



CARTA DEI SERVIZI  
“VICOLO DEI FIORI”  
CENTRO DIURNO DISABILI  
ANNO 2025



DOVE SIAMO  
VICOLO DEI FIORI n° 3 – CASTANO PRIMO (MI)

CONTATTI  
Tel. 0331 / 877080 – mail: [castanoprino@ancoraservizi.info](mailto:castanoprino@ancoraservizi.info)

REDATTA DA: ÀNCORA SERVIZI rif. “F.R.”  
REV 04 del 31/01/2025

La presente Carta dei Servizi viene esposta nella bacheca informativa del Centro Diurno “Vicolo dei fiori”, distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito àncora – <http://www.ancoraservizi.it/>  
Su richiesta viene distribuita alle associazioni di volontariato, ai medici di medicina generale ed all’ENTE ASST Ovest Milano.  
Nella revisione annuale della Carta dei Servizi vengono sempre recepite le proposte e le indicazioni degli ospiti dei loro familiari e dei tutori.

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

---

La Carta dei Servizi è un documento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio.

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normativa:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio del 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta - le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".
- Nella sua redazione, si fa anche riferimento alla norma UNI- 11010 relativa alla qualità dei servizi per Persone con Disabilità (PcD).

In sintesi, la carta dei servizi:

**INFORMA:** il cittadino/utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi.

**IMPEGNA:** l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

**INDICA:** i diritti e i doveri del cittadino/utente.

**FACILITA:** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti.

## SOMMARIO

---

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	2
1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO	4
1.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE	4
2. UTENTI	5
3. STATUS GIURIDICO	6
4. EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
5. FINALITÀ ED OBIETTIVI	6
5.1. CORNICE METODOLOGICA	7
6. CARATTERISTICHE GENERALI	8
6.1. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI – STANDARD STRUTTURALE	8
6.2. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE – STANDARD GESTIONALE	8
6.3. MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	10
6.4. REQUISITI ORGANIZZATIVI	10
7. SICUREZZA DEL SERVIZIO	12
8. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA	13
9. ATTIVITÀ FORNITE	13
10. GIORNATA TIPO	14
11. RISTORAZIONE	15
12. INDICATORI DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA	15
13. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE	17
13.1. FASE DI AMMISSIONE	17
13.2. DEFINIZIONE DEL PEI	18
13.3. DIMISSIONI	18
14. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	19
15. COSTI DEL SERVIZIO	19
15.1. CONTRIBUTO FONDO SANITARIO REGIONALE	19
15.2 RETTE ESPOSTE AI COMUNI	20
15.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO ALL'ASST	20
15.3 COMPRENSIVITÀ DELLA RETTA	20
16. CONTATTI E NUMERI UTILI	20
17. ALLEGATI	20

## 1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

---

Il Centro Diurno Disabili “Vicolo dei fiori” è un servizio semiresidenziale aperto dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30, per 47 settimane all’anno.

L’obiettivo è mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell’ospite.

Il CDD “Vicolo dei fiori” è di proprietà del Comune di Castano Primo e si trova in una zona centrale di Castano Primo in Vicolo dei fiori n° 3.

Il CDD è raggiungibile con i mezzi pubblici (fermate autobus della compagnia MOVIBUS nei dintorni e stazione di Castano Primo delle ferrovie Nord) ed è comodo rispetto alle principali strade e autostrade, d’infatti il casello Marcallo-Mesero non è molto distante.

### 1.1. FINALITÀ E CARATTERISTICHE

L’ente committente è ASST Ovest Milano ed è gestito con gara d’appalto dalla Cooperativa Ancora Servizi.

Il centro diurno disabili è un servizio semiresidenziale per persone adulte con disabilità psico-fisica o plurima, che necessitano di intensità assistenziale media e interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

La Finalità generale centro diurno disabili “Vicolo dei fiori” è quindi favorire il benessere della persona, accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità e mirando alla crescita evolutiva e riabilitativa nella prospettiva di una progressiva e costante riabilitazione e socializzazione. Tali finalità si declinano nei seguenti obiettivi generali:

- Perseguire la centralità della persona disabile e della sua famiglia;
- Valorizzazione delle capacità e potenzialità individuali per un percorso personalizzato, mantenendo le capacità residue delle persone disabili ospitate e, laddove possibile, il loro recupero attraverso l’attuazione di interventi mirati (sia individuali che di gruppo) di tipo educativo, relazionale, riabilitativo e ricreativo;
- Favorire la crescita psicologica e raggiungimento del benessere globale della persona;
- Perseguire la Qualità della vita della persona, intesa come persona Adulta, capace di autodeterminarsi e scegliere, favorendone l’integrazione e l’interazione sociale e sostenere le famiglie riducendo l’isolamento;
- Ricercare l’integrazione sociale nel territorio di appartenenza, attraverso la sensibilizzazione e il networking in rete;
- Offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la PcD all’interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati;
- Favorire lo sviluppo di competenze globali tramite l’impegno nella promozione dei diritti e dell’inclusione sociale; (par. 5 UNI 11010);
- Mantenere e migliorare le abilità cognitive, relazionali e l’autonomia personale, favorendo il benessere dell’utente;
- Facilitare il livello di accessibilità della comunicazione e comprensione della documentazione del servizio dove le capacità cognitive dell’utente lo permetta (par. 4 UNI 11010).

## 2. UTENTI

---

Il Centro diurno “Vicolo dei fiori” è una struttura per disabili gravi la cui fragilità è definita dall’appartenenza alle 5 classi del sistema SIDI riportate in ciascuna scheda individuale.

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.

Gli utenti, per essere ammessi al CDD “Vicolo dei fiori” devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche contemporaneamente:

- Avere compiuto i 18 anni e non superato i 65 anni;
- Essere in possesso della certificazione di handicap di norma in situazione di gravità;
- Non necessitare di interventi sanitari continui praticabili in reparti ospedalieri per malati acuti o in altre strutture sanitarie diverse dall’ospedale.

È inoltre richiesto l’impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno al rispetto del piano di organizzazione interna della struttura di cui al regolamento interno.

Eventuali deroghe per l’ammissione potranno essere concordate previa richiesta e assunzione di spesa da parte di ASST.

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento.
- alla personalizzazione degli ambienti di vita.
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- di non disturbare gli altri ospiti.
- di avvisare il personale in caso di eventuali assenze.
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri.

Gli ospiti del CDD “Vicolo dei fiori” sono stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna.

I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

In particolare, possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. È cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l’Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

### 3. STATUS GIURIDICO

---

Il CDD “Vicolo dei fiori” è autorizzato al funzionamento con delibera provinciale n. 13487 del 24 giugno 2004 ed è accreditato con DGR 1147 del 23 novembre 2005. Inoltre ha certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla DGR 18334 del 23 luglio 2004.

### 4. EROGAZIONE DEI SERVIZI

---

Il CDD di Castano Primo è gestito dalla ASST OVEST MILANESE tramite appalto a Consorzio Blu Cooperativa Sociale che ha affidato il servizio a Cooperativa Ancora Servizi Società Cooperativa Sociale.

Nata a Bologna nel 1994, Ancora è una Cooperativa sociale di servizi alla persona che offre servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, in regime di appalto e di accreditamento.

Con un organico che ha superato i 2400 occupati e un fatturato di oltre 56 milioni di euro, Ancora è oggi una realtà cooperativa consolidata e apprezzata, in diverse province e regioni d'Italia (Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Veneto, Lazio e Piemonte), prestando assistenza a oltre 7.000 utenti tra anziani, disabili, minori e bambini, in struttura o a domicilio.

Ancora è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi di “Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari, educativi e per l'infanzia” (EA 38).

Ancora ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento. Le finalità che Ancora, vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

### 5. FINALITA' ED OBIETTIVI

---

Il Centro Diurno Disabili è nato per garantire una soluzione di residenzialità a persone maggiorenni in situazione di disabilità, sostitutiva e di sollievo alle famiglie che non sono più in grado di rispondere ai bisogni del proprio congiunto, con la possibilità di avere anche un carattere di alleggerimento o “sollievo temporaneo” al nucleo familiare della persona disabile. Il servizio è finalizzato a garantire una vita quotidiana, sicura e soddisfacente in un ambiente a dimensione familiare. I servizi del Centro Diurno sono quindi prestazioni di tipo assistenziale ed educativo, mirate ai bisogni delle persone con disabilità e, allo stesso tempo, personalizzate nel rispetto della specificità dei singoli ospiti.

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Coinvolgimento: La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio e nelle modalità educative applicate; i rapporti con la famiglia devono facilitati nell'orario di apertura del servizio.

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni sociali economiche e politiche);

Equità: significa che tutti gli operatori/trici sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Uguaglianza: significa che a parità di esigenze i servizi vengono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e d'imparzialità tale da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola d'imparzialità e obiettività.

Continuità: significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Diritto di scelta: l'utente è sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o no dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: è favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano; con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia: significa che le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Umanità: significa che l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Rispetto della Vita privata e della riservatezza: Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela di diritti e dignità dell'utente, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la persona inserita all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D.Lgs.679/2016) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato come individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, da soddisfare sui servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche funzionalità e affidabilità dei servizi di supporto.

## 5.1. CORNICE METODOLOGICA

La cornice metodologica adottata per l'elaborazione della presente progettualità - nella sua componente specifica relativa al lavoro con la persona disabile in un'ottica globale e bio-psico-sociale - è coerente con il modello teorico dell'OMS, come riportato nel documento "*ICF – International Classification of Functioning*", che descrive la disabilità come risultato di una complessa relazione tra condizione di salute di una persona, fattori personali, fattori ambientali, ponendo al centro dell'intervento la qualità della vita delle persone, e proponendo un modello bio-psico-sociale ed inclusivo, in cui il sistema di relazioni interpersonali e di comunità gioca un ruolo fondamentale nell'assicurare benessere alla persona con disabilità, in tutte le sue fasi evolutive.

In tale approccio integrato si tiene conto dei fattori ambientali di rischio e di protezione che intervengono nello sviluppo e della necessità di realizzazione lungo tutto l'arco di vita (*lifelong*) del progetto evolutivo della persona con disabilità. L'ICF propone una definizione di disabilità quale condizione di salute in un ambiente sfavorevole (superando la relazione *menomazione* → *disabilità* → *handicap*) ed è dunque la cornice di riferimento per la progettazione di un intervento di sostegno all'inclusione della persona disabile, che si integri in una progettualità globale di vita, secondo una logica di welfare di comunità e interazione multidimensionale tra tutti gli stakeholders coinvolti nella rete.

L'approccio ICF sarà pertanto il modello teorico principale di riferimento; accanto ad esso, saranno utilizzati nell'organizzazione delle attività e interventi, modelli di lavoro multidimensionale con la disabilità e modelli d'intervento

specifici per tipologie diverse di disabilità, che possono essere adottati in maniera integrata per l'analisi dei bisogni, la progettazione e monitoraggio in itinere dell'intervento e la valutazione dei risultati.

Altro modello di riferimento è quello della Qualità della Vita di Shalock e al, che considera le persone disabili come persone che sono innanzitutto cittadini con dei diritti, in grado di esprimere una scelta e con delle risorse. Il focus è sull'aspetto dell'autodeterminazione e della scelta, che favorisca il più possibile lo sviluppo di un "Io adulto", attraverso la promozione della massima autonomia raggiungibile da ciascuna persona fino alla capacità di autodeterminarsi, fare scelte consapevoli e acquisire spazi di libertà.

Oltre che con specifiche attività ciò viene costantemente promosso attraverso uno stile di relazione ed educativo in senso lato, che coinvolge tutte le figure presenti al centro: ognuna di esse si pone infatti in relazione con le persone che lo frequentano, a seconda del ruolo, e può impostare alla modalità condivisa i propri interventi.

## 6. CARATTERISTICHE GENERALI

---

### 6.1. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI – STANDARD STRUTTURALE

Il CDD è privo di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità come da normative in vigore.

Il centro garantisce il possesso dei 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.

Il CDD "Vicolo dei fiori" si articola su 2 livelli messi in collegamento da 1 ascensore, e dispone dei seguenti spazi:

Al piano terra

- n. 1 ufficio
- n.1 infermeria
- n.2 sale comuni (pranzo)
- n.1 cucina
- n.3 bagni
- n.2 bagno per il personale
- n.1 spogliatoio del personale
- n.1 aula riunioni di equipe

Al primo piano:

- n. 4 laboratori
- n. 1 locale per fisioterapia
- n.3 bagni
- n.1 locale polivalente
- n.1 locale magazzino
- n.1 locale ascensore

Il CDD ha una capienza di n. 30 posti.

### 6.2 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE – STANDARD GESTIONALE

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, coordinatore, educatori, operatori socio-assistenziali, infermiere, autista, accompagnatore ed ausiliari, esibiscono un cartellino di riconoscimento (fornito dalla cooperativa) sia all'interno che all'esterno del Centro Diurno.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali. Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi



individuali, e di gruppo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Periodicamente la struttura prevede riunioni di équipe con promozione al lavoro di gruppo. Tali riunioni riguardanti le necessità dell'utente vengono costantemente verbalizzate e stimolano gli operatori al lavoro di squadra ed alla condivisione degli obiettivi.

Coordinatrice CDD: si occupa del monitoraggio degli aspetti gestionali, organizzativi generali dei tre centri diurni afferenti all'area assegnata in sede di gara di appalto da ASST Ovest Milano. Mantiene il rapporto con il referente della Cooperativa e dell'Ente Gestore. È il riferimento per i referenti dei centri e per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione.

Referente interno: si occupa degli aspetti relazionali e organizzativi quotidiani del proprio centro, ed è il referente diretto nel rapporto con le famiglie e con gli operatori in turno.

Educatori/Animatori: sono i referenti dei progetti e delle attività educative in senso lato. Hanno uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare. Accompagnano gli ospiti in attività educative strutturate sia negli spazi interni alla struttura sia in quelli esterni e gestiscono i rapporti con i servizi territoriali di riferimento per gli utenti. Il personale educativo, insieme a quello assistenziale, supporta gli ospiti nella preparazione al pranzo caratterizzandolo come momento educativo comunitario. Il personale educativo è presente nella relazione con gli ospiti che permangono negli spazi comuni durante il momento del relax, proponendo momenti sociali e di scambio. È da supporto a tutte le attività previste, individuali e di gruppo in collaborazione con il personale assistenziale, e riabilitativo.

Operatori/Addetti alle attività socio-assistenziali: grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite, alla somministrazione pasti, alla sorveglianza degli ospiti, al bagno assistito, all'assistenza tutelare. Sono di supporto ad animatori ed educatori collaborando alle attività animative ed educative programmate.

Fisioterapista: garantisce sedute individuali di fisioterapia, effettua valutazioni periodiche degli utenti utilizzando scale di valutazione per definire le capacità motorie e di equilibrio, partecipa alle riunioni di équipe dando il proprio contributo alla discussione del progetto, dà indicazioni agli altri operatori per la gestione degli utenti finalizzata al mantenimento delle capacità motorie residue.

Specialista Motorio: si occupa di supportare le attività motorie degli ospiti offrendo loro opportunità di gioco in linea con le loro capacità motorie e in base al piano fisioterapico definito dallo specialista. Figura di riferimento anche per le attività motorie in acqua.

Psicologo: collabora con la Referente Generale dei tre centri assegnati alla Cooperativa dalla gara di appalto di ASST Ovest Milano per organizzare attività di supervisione dei casi e sostegno psicologico alle famiglie.

Infermiere professionale: all'interno del Centro l'infermiere garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali nell'orario previsto dai turni. Si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando i bisogni sanitari di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte.

La struttura si può avvalere di operatori volontari che contribuiscono al buon funzionamento delle attività della struttura. La regolamentazione di tali operatori è definita all'interno della procedura gestione volontari che definisce le regole e le responsabilità da rispettare.

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa Ancora Servizi promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale del Centro Diurno "Vicolo dei fiori" sui temi dell'organizzazione e della programmazione, dell'informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

### 6.3 MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

L'organigramma del personale, esposto all'ingresso del Centro diurno "Vicolo dei fiori", riporta l'elenco di tutto il personale presente in organico, indicando nome, cognome e qualifica.

Ogni operatore indossa la divisa fornita da Cooperativa Ancora e porta il cartellino identificativo riportante il nome, la funzione e la foto.

Di seguito l'elenco del personale presente in struttura:

Cognome	Nome	Descrizione mansione
ESPOSITO	MARCO	FISIOTERAPISTA
BERTANI	PAOLO	ASA
CARRARO	BARBARA	EDUCATRICE
CATTOZZO	SIMONA	EDUCATRICE
CRISTIANO	SARA	EDUCATRICE
DI GAETANO	DANIELA	PSICOLOGA
FILIPPINI	MANUELA	SPECIALISTA MOTORIO
FUSE'	CLAUDIA	OSS
MARANGONI	LAURA	INFERMIERA
OTTOLINI	SIMONA	ASA
PAGANINI	SILVIA	ASA
PARENTI	ALESSIA	EDUCATRICE
SALUZZO	CLARA	COORDINATRICE
SCANDELLA	SARA	EDUCATRICE
STEFANONI	MARCO	EDUCATORE
TUNESI	LUCA	EDUCATORE

### 6.4 REQUISITI ORGANIZZATIVI

Nel gestire il servizio, si tengono presenti i seguenti aspetti:

#### Gestione Comportamenti problema

In caso di comportamento problema da parte di uno o più PdC, la struttura mette in atto le modalità definite nella linea guida individualizzata di riferimento, condivisa e approvata da tutte le parti interessate ed utilizza la modulistica per poter tracciare tutte le azioni che avvengono durante tali comportamenti e le misure adottate per tutelare la salute degli altri utenti, degli operatori e dell'utente stesso coinvolgendo i servizi di competenza del territorio. In caso di necessità di protezione, tale restrizione viene prescritta dal medico e autorizzata dalla famiglia.

Tutto il personale viene costantemente formato e aggiornato rispetto alla gestione dei "comportamenti problema" e alla comprensione delle forme di comunicazione verbale e non verbale che possono indicare disagi e problematiche non esplicitate da parte della PdC.

#### Promozione della salute

Sin dall'ingresso in struttura ogni persona inserita viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie.

Sulla base delle indicazioni ricevute nelle fasi di inserimento, accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con registrazione e monitoraggio di quanto definito.

Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno della Struttura e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi, e inviati dalle famiglie al centro.

Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine.

#### Accesso alle cure e interventi

Tutte le attività di gestione delle cure e interventi di prevenzione sono gestiti dalla famiglia, che provvede a informare il centro di eventuali esiti di visite e controlli.

La famiglia si occupa anche di pianificare e assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura stessa. Nel caso però sia impossibilitata a far effettuare una visita al proprio familiare, il centro provvede ad accompagnare l'ospite, salvo casi specifici che richiedano la presenza della persona che esercita il ruolo di tutore.

Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute da parte delle famiglie, vengono archiviate nella cartella dell'ospite.

#### Gestione del Farmaco

In caso di necessità, la struttura prende in carico la somministrazione farmaci tramite:

- Prescrizione del medico;
- Gestione del farmaco;
- Gestione della somministrazione / auto-somministrazione;

La prescrizione del medico viene registrata da medico sul Modulo Piano terapeutico (dove sono indicate le modalità e la posologia dei farmaci da somministrare) e firmata dal medico stesso. La prescrizione va effettuata ad ogni modifica di somministrazione farmaco o, in caso di assenza di modifiche, almeno biennale.

Riguardo la gestione del farmaco, la famiglia provvede a consegnare i farmaci, che vengono accettati solo se in confezione integra. Il farmaco in entrata viene controllato dall'infermiere che lo riceve al momento del suo ingresso in struttura: ne controlla la data di scadenza e ne valuta l'integrità e la corrispondenza (flaconi chiusi, blister non tagliati, medicine esclusivamente dentro il blister e non aperte, apparente buono stato di conservazione), evidenziando la data di scadenza sulla confezione. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate.

La scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato nell'armadietto dei farmaci in maniera visibile. Alla fine di ogni mese il responsabile del controllo dei farmaci verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza. In presenza dell'infermiere la somministrazione effettuata viene registrata all'interno dell'apposito modulo. Il foglio terapia compilato va aggiornato ad ogni cambio di terapia dell'utente (a seguito di presentazione di prescrizione) da parte del MMG, e consegnato dai familiari. L'infermiere provvede poi a sostituire il foglio precedente con il nuovo.

#### Infrastrutture e spazi

Le strutture che ospitano i centri vengono predisposte in funzione delle tipologie di disabilità per cui ottengono autorizzazione/accreditamento secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento.

Annualmente, sulla base della tipologia di utenti inseriti, la struttura valuta eventuali incongruenze di spazi a disposizione e/o eventuali necessità di nuovo arredo spazi ed eventuale acquisto di accessori utili agli utenti frequentanti.

#### Gestione beni di proprietà

Nell'eventualità ci fosse la necessità di gestire denaro o beni, per ogni ospite interessato il centro provvede a gestire una piccola "cassa" denaro tramite la tenuta di un registro entrate/uscite individuale con cui vengono registrate le piccole spese. Periodicamente il Coordinatore effettua controlli di corrispondenza del registro con il denaro presente e Annualmente la documentazione raccolta viene rendicontata e consegnata alla famiglia o all'amministratore di sostegno della persona (tramite la consegna di scontrini).

#### Informazioni alla persona con disabilità

Per meglio rendere accessibili le informazioni all'ospite, vengono adottati metodi di comunicazione aumentativa, laddove possibile (es. menù e riunione settimanale con gli ospiti). Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dei destinatari: riunione settimanale per gli ospiti, comunicazioni scritte inviate da centro per i familiari e scritte nella diaria giornaliera (consegne) per gli operatori; altre informazioni relative a processi critici (es. sicurezza, qualità ecc) sono affisse in apposite bacheche. La struttura dà la possibilità ai propri utenti di accedere a Internet tramite postazione PC e di mantenere il contatto con il contesto territoriale anche tramite la TV a disposizione in struttura.

#### Le uscite

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse spazi ed opportunità presenti sul territorio; si tratta in particolare di:

- Attività di socializzazione in contesti quotidiani esterni, che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;
- Attività ludiche e motorie;
- Attività sportive, terapeutiche riabilitative.

Le uscite riguardano attività quali la piscina, la palestra, uscite in ambienti naturali, , uscite finalizzate a bar, supermercato e spazi di socializzazione.

#### Tempo libero sul territorio

Tali attività, da realizzare nell'ambito delle migliori, prevedono la partecipazione ad iniziative di tipo sportivo; la presenza in occasione di sagre, fiere, feste legate alla tradizione popolare; partecipazione a mostre e visite culturali guidate; visite a parchi ed ambienti naturali, paesi e città.

#### Uscite programmate e gite

Ad integrazione delle uscite sul territorio, sono previste anche gite della durata di un giorno con i mezzi a disposizione della Cooperativa.

#### Attività con altri servizi e tempo libero sul territorio

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura dei Centri verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili.

## 7. SICUREZZA DEL SERVIZIO

La Cooperativa Ancora gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della Cooperativa Ancora.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out...). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le

procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nel servizio è prevista una "bacheca Sicurezza" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire al personale, ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

## 8. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA

---

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Non rientrano nella fascia oraria di apertura il trasporto degli utenti da casa al Centro e viceversa.

Per l'anno 2025 il calendario del CDD "vicolo dei Fiori" di Castano Primo prevede i seguenti periodi di chiusura:

- 2 e 3 gennaio - PROGRAMMAZIONE
- Chiusura il 18 Aprile (venerdì santo) - in occasione della Santissima Pasqua;
- Chiusura il 2 maggio
- Chiusura dal 4 al 22 agosto - compresi per le ferie estive
- 22 e 23 dicembre - PROGRAMMAZIONE
- Chiusura dal 24 al 31 dicembre 2025

## 9. ATTIVITA' FORNITE

---

Presso il CDD "Vicolo dei fiori" vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

### 9.1 SERVIZI DIRETTI

- Prestazioni sanitarie: Consistono nell'accesso al CDD dei medici di medicina generale di libera scelta o di un medico di Medicina Generale unico proposto dal Centro Diurno ai sensi della normativa vigente, e di medici specialisti del distretto della ASST per consulenze.
- Assistenza alla persona: il personale specializzato (OSS) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'ospite all'utilizzo delle proprie capacità.
- Servizio alberghiero: comprende la pulizia dei locali ed è resa da una società esterna designata dall'Ente ASST Ovest Milanese.
- Servizio ristorazione: il servizio viene fornito da ditta specializzata esterna. È possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).
- Servizio di Coordinamento: Cura i rapporti con i Referenti territoriali, gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno e all'esterno della struttura, coordina le attività del personale, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni del personale e provvede alla sostituzione di personale assente, coordina e coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, ecc.



- Servizio educativo: tale servizio riguarda la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo Individualizzato (PEI) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali della persona disabile. Le attività, articolate in spazi legati a funzioni specifiche e codificate in relazione alla gestione della giornata presso il centro diurno, verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di lavoro significativo con i familiari, con l'obiettivo di una collaborazione funzionale della persona nel centro diurno.
- Attività rivolte alla socializzazione: Si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione dell'ospite del centro e nel tessuto cittadino limitrofo, in particolare saranno programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Sarà cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo del centro. Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale. La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio, sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali.  
Il Centro Diurno si rende inoltre disponibile ad accogliere tirocinanti delle scuole medie superiori, universitari e stagisti OSS. Tutte le figure dovranno avere un registro presenze giornaliero e aver svolto la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (come previsto dal Dlg. 81/2008). Infine, in base al calendario settimanale delle attività, vengono svolte uscite nel territorio e coinvolte realtà territoriali come il maneggio, il canile, centri di socializzazione, ecc.
- Servizio trasporto: il Centro Diurno "Vicolo dei fiori" consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative e l'accesso a sedi riabilitative esterne, mediante l'utilizzo di un proprio mezzo di trasporto attrezzato per la disabilità.
- Servizio di fisioterapia: L'intervento riabilitativo sarà finalizzato al mantenimento e al possibile miglioramento delle abilità funzionali e motorie e delle autonomie dell'assistito/a, per il quale sarà predisposto un piano riabilitativo individuale che definisce gli obiettivi specifici della riabilitazione fisica, i trattamenti da realizzare e i relativi strumenti di verifica. A partire dai singoli piani riabilitativi verranno redatti i piani settimanali di lavoro del fisioterapista, che individua gli utenti da trattare nell'arco di tempo considerato. Tenendo conto delle condizioni fisiche degli utenti verranno privilegiati trattamenti individuali, in quanto patologie gravemente invalidanti richiedono maggior attenzione e gli assistiti debbono essere trattati singolarmente.

## 9.2 SERVIZI GENERALI

Servizio informazioni: garantito dalla coordinatrice, Dott.ssa Saluzzo Clara, tutti i giorni dalle 09.00 alle 12.00 al numero 0331 877080 oppure tramite mail all'indirizzo [castanoprino@ancoraservizi.info](mailto:castanoprino@ancoraservizi.info).

## 10. GIORNATA TIPO

---

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio. Annualmente, viene predisposta una programmazione educativa, differenziata per ciascun centro diurno.

Giornata tipo al Centro Diurno "Vicolo dei fiori"

A titolo di esempio si descrive di seguito una giornata tipo ferma restando la necessità di una programmazione modulata sul servizio specifico.

**8.30-9.30 Arrivo utenti**: accoglienza con orario flessibile e attesa attiva dell'arrivo degli ospiti.

- 9.00-10.00: Presenze e momento conviviale. Programmazione quotidiana della giornata con il gruppo di utenti, il più possibile secondo modalità di condivisione e stimolando la partecipazione.
- 10.00-11.30 Attività educative ed assistenziali Le attività possono essere svolte all'interno o all'esterno del Centro, in modo individuale, oppure in piccoli gruppi, a seconda delle specifiche esigenze degli utenti e della programmazione in équipe. Al termine delle attività si procede al riordino degli spazi utilizzati; Attività socio-sanitarie e riabilitative programmate; eventuali uscite programmate; Igiene e cura della persona al bisogno.
- 11.30-12.00: Momento di igiene in preparazione al pranzo; Allestimento spazi e predisposizione al pasto, con l'obiettivo dello sviluppo di autonomie, condivisione di momenti, rispetto di contesto e regole, ecc.
- 12.00-13.00: Pranzo: durante il pasto si lavora per il mantenimento delle autonomie, sulle regole, il rispetto dei tempi e dei modi altrui, modalità corrette di alimentazione, ecc.
- 13.00 -14.00: Igiene personale; Momento di riposo e/o attività di rilassamento per gli ospiti.
- 14.00-16.00: Attività educative, ricreative ed assistenziali in linea con la programmazione del centro e con i Progetti Individuali; attività riabilitative e socio-sanitarie previste; eventuali uscite programmate.
- 16.00-16.30: Congedo e rientro degli utenti al domicilio con orari scaglionati a seconda dell'organizzazione del trasporto.

## 11. RISTORAZIONE

---

Il pranzo è un momento delicato ed importante, che viene curato nei dettagli per garantire un servizio di qualità al fine di rispettare le esigenze alimentari e relazionali di ogni ospite, dei suoi bisogni e desideri.

Il servizio viene fornito da ELIOR RISTORAZIONE, ditta specializzata esterna.

Il menù è particolarmente curato e vario. È possibile scegliere tra diversi menu giornalieri diversificati a seconda della stagione (menù estivo ed invernale); sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi).

A garanzia del rispetto delle esigenze individuali e di salute è possibile preparare diete speciali e specifiche, comprovate da apposito certificato medico, nonché ricorrere a cibo sminuzzato o frullati dove gli ospiti presentino difficoltà di masticazione o di deglutizione.

Il pranzo è anche un importante momento educativo, pertanto gli operatori sono sempre presenti per supervisionare o aiutare dove necessario gli ospiti nell'assunzione del cibo.

Attraverso la convivialità del momento del pranzo, viene valorizzata la capacità di stare insieme con allegria, festeggiando particolari ricorrenze con piatti tipici tradizionali.

## 12. INDICATORI DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA

---

Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, ogni centro effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e nella mission aziendale e di tutte le attività dichiarate in Carta Servizi.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i *livelli minimi* di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

#### Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori qualità	Standard qualità
Personale	Tutto il personale è in possesso dei titoli professionali. Il personale è a conoscenza di regolamenti e protocolli interni Il personale svolge formazione ed aggiornamento annuo ECM
Documentazione	Predisposizione della cartella personale ospite, con annotazione ed aggiornamento delle terapie in atto Aggiornamento costante della cartella infermieristica
Assistenza infermieristica	Somministrazione corretta e puntuale delle prescrizioni farmacologiche e dei trattamenti prescritti Segnalazione puntuale al Medico di sintomi o malattie

#### Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori qualità	Standard qualità
Personale	Il personale è in possesso della qualifica professionale ASA e OSS Il personale è a conoscenza di regolamenti e protocolli interni Il personale svolge formazione e aggiornamento annuale previsto
Cura della persona	Gli Operatori forniscono agli ospiti aiuto per la cura della persona nel rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle malattie ed alle questioni personali degli ospiti.

#### Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori qualità	Standard qualità
Qualità servizio ristorazione	Adeguate formazione del personale Aggiornamento Manuale Autocontrollo –analisi su prelievi alimenti – effettuazioni analisi su piani lavoro ed attrezzature cucina Tracciabilità di tutti i prodotti utilizzati per preparazione pasti Le tabelle dietetiche sono sottoposte per approvazione agli uffici competenti dell'Azienda Sanitaria. Viene garantito il pranzo: scelta fra 3 Primi e 3 Secondi – Contorni di stagione – Frutta – Bevande

#### Qualità Sicurezza

Fattori qualità	Standard qualità
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti - regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D.Lgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione e segnaletica	Piani di Emergenza – Piano di esodo (visibili) –prove di esodo regolarmente effettuate e registrate - corretta installazione cartellonistica
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	Possesso certificazioni in corso di validità OHSAS 18001 (ISO 45001) - ISO 9001 - SA 8000 Audit ed ispezioni interne periodiche



Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

Fattori qualità	Standard qualità
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Accoglienza / inserimento adottato da Ancora per il Centro Diurno
Rapporti con la Famiglia	Incontri periodici, condivisione programmi di cura
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare in forma anche anonima reclami e suggerimenti in forma scritta attraverso apposito modulo allegato alla carta del servizio, da inserire in apposita cassetta reclami/elogi Rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti attraverso somministrazione questionari

Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella "indicatori accreditamento" e nel Piano della Qualità del servizio, ed evidenziano il raggiungimento o meno rispetto all'accettabilità stabilita.

La qualità dei servizi erogati presso il Centro Diurno "Vicolo dei fiori" e il gradimento degli ospiti sono inoltre monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (con la somministrazione di questionari) e tramite un Programma di gestione dei reclami.

#### STRUMENTI:

Annualmente, nel mese di dicembre, viene somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento servizio che permettere di valutare la messa in campo di nuove ulteriori azioni di miglioramento provenienti da eventuali suggerimenti lasciati in questionario customer.

Il questionario di gradimento e il modulo reclami devono essere restituiti entro l'ultimo giorno di apertura del servizio prima della chiusura per le festività natalizie.

I risultati dell'analisi di gradimento vengono elaborati entro il 31 Gennaio e socializzati con l'equipe e i familiari entro il 31 marzo di ogni anno.

#### TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONE E RECLAMI:

la modalità di consegna del modulo segnalazioni e reclami è definita nel modulo stesso.

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di SODDISFAZIONE DEL CLIENTE e di ANALISI DEGLI INDICATORI che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.

### 13. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

#### 13.1. FASE DI 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 del 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 e 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 all'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).

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.

La carta dei servizi in corso, viene consegnata alla famiglia in fase di colloquio iniziale di conoscenza alla presenza di un componente dello sportello fragilità ed eventualmente allegata al contratto d'ingresso.

I Tutori/ ADS degli ospiti che già frequentano la struttura, al fine di ottemperare alla normativa regionale, dovranno sottoscrivere il contratto formalizzato (Delibera n 205/16 del 7 luglio 2016) 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.

Infine, prima dell'ingresso, la struttura stessa comunica a tutta l'équipe ed agli altri utenti che frequentano le informazioni della Persona che verrà inserita e che nei primi giorni il nuovo inserito verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento.

Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione con una prima osservazione, finalizzata a individuare risorse, aree di sviluppo prossimale, deficit e verificano interessi, preferenze, desideri e aspettative della persona con disabilità.

Nel periodo di osservazione l'équipe sarà attenta a recepire tutte le reazioni non solo del nuovo inserito ma anche di tutti i frequentanti per valutare eventuali incongruenze e criticità create nella convivenza in struttura, adottando tutte le azioni per realizzare un clima sereno.

### 13.2. DEFINIZIONE DEL PEI

Entro il secondo mese di frequenza l'équipe definisce il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) con obiettivi, aspirazioni e preferenze (sez. autodeterminazione).

Le regole di stesura, tempistiche e modalità di predisposizione del PEI sono definite all'interno dell'allegata "Metodologia per la gestione del servizio residenziale e semiresidenziale disabilità adulta-psichiatria".

Il progetto viene predisposto con la condivisione e partecipazione di tutte le parti interessate: familiari, assistente sociale, eventuale Amministratore di sostegno, e, laddove possibile, con la persona con disabilità. Per ogni utente inserito è definito un referente operativo/educativo (tutor).

All'interno del P.E.I. per ogni singola area (dominio) vengono definiti obiettivi individuali misurabili e relativi interventi da mettere in atto per poter raggiungere tali obiettivi.

Obiettivi ed interventi sono definiti sulla base di strumenti di misura che permettono in maniera oggettiva di monitorare il relativo raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il programma PEI definisce tutte le indicazioni di interventi ed eventuali sostegni.

È prevista la possibilità di predisporre un progetto di breve periodo con l'obiettivo di portare l'utente a dimissione (in tal caso viene descritto in progetto). La somma di tutte le informazioni che definiscono il programma personalizzato è formata da vari documenti.

Ogni sei mesi il PEI viene aggiornato e condiviso con le parti interessate.

### 13.3. DIMISSIONI

La dimissione dell'utente è disposta dal Direttore SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psicica 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 Direttore SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psicica 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 nel centro diurno “Vicolo dei fiori”;
4. assenza ingiustificata dal centro per periodi prolungati di misura superiore ai 15 giorni e su comunicazione tra le parti;
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.

In ogni caso, le necessità di eventuali dimissioni vengono valutate dall’ASST Ovest Milanese e dal Comune, in collaborazione con l’equipe del centro.

In caso di dimissioni, viene inviata all’assistente sociale la documentazione in possesso del centro comprensiva della “scheda riepilogativa ospite”, dove sarà riportata la situazione raggiunta dalla persona al momento della sua dimissione in tutte le aree previste dal PEI.

Nel caso l’ospite sia trasferito in altra struttura, il referente del centro provvederà a inviare la documentazione suddetta anche alla direzione del nuovo servizio.

#### 14. CONTINUTA’ 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, in collaborazione con SSD Coordinamento Disabilità e Fragilità Psicica e CDD dell’ASST, i necessari raccordi 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.

#### 15. COSTI DEL SERVIZIO

---

##### 15.1. CONTRIBUTO FONDO SANITARIO REGIONALE

Il CDD “Vicolo dei fiori” 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. La restante parte è a carico dei singoli Comuni di residenza degli utenti e/o degli utenti stessi (retta).

Nella tabella sottostante sono richiamate sia le tariffe di accreditamento corrisposte dal Fondo Sanitario Regionale a ciascuna classe di fragilità che le corrispondenti intensità assistenziali necessarie.

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

## 15.2 RETTE ESPOSTE AI COMUNI

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.

## 15.3 MODALITA' DI PAGAMENTO ALL'ASST

Con cadenza mensile L'ASST fatturerà per ogni centro gli importi dovuti direttamente al comune di residenza di ciascun ospite.

## 15.4 COMPRENSIVITA' DELLA RETTA

La retta di frequenza esposta agli ospiti copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività socio sanitarie erogate giornalmente dal CDD e comprende le forniture dei pranzi.

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

- spese di trasporto giornaliero degli utenti dalla loro abitazione al CDD;
- spese derivanti da uscite che comportano servizi di ristorazione esterni e/o costi di ingresso in locali pubblici (cinema, teatro, pizzeria etc.).

*L'ASST provvede ad emettere regolare fattura a fronte del pagamento della quota socio-assistenziale e invia inoltre la certificazione annuale prevista ai fini fiscali*

## 16. CONTATTI E NUMERI UTILI

---

Per informazioni e chiarimenti può rivolgersi direttamente a:

Coordinatrice per il CDD "Vicolo dei fiori" Dott.ssa Clara Saluzzo

mail. [castanoprino@ancoraservizi.info](mailto:castanoprino@ancoraservizi.info)

Telefono fisso della struttura: 0331 877080

## 17. ALLEGATI

---

A - Questionario di gradimento

B - Scheda per le segnalazioni



Con quale frequenza si reca in struttura?  
 (SOLO PER FAMILIARI DEGLI OSPITI)

Il questionario è compilato da:









- ☐ L'ospite della struttura
- ☐ Un familiare
- ☐ (Altro) \_\_\_\_\_

- 1 ☐ Quasi tutti i giorni
- 2 ☐ Circa una volta a settimana
- 3 ☐ Circa 1 o 2 volte al mese
- 4 ☐ Meno di una volta al mese













1. Da quanto tempo frequenta la struttura o usufruisce dei nostri servizi?

- ☐ Da meno di 6 mesi
- ☐ Oltre 6 mesi (non compilare la seguente sezione relativa all'accesso al servizio)





















#### QUALITÀ IN INGRESSO

2. Rispetto al momento dell'inserimento cosa pensa riguardo a:	Molto Soddisfatto o (4)	Soddisfatto (3)	Poco soddisfatto o (2)	Insoddisfatto (1)
a) Le informazioni ricevute su come si svolge il servizio				
b) Il modo in cui lei e i suoi familiari siete stati accolti da parte del personale				

#### QUALITÀ DEL SERVIZIO

3. Cosa pensa riguardo a:	Molto Soddisfatto o (4)	Soddisfatto o (3)	Poco soddisfatto o (2)	Insoddisfatto (1)
a) La sua cura fisica e nell'igiene personale				
b) Le attività proposte la loro frequenza				
c) Coinvolgimento nella definizione del progetto di vita /piano assistenziale (PAI)				

#### QUALITÀ DELLE RELAZIONI

4. Cosa pensa riguardo a:	Molto Soddisfatto o (4)	Soddisfatto o (3)	Poco soddisfatto o (2)	Insoddisfatto (1)
a) La disponibilità all'ascolto da parte del personale				
b) La disponibilità del personale a fornire informazioni				
c) La chiarezza delle informazioni ricevute				
d) La disponibilità e la cortesia degli operatori				
e) Gli orari in cui è possibile avere colloqui				

#### SERVIZI ALBERGHIERI

6. Cosa pensa riguardo a:	Molto Soddisfatto o (4)	Soddisfatto o (3)	Poco soddisfatto o (2)	Insoddisfatto (1)
_____				

a) La qualità del servizio di ristorazione  
(quantità, varietà, orari)



Regione  
Lombardia



### GIUDIZIO COMPLESSIVO DELLA STRUTTURA

#### 7. Valutazione complessiva

Molto Soddisfatto o (4)	Soddisfatto o (3)	Poco soddisfatto o (2)	Insoddisfatto (1)
----------------------------	----------------------	---------------------------	----------------------

Come valuta nel complesso il servizio ricevuto




8. Inserisca qui eventuali suggerimenti, elogi o reclami:

Data compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione!

## ALLEGATO B: SCHEDA DI SEGNALAZIONE, OSSERVAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI

<p>Sistema Socio Sanitario   <b>Regione Lombardia</b>  <b>ASST Ovest Milanese</b>          Servizi Territoriali di LEGNANO</p>	<p>Modulo          Gestione dei reclami presentati dall'utenza</p>	
---	--	--

Il/la sottoscritto/a..... Residente a..... in  
 via..... Telefono per reperibilità: .....

Fascia oraria di reperibilità telefonica: dalle .....alle.....

OGGETTO DELLA OSSERVAZIONE/RECLAMO/ENCOMIO:

Ufficio/servizio interessato .....

Motivo dell'osservazione/reclamo/encomio: .....

Informativa sul trattamento dei dati personali e sensibili (art. 13 D.lgs. 196/2003).

Tutte le informazioni connesse alla sua segnalazione saranno trattate in modo strettamente confidenziale. I suoi dati personali, compreso quelli definiti sensibili, saranno elaborati, gestiti ed archiviati sia in forma cartacea che informatizzata per l'esclusiva finalità di verificare la segnalazione e fornire la relativa risposta, pertanto i suoi dati saranno trattati dai soli uffici interessati da tali verifiche.

Nel caso di elaborazioni statistiche, i dati verranno elaborati in modo da consentirne l'utilizzo in forma anonima.

Il titolare del trattamento dei suoi dati è l'ente gestore ASST

Consenso per il trattamento dei dati personali anche sensibili.

Il sottoscritto, consapevole che il trattamento potrà riguardare sia dati personali (di cui all' art. 4 c. 1 lettera b) D.lgs 196/2003), che dati sensibili (di cui all'art. 4 c. 1 lettera d) D.lgs 196/2003), presta il proprio consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

N.B. Il mancato consenso comporta l'impossibilità di dar seguito alla segnalazione.

Firma utente .....Data.....

TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONE E RECLAMI:

La scheda compilata può essere:

1. consegnata al Referente del CDD che entro 30 giorni dal ricevimento dovrà inviarla all'ente gestore ASST che risponderà entro 15 giorni;
2. spedita o consegnata presso la segreteria della Direzione dei Servizi Territoriali di Legnano, in via Canazza, 20025-Legnano;
3. 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)

### PARTE RISERVATA ALL'ASST

Da compilare a cura dell'Ufficio Ricevente

Servizi Territoriali di.....Data presentazione.....

Cognome dell'operatore .....

Telefono per informazioni .....