

 CONSORZIO "IMPEGNO SOCIALE"	Sistema Gestione Qualità	
	Carta dei Servizi	

31	25/02/2026	Modifica allegati	RSGQ	Catelli
30	23/01/2026	Modifica retta	RSGI	Catelli
29	02/01/2025	Modifica costo pasto	RSGI	Catelli
28	28/10/2024	Modifica Presidente-modifica retta ed equipe multidisciplinare	RSGI	Catelli
27	04/10/2022	Modifica Presidente- APERTURA DEL CENTRO/GIORNATA TIPO / Allegato integrazione carta dei servizi CDD periodo successivo fase 1 emergenza Covid-19	RSGI	Catelli
26	09/02/2022	NUOVA POLITICA- Modifica APERTURA DEL CENTRO/GIORNATA TIPO/ SERVIZI OFFERTI	RSGI	Catelli
25	22/09/2021	Modifica Allegato integrazione carta dei servizi CDD periodo successivo fase 1 emergenza Covid-19		
24	01/12/2020	Modifiche da nuovo mansionario, customer satisfaction e retta CDD		
23	25/06/2020	Nuove nomine Istituzionali Cambio Direttore Emergenza Covid-19		
22	20/01/2020	Retta e modulo privacy		
21	29/07/2019	Cambio Presidente Consorzio		
20	24/04/2019	Nuovo contratto e aggiornamento		
19	26/09/2018	Cambio Direttore e nuovo Codice Etico		
18	20/07/2018	Nuovo Presidente Assemblea del Consorzio e nuova informativa Privacy Reg. EU n.679/2016		
17	06/06/2018	Inserimento U.R.P. e nuovo contratto		
16	15/01/2018	Modifiche presidente, retta, soggiorno estivo		
15	31/01/2017	Inserimento Politica, Modifica retta, modifica ALL. E		
14	28/04/2016	Modifica contratto di ingresso CDD		
13	31/03/2016	Inserimento specifica giornata-tipo		
12	01/02/2016	Modifica Retta, Direttore, Contratto d'ingresso, Questionario di soddisfazione, Codice Etico		
11	25/02/2015	Adeguamento alla D.G.R. 2569 del 31/10/2014		
10	01/09/2014	Variazione operatori, integrazione attività, modifica costi soggiorno estivo e prestazioni offerte		
09	08/01/2014	Variazione operatori, retta, Responsabile e doc. allegati		
08	15/01/2013	Variazione operatori e rette		
07	10/01/2012	Variazione operatori		
06	05/06/2011	Variazione orari soggiorno rette operatori e comuni		
05	22/01/2010	Variazione Comuni consorziati, e costi utente		
04	01/10/08	Variazione orari e soggiorno estivo		
03	25/02/08	Variazione pianta organica		
02	02/01/08	Variazione retta		
01	02/01/07	Variazione contributo soggiorno		
00	01/04/05	Compilazione iniziale		
REV.	DATA	DESCRIZIONE Carta dei Servizi	PREPARATO:	APPR.:

CARTA DEI SERVIZI CDD



Comuni Consorziati:

Cadorago- Casnate con Bernate- Cassina Rizzardi- Cirimido- Fenegrò- Fino Mornasco- Grandate- Guanzate- Montano Lucino- Senna Comasco-Vertemate con Minoprio- San Fermo della Battaglia

Presidente del Consorzio:

Anna Seregni

Presidente del Consiglio di Amministrazione:

Dr.ssa Maria Angela Adamo

Direttore del Consorzio

Dr. Andrea Catelli

Covid Manager

Dr. Bruno Cilione

Responsabile Area Servizi Assistenziali

Dr.ssa Laura Sampietro

Contatti

Ufficio Relazioni con il Pubblico- contabilità (dal lunedì al venerdì dalle h 9.00 alle h 16.00)

Sig. Roberto Botta Tel. 031927681

Email: amministrazione@consorzioimpegnosociale.it

Centro Diurno Disabili:

D.ssa Laura Sampietro (riceve su appuntamento) Tel. 031928181

Fax. 031928181

Email: cdd@consorzioimpegnosociale.it

Sito web: www.consorzioimpegnosociale.it

Premessa

La normativa regionale D.G.R. 2569/31-10-2014 ha disposto che i Centri Diurni Disabili predispongano un carta dei servizi offerti che contempli:

- le condizioni che danno titolo all'accesso degli utenti,
- i criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa,

- le modalità di accoglienza e dimissioni degli ospiti,
- la descrizione dei servizi offerti,
- l'orario di funzionamento dell'unità d'offerta,
- la raggiungibilità della Struttura,
- l'ammontare della retta con esplicitazione delle prestazioni comprese o escluse,
- gli strumenti e le modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite,
- i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami,
- il sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori,
- la possibilità di visite guidate alla struttura,
- le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali,
- le modalità e le tempistiche per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio,
- la modalità di riconoscimento degli operatori,
- l'applicazione del Codice Etico.

il Consorzio Impegno Sociale ha elaborato la propria Carta dei Servizi, documento che presenta dettagliatamente i servizi e le modalità di offerta dei medesimi all'interno del centro diurno. Tale documento può essere soggetto a variazioni in base a cambiamenti della struttura, dei servizi offerti, o al tipo di convenzione stabilito con l'Azienda Sanitaria Locale.

***Viene introdotto un nuovo allegato alla Carta dei Servizi. Tale documento va ad integrare e a disciplinare alcuni punti, che hanno dovuto subire delle variazioni/modifiche a causa dell'Emergenza Covid-19 nel periodo successivo alla FASE 1. (ALLEGATO 1)**

Tipologia del servizio:

Centro Diurno Disabili

Sede:

Ubicazione in Cassina Rizzardi, Via Monte Grappa 95

Destinatari e condizioni che danno titolo all'accesso

Il servizio si pone a disposizione di persone disabili di ambo i sessi, di età maggiore ai 18 anni, il cui grado di compromissione funzionale sia tale da rendere improponibile una formazione scolastica-professionale realistica.

Per gli utenti minorenni, già in carico da oltre un anno al Servizio, il decreto regionale specifica che debbano essere persone disabili che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dal C.D.D. e per le quali gli specialisti incaricati, certifichino la necessità all'inserimento.

Nel caso di nuovi inserimenti, la Regione conferma che in casi eccezionali i minori di età potranno essere accolti solo in presenza di tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o del tutore/protutore/amministratore di sostegno;
2. Una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista

neuropsichiatria infantile dell'istituto di riabilitazione extra ospedaliera.

3. Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Descrizione del servizio :

Centro Diurno con una capacità di accoglienza di n° 30 posti contrattualizzati, finalizzato, come indicato nella POLITICA (ALLEGATO H), alla valorizzazione e alla realizzazione esistenziale di persone con grave handicap psico-fisico. Il Servizio è da intendersi quale risposta ai bisogni articolati e interdipendenti, che le persone disabili richiedono, verso una cultura che li renda cittadini tra i cittadini, con i loro diritti.

Per questo è necessario garantire condizioni che siano contemporaneamente assistenziali, educative e sanitarie, miranti all'integrazione sociale e al mantenimento e/o miglioramento dello stato di benessere psico-fisico dei soggetti. Attraverso le attività educative e riabilitative la persona disabile può essere posta in condizione di raggiungere il possesso di un ruolo sociale meno passivo, l'autonomia psicologica, il senso di appartenenza diretta, la maturazione relazionale ed una migliore strutturazione dell'identità.

Nella consapevolezza che esistono dei limiti oggettivi dati dal deficit del singolo, che incidono nel percorso verso una concreta integrazione sociale, il Centro si propone:

- L'attivazione di tutti gli interventi necessari al recupero delle risorse potenziali del singolo per la formulazione di un'analisi che tenga conto delle capacità operative e delle caratteristiche personali del portatore di disabilità. Qualora se ne verifichino le opportunità si predispongono le condizioni per l'inserimento presso realtà più avanzate, come quelle di inserimento lavorativo presenti sul territorio. Diversamente il Centro dovrà offrire tutte le alternative adeguate, affinché le attività socio-assistenziali-educative-sanitarie, diventino strumento di realizzazione esistenziale;
- Il percorso sarà predisposto per il raggiungimento di risultati soddisfacenti ed adeguati ad ogni singola persona disabile per il quale appunto sarà predisposto un adeguato P.I. dall'equipe interdisciplinare del Centro. Si promuoveranno tutti gli interventi necessari per il raggiungimento del benessere della persona, tenendo conto di tutti gli aspetti sociali, culturali, familiari, psicologici, relazionali e sanitari;
- La formulazione spontanea di aggregazione, che risulti secondaria al progetto specifico, ma di sensibile rilevanza culturale e sociale sul territorio; in grado di trasmettere il valore della solidarietà, attraverso il coinvolgimento diretto alle attività del Centro e che sia propositivo e socializzante per le categorie deboli.

Presa in carico

L'inserimento di un nuovo ospite presso il CDD è subordinato alla disponibilità di posti liberi. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il richiedente verrà inserito in un'apposita lista d'attesa.

I criteri di ammissione e le modalità di inserimento, oltre a tener conto delle esigenze del Centro e delle indicazioni dei Servizi Sociali Territoriali, si regolamentano nel seguente modo:

- Richiesta di ammissioni da parte del Servizio Sociale Territoriale correlata da relazioni sociali e possibilmente sanitarie;
- Richiesta di ammissione da parte della Famiglia dell'utente tramite sottoscrizione dell'apposito modulo "Richiesta d'ammissione" (ALLEGATO A);
- Definizione delle modalità di inserimento: tempo pieno o tempo parziale (verticale od orizzontale) secondo definizione come da DGR;

- Valutazione da parte dell'equipe del caso;
- Incontro con le famiglie ed illustrazione del servizio

Le visite guidate da parte dei potenziali utenti e loro familiari sono sempre permesse e consigliate: la persona incaricata a ciò è la Responsabile Sampietro Laura: è necessario preavvisare e stabilire con la stessa i tempi e i modi per la suddetta visita.

La presa in carico del soggetto è subordinata alla copertura finanziaria dell'inserimento ed alla sottoscrizione da parte del tutore/protutore/amministratore di sostegno del Contratto d'Ingresso (ALLEGATO C).

Una volta ricevuta la proposta di inserimento e verificata la congruità dei servizi offerti con i bisogni della persona si programma l'inserimento all'interno del servizio.

Al momento dell'inserimento vengono richiesti alla famiglia una serie di documenti oltre alla richiesta di eventuali autorizzazioni sia sanitarie che per lo svolgimento delle attività :

- Copia della carta d'identità;
- Copia del tesserino sanitario;
- Copia del certificato di Stato Famiglia e di residenza;
- Copia della certificazione d'invalidità;
- Copia documentazione sanitaria;
- Copia di eventuale materiale ricevuto da altri centri frequentati;
- Contratto d'ingresso (corredato dalla carta d'identità del tutore) e Consenso al trattamento dei dati personali;
- Copia decreto di nomina del tutore e/o protutore - Amministratore di Sostegno
- Autorizzazione somministrazione farmaci;
- Autorizzazioni specifiche di servizio
- Prescrizione medica della terapia farmacologica attuale;
- Visite ed esami clinici esterni
- Storico Sanitario
- Relazioni Socio Educative Pre-Ingresso

L'ammissione definitiva avviene a seguito di un periodo di inserimento progressivo, che può durare fino a 6 mesi, variabile secondo i bisogni del soggetto. Il periodo di inserimento è curato dall'equipe multidisciplinare del CDD.

Dimissioni

In caso di dimissioni viene richiesto alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, la sottoscrizione del modulo "Richiesta di dimissioni" (ALLEGATO B). Queste vengono valutate dalla intera equipe unitamente ai servizi Territoriali competenti. In caso di dimissioni viene redatta dall'equipe una relazione finale indicante il percorso generale del soggetto dal punto di vista educativo, assistenziale e sanitario e si concorda un programma che permetta al soggetto il distacco dal Centro senza subire traumi e che nel contempo assicuri la continuità delle cure.

Formazione e gestione della lista d'attesa

L'unico criterio esistente per la formazione della lista d'attesa è la priorità di ingresso dedicata ai cittadini residenti nei comuni consorziati, laddove l'equipe abbia ritenuto che ci siano le condizioni del caso per un eventuale inserimento presso il CDD.

Ad oggi non si sono ancora venute a creare condizioni tali da richiedere la predisposizione di una lista di attesa.

Modalità di accesso alla struttura

Le visite al Centro sono sempre ammesse sia da parte dei familiari che da esterni: per motivi organizzativi e di tutela degli ospiti, è consigliabile sempre preavvisare la propria visita contattando la responsabile Sig.ra Sampietro Laura

Servizi Offerti:

Seguendo le finalità sopra elencate, il Centro offre ad ogni fruitore del servizio, una serie di attività specifiche.

Le attività che si svolgono all'interno del Centro vengono attuate da una equipe multidisciplinare così composta:

- Direttore Sanitario,
- responsabile,
- educatori,
- psicomotricista,
- operatori socio sanitari,
- fisioterapisti,
- infermiere professionale
- impiegati amministrativi

Ogni professionista ha con sé un tesserino di riconoscimento pubblicamente visibile riportante nominativo e qualifica.

Volontariato

Il CDD si avvale della collaborazione di volontari, appartenenti all'Associazione "amici e genitori" che affiancano gli operatori in diverse attività del Servizio, nel rispetto della Legge Quadro sul volontariato – N. 266 del 11.08.91

Tirocinanti

Il CDD offre la possibilità di svolgimento di tirocinio a tutte quelle agenzie formative affini alla propria realtà (Facoltà Universitarie, Scuole Professionali). Allo scopo vengono stipulate specifiche convenzioni.

Attività e prestazioni:

Le prestazioni offerte dal Centro Diurno sono le seguenti:

Prestazioni di carattere assistenziale:

- ✚ Cura dell'igiene personale;
- ✚ Controllo e tutela dell'integrità fisica;
- ✚ Pranzo assistito;

Prestazione educative e psicosociali:

- ✚ Sviluppo autonomia personale;
- ✚ Sviluppo autonomie domestiche;
- ✚ Sviluppo autonomia nell'igiene personale;
- ✚ Sviluppo autonomia nell'alimentazione;

- + Sviluppo capacità orientative spazio – tempo;
- + Sviluppo capacità utilizzo strumenti;
- + Sviluppo capacità relazionali;
- + Sviluppo capacità esecutive;
- + Mantenimento autonomie acquisite;
- + Mantenimento capacità acquisite;
- + Gestione problematiche relazionali ed emotive;
- + Progettazione di interventi educativi;
- + Verifica e valutazione di interventi educativi;
- + Attività di coordinamento equipe;
- + Gestione contatti con le famiglie;
- + Gestione contatti con il servizio sociale di base di competenza;
- + Formazione interna;

Prestazioni riabilitative:

- + Fisioterapia;
- + Idroterapia - attività ludica in acqua;
- + Ornitocultura;

Prestazioni Sanitarie:

- + Somministrazione di terapie farmacologiche;
- + Prelievi ematici presso il servizio;
- + Rilevazione valori pressori e glicemici;

Prestazioni alberghiere:

- + Distribuzione pasti;
- + Pulizia e riordino ambienti;

Prestazioni varie:

- + Gestione soggiorni vacanza;
- + Gite guidate;
- + Gestione contatti con altri servizi;

Giornata tipo

Ore 08.40-9.15 ingresso e accoglienza
 Ore 9.15 inizio attività
 Ore 10.30-11.00 igiene e cambi
 Ore 11.00-12.15 attività
 Ore 12.15-13.00 pranzo
 Ore 13.00-14.00 pausa pranzo
 Ore 14.00 inizio attività
 Ore 15.00-15.30 igiene e cambi
 Ore 15.30-16.30 uscita

Un giorno alla settimana per permettere lo svolgimento dell'equipe multidisciplinare l'uscita è alle 16.

La programmazione dettagliata delle attività è specificata sulla programmazione settimanale.

Apertura del Centro

Il CDD è aperto agli ospiti:

- 38 ore settimanali
dal Lunedì al Venerdì:
Apertura Centro ore 08:40. Chiusura Centro ore 16:30
- 47 settimane/ anno
- Chiusure:
 - Festa patronale 19 marzo ;
 - Festività Nazionali;
 - Festività Pasquali: S. Pasqua e Lunedì dell'Angelo;
 - Festività Natalizie: vigilia di Natale, S.Natale, S.Stefano, 01 gennaio
 - Vacanze Estive.

Raggiungibilità della Struttura

Il Centro Diurno Disabili è situato in via Monte Grappa, 95 a Cassina Rizzardi:

- in auto si arriva al Centro percorrendo la Strada Provinciale 27 e se si viaggia in direzione Fino Mornasco si trova il Centro girando a destra dopo aver superato il supermercato "Bennet", se si viaggia in direzione Bulgarograsso si gira nella prima via a sinistra dopo la rotatoria del "Golf club Monticello";
- In treno la stazione più vicina è quella di Fino Mornasco delle Ferrovie Trenord, distante 2.9 km;
- In bus tramite la linea C 62 Como- Mozzate

Mensa:

Il servizio Mensa è assicurato dal servizio Catering. Viene offerta un'attenzione particolare ai bisogni specifici degli ospiti. Gli aspetti nutrizionali e dietetici vengono curati seguendo le indicazioni generali del menù predisposto dal Servizio di Dietologia della ATS e, quelli particolari, prescritti dai medici di famiglia o dagli specialisti

Retta:

La retta giornaliera per utente appartenente a comune consorziato è pari a € 67,23. Per gli utenti dei comuni non consorziati, qualora ci fossero ancora posti disponibili, in attuazione delle indicazioni dell'Assemblea Consortile, potrà essere richiesto un preventivo. Alla retta vanno aggiunti € 5,50 di pasto che verrà fatturato solo a pasto effettivamente consumato. Nella quota sono comprese tutte le attività indicate nella carta dei servizi ad esclusione del soggiorno estivo il cui costo varierà a seconda della durata e del luogo di villeggiatura . Il Consorzio Impegno Sociale si impegna a trasmettere con tempestività alla ATS eventuali variazioni che dovessero intervenire alla retta stessa durante il corrente anno.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale

Ogni anno, attraverso apposito questionario (ALLEGATO D), viene effettuata una rilevazione del grado di soddisfazione dei famigliari, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Viene altresì rilevato il grado di soddisfazione del personale, al fine di valutare il grado di benessere lavorativo. Successivamente, in entrambi i casi, vengono analizzati e diffusi i dati emersi, prendendo in considerazione le criticità evidenziate, al fine di migliorare i servizi erogati.

Segnalazioni disservizi e reclami

Il Consorzio Impegno Sociale garantisce a tutti i fruitori del Servizio, di poter segnalare disservizi, reclami, suggerimenti o apprezzamenti, in forma anonima o non anonima, attraverso apposito modulo "Segnalazioni" (ALLEGATO E), che viene messo a disposizione di tutti. Per attuare in modo concreto la propria politica di miglioramento, la Direzione ha deciso di gestire tutte le segnalazioni, sia in positivo che in negativo, che provengono da qualsiasi parte interessata. Ogni segnalazione viene gestita dal Responsabile del Sistema in tempi immediati per una prima valutazione, coinvolgendo le funzioni che ritiene chiamate in causa dalla problematica evidenziata, quindi definisce le azioni da attuare. La tempistica riguardo la chiusura definitiva della segnalazione, dipendono proprio dalle eventuali azioni correttive o preventive scaturite, atte a modificare e migliorare il sistema di gestione. Generalmente si ottiene risposta scritta entro 10 giorni.

Informazione e Trasparenza

Il Consorzio Impegno Sociale, adottando il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT), definisce le strategie, le misure operative messe in atto dal CIS per identificare, prevenire e contrastare i rischi connessi alla corruzione, nonché per garantire la trasparenza dell'attività amministrativa. Il CIS inoltre provvede a garantire l'informazione ai cittadini sul CDD in modo chiaro e completo attraverso il portale del Consorzio, la divulgazione della Carta dei Servizi, e il Servizio Sociale. Gli ospiti, le loro famiglie, le figure istituzionali e tutti coloro che concorrono al funzionamento del CDD, si impegnano al rispetto dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e nel Codice Etico (ALLEGATO F). Tutti i documenti sopra indicati sono presenti sul sito www.consorzioimpegnosociale.it

Segreto professionale, d'ufficio, Trattamento dei Dati

Tutti gli operatori del CDD sono tenuti al segreto professionale, a quello d'ufficio, al rispetto della privacy e sono coinvolti nell'osservanza dei principi che li regolano.

Alle famiglie viene richiesta la compilazione dell'informativa privacy sulla diffusione dei dati e la richiesta di consenso ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (ALLEGATO G)

Tutele Legali

E'prevista la possibilità da parte dell'assistito, del suo Legale Rappresentante e dei suoi Familiari, di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, nonché per ogni eventuale necessità.

L'assistito, il suo Legale Rappresentante e i suoi Familiari, sono informati, inoltre, della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS competente.

Rinvio ad altre norme

Per quanto non disciplinato nella presente Carta dei Servizi, si rinvia alle Norme dell'ordinamento delle autonomie locali, alle disposizioni sanitarie o socio assistenziali e alle vigenti disposizioni di legge in materia.

Rilascio Dichiarazione prevista ai fini fiscali

Il rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali è attualmente a cura della segreteria amministrativa del Consorzio Impegno Sociale e viene rilasciata entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello dichiarato.

Accesso o rilascio della documentazione sociosanitaria

Ai sensi della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali, eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della cartella clinica o della documentazione sanitaria da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta sia giustificata dalla documentata necessità di far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto - oppure di tutelare una situazione giuridicamente rilevante - di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto di libertà fondamentale inviolabile.

Nel rispetto delle previsioni di cui sopra, sono comunque abilitati a visionare o a richiedere copia della cartella clinica o della documentazione sanitaria: l'autorità giudiziaria, l'Inail, il tutore, il medico curante, gli eredi, le persone munite di delega. La procedura di diritto d'accesso deve concludersi entro 30 giorni, fatti salvi i casi di documentata impossibilità a procedervi nei tempi previsti.

La copia degli atti e documenti del FaSaS è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate da effettuarsi presso l'Ufficio Amministrativo:

- € 20,00 per ogni FaSaS composto da un numero massimo di 20 facciate
- € 0.50 per ogni facciata successiva alla ventesima

ALLEGATI

ALL. 1 EMERGENZA COVID
 ALL. A RICHIESTA AMMISSIONE CDD
 ALL. B RICHIESTA DIMISSIONI CDD
 ALL. C CONTRATTO DI INGRESSO CDD
 ALL. D QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CDD
 ALL. E MODULO SEGNALAZIONI
 ALL. F CODICE ETICO
 ALL. G INFORMATIVA PRIVACY E RICHIESTA CONSENSO
 ALL. H POLITICA