Il terapista garantisce la valutazione fisioterapica di tutti gli ospiti e gli interventi di fisioterapia per utenti con valutazione specialistica e P.R.I. (Programma Riabilitativo Individuale)

### **Psicologo**

Incarico libero professionale per 4 ore settimanali svolge funzioni di:

- Supervisione PEI
- Counseling psicologici individuali, familiari
- Stesura dei profili funzionali degli ospiti inseriti
- Supervisione attività operatori
- Raccordo con Enti e /o istituzioni finalizzato al Coordinamento degli interventi necessari ad affrontare i bisogni individuali degli ospiti
- Attività di valutazione finalizzata all'inserimento di utenti presso il CDD
- Partecipazione alla programmazione/progettazione annuale
- Gestione dei gruppi di sostegno alle famiglie in collaborazione con un Educatore dell'Equipe.

## Requisiti organizzativi

Il C.D.D. di Vittuone 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.



*La falegnameria*

## 6. Personale presente

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

- 1 Responsabile Coordinatore
- 5 Educatori Professionali
- 2 Operatori Tecnici addetti all'assistenza (1 Operatore Tecnico addetto all'assistenza e 1 OSS)
- 1 Psicologo

Sulla base di specifiche esigenze sanitarie ci si avvale della collaborazione del personale infermieristico del Distretto di Magenta.

## 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 famigliari 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 famigliare 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:

- Il 2 e 3 gennaio
  - Il 2 maggio
  - dal 4 al 22 agosto
  - dal 22 al 31 dicembre
- 
- 16 e 17 giugno - Programmazione educativa e verifica progetti
  - 20 e 21 ottobre - Programmazione educativa e verifica progetti

La programmazione delle attività, nonché la stesura dei Progetti individualizzati e la loro verifica, sono previste durante i giorni di chiusura del centro

Sono garantite visite guidate di conoscenza della struttura, sia in orario di apertura compreso tra le 8.30 e le 16.30, sia su esigenze particolari previo appuntamento con gli operatori del centro, in altri orari.

## 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 ospiti 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 Vittuone sono:

#### Per gli ospiti

- 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, 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  
Questo come base per una inarrestabile e continua motivazione al proficuo sostegno della dignità e del benessere della persona.

#### Per le famiglie

- Condividere con i familiari i PI degli Ospiti attraverso incontri specifici e 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'equipe a garanzia di una proficua intercambiabilità degli operatori nella cura degli ospiti.

Nello specifico le attività garantite al C.D.D. di Vittuone in rapporto agli obiettivi sopra elencati, sono attività educative, formative e ludiche espressive, tra le quali:

- Uscite organizzate nel periodo giugno-agosto-settembre;
- Feste correlate a periodi significativi dell'anno (Natale, Carnevale, castagnata, grigliata estiva, ecc... con le famiglie);
- Attività occupazionali, attività espressiva, attività domestica e cucina;
- Ginnastica dolce
- Uscite territoriali
- Musicoterapia
- Pet-Therapy

## **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 sviluppare interesse 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. Frequentare un contesto territoriale specifico per favorire l'espressione di comportamenti adeguati, mantenere relazioni con l'esterno, momenti di piacere e relax.

### **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.

## **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 Domestica**

In piccoli gruppi, seguiti ed aiutati dal personale assistenziale, gli ospiti, si occupano del riordino degli spazi del CDD più spesso utilizzati, favorendo la responsabilità e la cura del proprio ambiente di vita oltre che mantenere le autonomie domestiche acquisite.



### **Ginnastica Dolce**

Il laboratorio è organizzato con la proposta di semplici esercizi di ginnastica per contrastare le abitudini sedentarie. Agli ospiti verranno proposti semplici esercizi motori con lo scopo di mantenere e potenziare le capacità di movimento.

### **Musicoterapia/Attività Musicale**

L'uso degli strumenti e del suono sono finalizzati a promuovere, in tutti gli ospiti, l'espressione emotiva 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.

### **Pet Therapy**

All'interno del programma riabilitativo è stata inserita l'attività di PetTherapy 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 da sé, dinamica favorita proprio dalla presenza dell'animale e al contempo si sviluppano capacità cognitive e pratiche.

### **Attività Sensoriale**

La finalità dell'attività, attraverso la manipolazione dei diversi materiali è quella di favorire il rilassamento e il benessere psicofisico ed è rivolto prevalentemente agli utenti più fragili. Comprende attività di giardinaggio, piantumazione annaffiatura e abbellimento ambienti interni e giardino esterno.

### **Cucina**

L'attività prevede la preparazione di semplici pietanze con la collaborazione degli ospiti. La realizzazione delle stesse non è cadenzata ma legata a particolari eventi che si presentano nel corso dei mesi (compleanni, feste, inviti, etc...)

### **Autonomie personali**

L'attività costante e quotidiana aiuta l'acquisizione e il mantenimento di autonomie legate all'igiene personale e alla cura del sé.

### **Laboratorio attività espressive e manuali**

Utilizzo e sperimentazione di vari materiali e forme con l'obiettivo di mantenere potenziare o di acquisire capacità espressive manuali.

### **Attività cognitive**

Lettura libri, giornali, visione video e giochi cognitivi per mantenimento e potenziamento dei livelli acquisiti.

### **Attività individuale**

Interventi individuali in situazione di bisogno e per particolari bisogni legati al benessere psico-fisico dell'ospite.

### **Riposo/relax**

Induzione al riposo, sonno, relax attraverso musica, video, lettura o silenzio.

## 11. Giornata tipo



*L'aula video*

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'équipe presente nella struttura; ciascun utente e la sua famiglia hanno uno o due educatori e un'assistente addetto all'assistenza sanitaria 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:

- ✚ **8.30/9.30** - accoglienza degli utenti e dei parenti che eventualmente accompagnano i loro familiari al centro, oppure viene presa visione dei quaderni che mediano le comunicazioni a casa. Preparazione di una leggera colazione o caffè.  
In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i familiari che accompagnano gli ospiti o visione quaderni che contengono le comunicazioni che la famiglia invia agli operatori. Vengono sistemati gli effetti personali degli utenti nei rispettivi armadietti. Viene compilata e consegnata alla mensa il foglio/ordine menù della giornata e si apparecchia la tavola per mezzogiorno. Gli utenti che usufruiscono del trasporto esterno, arrivano al centro ad orari differenziati.
- ✚ **9.30/10.45** - inizio delle attività e suddivisione degli ospiti nei gruppi di riferimento
- ✚ **10.45/11.00** - pausa e somministrazione spuntino e acqua per tutti
- ✚ **11.00/11.45** - proseguimento delle attività all' interno dei gruppi di riferimento.
- ✚ **11.45/12.15** - autonomie personali e preparazione al pasto
- ✚ **12.15/13.00** - consumazione pasto
- ✚ **13.00/13.30** - autonomie personali
- ✚ **13.30/15.15** - ripresa delle attività pomeridiane con ristrutturazione piccoli gruppi
- ✚ **15.15/15.30** - riordino ambienti e preparazione per l'uscita
- ✚ **15.30/16.30** - accompagnamento ai pulmini e uscita

## 12. Ristorazione

La ristorazione viene garantita agli utenti tramite il servizio mensa di ASST Ovest Milano.

## 13. Modalità di ammissione e di dimissione

### Ammissione

La presentazione della domanda di inserimento deve essere redatta su apposito modulo indirizzato al Responsabile della "SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psicica 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 Psicica 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](mailto: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 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" 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 d.l.b. 196 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 socio sanitaria

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 giornaliero 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 trimestrale 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 socioassistenziale 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 e di 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 famigliari (allegato A) e degli ospiti (allegato B) distribuito annualmente,
- schede reclami/encomi (allegato C),
- occasioni di auto-valutazione degli operatori, con la supervisione dello psicologo, durante le équipe.

L'esito della verifica viene discussa in équipe per la programmazione di obiettivi continui di miglioramento e condiviso con le famiglie.



## 16. Gestione reclami e suggerimenti

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

- Depositare presso un'apposita cassetta posta nell'ufficio/infermeria della struttura;
- spedite o consegnate presso la segreteria "SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità psichica e CDD", in via al Donatore di Sangue n. 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](mailto: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 n. 169/2017 nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta e di 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. Quale è l'età del Vostro familiare inserito al CDD?

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

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

☐ Da meno di 3anni      ☐ 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 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

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

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