



COMUNE DI
MONZA

CDD Via Gallarana
CDD Via Silva

LA CARTA DEI SERVIZI

C D D
entri iurni isabili

1 febbraio 2023

INDICE

1. Finalità e obiettivi del servizio
2. Coordinatore CDD
3. Presa in carico e accoglienza
4. Offerta
 - 4.1 Calendario dell'attività e orari
 - 4.2 Le strutture: ubicazione e spazi
 - 4.3 Organizzazione e metodologia
 - 4.4 Le figure professionali e le loro funzioni
 - 4.4.1 Coordinatore CDD
 - 4.4.2 L'Educatore Professionale
 - 4.4.3 L'Ausiliario Socio Assistenziale e l'Operatore Socio Sanitario
 - 4.4.4 Altri Operatori
 - 4.4.5 Gli Specialisti
 - 4.4.6 L'Infermiere
 - 4.5 Gli strumenti principali
 - 4.5.1 Il coinvolgimento delle famiglie
 - 4.5.2 Il fascicolo personale dell'ospite
 - 4.5.3 Il progetto individuale e il piano educativo individuale
 - 4.5.4 Gli strumenti per la gestione dei CDD
 - 4.5.5 Il lavoro di rete
5. Prestazioni e rette
6. Dimissione
7. Coordinatore CDD
 - 7.1 questionario di soddisfazione per ospiti e familiari
 - 7.2 acquisizione lamentele e apprezzamenti
8. Coordinatore CDD
9. Modalità riconoscimento operatori
10. Rilascio documentazione
11. Protezione giuridica
 - 11.1 Visite guidate
 - 11.2 Come raggiungere i CDD

Premessa

I CDD Via Gallarana e CDD Via Silva del Comune di Monza sono un servizio gestito in forma diretta e con affidamento a terzi.

1. Finalità e obiettivi del servizio

I due **Centri Diurni per persone con disabilità** del Comune di Monza (di seguito denominati CDD) si connotano come un'unità d'offerta semiresidenziale socio sanitaria per disabili gravi con età superiore ai 18 anni.

I CDD di via Gallarana e di via Silva sono autorizzati al funzionamento dalla Ats di Monza e Brianza, ai sensi della DGR 18334 del 23 luglio 2004 e successive modifiche ed integrazioni, con Delibera n° 166 del 02/04/2007 (per quanto riguarda il CDD di Via Gallarana) e con Delibera 418 del 24/07/2009 (per quanto riguarda il CDD Via Silva). Entrambi i CDD sono accreditati per 30 posti (CDD Via Gallarana con DGR 5225 del 02/08/2007 - CDD Via Silva DGR n.10063 del 07/08/2009). Accompagnano la persona con disabilità e la sua famiglia nel percorso di vita, mirando ad una progressiva e costante socializzazione, allo sviluppo delle capacità o al mantenimento dei livelli di abilità acquisiti.

I CDD del Comune di Monza

- provengono da un'esperienza di sostegno educativo delle persone disabili e delle loro famiglie (Centri Socio Educativi) attivata a Monza dal 1975, conservandone i valori di fondo.
- mirano alla valorizzazione ed al rispetto del percorso di vita di ogni persona con disabilità a partire dai suoi specifici bisogni; a garantire il benessere psicofisico migliore possibile; a sostenere ogni forma di crescita e/o mantenimento dell'autonomia sul piano educativo, assistenziale e riabilitativo; a promuovere le capacità di relazione e comunicazione; a sollecitare l'ampliamento delle occasioni di socialità e d'inclusione sociale.
- sono parte integrante degli interventi attuati dal Servizio Sociale del Comune di Monza e collaborano con le molteplici realtà del territorio sostenendo la famiglia nella gestione quotidiana, nell'azione educativa e nell'appartenenza alla comunità.
- garantiscono un'azione sociale e culturale mirata a "promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità" (art. 1 Convenzione ONU)
- si ispirano ai seguenti valori:
 - * l'attenzione ai bisogni individuali della singola persona, nella prospettiva del percorso di vita;
 - * la considerazione della persona disabile nella sua globalità;
 - * l'inclusione e l'autonomia della persona;
 - * la multidisciplinarietà dell'intervento ed il lavoro di rete;
 - * la partnership con la famiglia nell'impostazione e nella realizzazione del progetto individuale e il suo coinvolgimento nel progetto dell'utente.

2. Accesso al servizio

I CDD del Comune di Monza accolgono persone con disabilità grave di età superiore ai 18 anni e minori con deroga Ats a partire da 16 anni, con priorità per i residenti nel Comune di Monza e nei Comuni dell'Ambito Distrettuale di Monza. Entrambi i Centri hanno 30 posti abilitati, gli stessi accreditati e contrattualizzati.

L'accesso al CDD è l'esito di un processo di valutazione a partire dalla richiesta avanzata dalla famiglia, nella veste dell'amministratore di sostegno/tutore/curatore/genitore, ai Servizi Sociali Ufficio Disabili. E' l'esito di un percorso di conoscenza e accompagnamento da cui emerge una valutazione dei bisogni della persona e del nucleo familiare.

La domanda d'inserimento, comprendente la richiesta della famiglia, l'anamnesi del medico di base o del pediatra, la relazione sociale e la relazione clinica, può essere inoltrata lungo l'arco dell'anno. Le domande devono essere inoltrate all'Ufficio Disabili del Comune di Monza sia per le persone residenti a Monza sia per i residenti in altro Comune.

E' prevista una Commissione tecnica dei CDD costituita da medico, psicologo e coordinatori che valuta le domande e predispone la graduatoria di ammissione. Fa parte della commissione anche la Responsabile dell'Ufficio Disabili.

I criteri per la formulazione della graduatoria sono i seguenti:

- considerazione attenta della situazione familiare e quindi necessità di dare priorità a quei nuclei in cui la presenza di una persona con gravi disabilità può comportare evidenti squilibri e difficoltà;
- valutazione della diagnosi, intesa come attenzione a quelle persone portatrici di patologie che presentano forti rischi regressivi se non seguite adeguatamente;
- necessità di salvaguardare un'operatività che comprende aspetti educativi, sociali, riabilitativi, assistenziali, mantenendo un equilibrio tra ospiti con differenti livelli di gravità, per evitare il rischio di un'eccessiva cronicizzazione della comunità e di un appiattimento dell'intervento al solo livello assistenziale;
- a parità di altre condizioni, priorità a quegli ospiti che presentino possibilità evolutive e/o per i quali sia già in atto presso i Servizi del Comune (Spazio Inclusione/Servizio Sociale Ufficio Disabili) un percorso educativo sviluppato in collaborazione con i CDD;
- la presenza, negli anni precedenti, nella graduatoria d'inserimento ai CDD sarà, pur in relazione ai suddetti criteri, elemento di priorità nell'inserimento.

L'idoneità è supportata da colloqui e osservazioni a cura degli educatori, coordinatori e specialisti dei CDD, atti ad approfondire bisogni, caratteristiche personali e compatibilità con la situazione socio-ambientale del Centro.

La frequenza di minori, come previsto dalla normativa regionale, ha carattere di eccezionalità: in tal caso è necessaria, oltre ad una richiesta specifica del genitore o tutore/curatore/amministratore di sostegno, una valutazione della necessità d'interventi di lungoassistenza da parte della Ats di residenza e dalla UO di Neuropsichiatria infantile di riferimento (o specialista neuropsichiatra infantile di un ente accreditato). La richiesta deve ottenere il parere positivo della Commissione per le Ammissioni ai CDD e l'accoglienza dell'ospite è subordinata all'autorizzazione della Ats competente.

In caso di formazione di lista di attesa, la stessa viene aggiornata trimestralmente.

3. Presa in carico e accoglienza

Le persone idonee, valutata la disponibilità di posti nei CDD, sono avviate all'inserimento.

L'inserimento dell'utente avviene gradualmente, tenendo conto delle caratteristiche personali, della programmazione delle attività del CDD e può prevedere un periodo iniziale di frequenza ad orario ridotto.

L'accoglienza prevede:

- un incontro preliminare con i familiari, la visita del servizio effettuata dal coordinatore (in sua assenza dall'educatore incaricato), la presentazione della Carta dei Servizi e del Contratto di Ingresso;
- l'acquisizione e l'analisi della documentazione pregressa relativa all'ospite ed alcuni momenti di conoscenza diretta del soggetto;
- la presentazione dell'Educatore di riferimento per l'avvio del processo di conoscenza del nuovo ospite e l'acquisizione degli elementi utili alla predisposizione del Progetto Individualizzato;
- un incontro con l'Assistente Sociale di riferimento mirato alla condivisione del progetto riferito all'ospite e alla sua famiglia;
- la programmazione di un percorso di graduale di avvicinamento al Centro
- l'apertura di un Fascicolo Personale per la registrazione e il monitoraggio di tutti gli aspetti rilevanti del percorso individuali (dati clinici, psicologici, sociali, riscontri educativi ed assistenziali);
- un percorso di monitoraggio e valutazione dei vari specialisti (medico, fisiatra, psicologo) ed educatore di riferimento che contribuirà alla stesura del progetto personalizzato.

Prima che l'ospite inizi a frequentare il Centro, la famiglia deve presentare la seguente documentazione:

- copia della carta d'identità;
- fotocopia tessera sanitaria;
- copia carta esenzione ticket;
- stato di famiglia (autocertificazione)
- recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dati anagrafici, codice fiscale, copia atto di nomina del tutore/pro-tutore o curatore o amministratore di sostegno e relativi contatti;
- verbale d'invalidità e legge 104;
- nome del medico curante e recapito telefonico;
- anamnesi a cura del medico di base;
- certificato vaccinale;
- eventuale certificato medico per dieta (es: intolleranze);
- elenco dei centri specialistici e dei nominativi degli operatori con relativi recapiti telefonici;
- certificato di terapie aggiornate (specialista o medico di base) con orari e quantità giornaliere;
- ultime visite specialistiche (EEG, ECG, oculista, fisiatra, epilettologo...);
- controlli ematici recenti.

Viene inoltre richiesto di sottoscrivere il contratto d'ingresso ed il consenso informato, previa illustrazione della normativa vigente sulla privacy. La sottoscrizione è a cura dell'amministratore di sostegno/tutore/curatore o del genitore.

4. Offerta

4.1 Calendario delle Attività e Orari

Ogni anno viene predisposto un calendario delle attività dei Centri; tale documento viene consegnato ai familiari degli ospiti e stabilisce i giorni di apertura/chiusura. I CDD sono aperti per 47 settimane all'anno e per 35 ore settimanali. Gli orari sono i seguenti:

- Via Gallarana: ORARIO lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9,00 -16,30 giovedì 9,00 - 14,00

- Via Silva ORARIO martedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9,00-16,30
lunedì 9,00 -14,00

L'attività dei Centri è programmata annualmente e verificata periodicamente. Di norma sono previsti periodi di chiusura nel mese di agosto e nel periodo natalizio.

Il calendario annuale definisce alcune giornate da dedicare alla programmazione e alla verifica delle attività: in tali giorni i CDD restano chiusi.

4.2 Strutture: Ubicazione e spazi

Ciascuna delle due strutture destinate ai CDD dispone di spazi adeguati ad accogliere 30 ospiti di entrambi i generi.

I CDD, si trovano:

- *in Via Gallarana 36*: porzione di edificio scolastico (C.S.E. dal 1975).
- La struttura dispone di 8 locali per attività educative e assistenziali, 1 zona mensa, 1 infermeria, 1 ufficio, 4 bagni attrezzati per disabili. All'esterno è presente un ampio giardino utilizzato per attività ludico-ricreative. Il personale ha a disposizione spogliatoi e bagni dedicati. Il pranzo viene preparato presso il centro cottura situato al piano interrato del CDD via Silva e trasportato in loco.
- *in Via Silva 36/b*: costruzione ultimata nella primavera 2009. La struttura dispone di 6 locali per attività educative ed assistenziali, 1 locale per attività motorie, 1 locale per la musicoterapia, 1 zona mensa, 1 ambulatorio medico, un ufficio al piano terra, un ufficio ed una sala riunioni al primo piano, 4 bagni attrezzati per disabili, 1 laboratorio per l'autonomia, una grande sala polifunzionale. Il personale ha a disposizione spogliatoi e bagni dedicati. Nel seminterrato è ubicato il centro cottura dove viene preparato il pranzo per gli utenti e consegnato in loco.

4.3 Organizzazione e metodologia

L'attuale organizzazione dei due CDD del Comune di Monza, che lavorano in modo integrato, mira a garantire ad ogni utente contesti di socializzazione coerenti con la fase del ciclo di vita raggiunta, lasciando aperta la possibilità d'interazione trasversale, interna ed esterna, sulla base di obiettivi e progettazioni specifiche.

La modalità educativa utilizzata all'interno dei CDD garantisce un rapporto empatico tra gli utenti ed i professionisti che vi lavorano attuando modalità di ascolto, risposta ai bisogni educativi e di contenimento relazionale.

Gli utenti sono suddivisi all'interno di ambiti di riferimento, progettati per dare risposta alle differenti esigenze individuali in una **prospettiva di "ciclo di vita"**.

Sono inseriti in entrambi i CDD, utenti con età anagrafica differente **"giovani"** (utenti dai 18 ai 25 anni circa) **"adulti"** (utenti dai 25 ai 45 anni circa) **"senior"** (utenti maggiori di 45 anni)

"giovani": utenti di età compresa tra i 18 e i 25 anni, con bisogni di maturazione degli aspetti psicoaffettivi; gli obiettivi educativi riguardano il mantenimento dei processi cognitivi, l'incremento delle autonomie personali ed il raggiungimento di una maggiore padronanza ed adeguatezza relazionali.

“**adulti**” costituito da:

- un gruppo di utenti numericamente consistente che accoglie persone di età compresa tra i 25 e i 45 anni, con bisogni di realizzazione delle potenzialità individuali, d'integrazione con il territorio, di raggiungimento dell'adulthood;
 - “**senior**”: accoglie utenti al di sopra dei 45 anni, con bisogni di mantenimento delle capacità acquisite per contrastare il decadimento cognitivo e relazionale.
 - Un peculiare obiettivo di questa fascia d'età, riguarda l'avvicinamento a percorsi di residenzialità in collaborazione con le famiglie e i Servizi Sociali.
- Trasversalmente a tutti gli ambiti si garantisce attenzione e risposte individualizzate ai bisogni sanitari ed assistenziali.

La metodologia d'intervento pone particolare attenzione alle attività e alle forme di socializzazione all'interno del piccolo gruppo, intendendo l'attività come un contenitore in cui in cui attuare il PEI. Sono previsti anche interventi individuali coerentemente con gli obiettivi della singola persona e momenti di integrazione con il territorio.

La giornata prevede momenti di socializzazione e momenti di attività rispondenti alle peculiarità di ogni persona inserita.

La giornata viene, in generale, così articolata:

- **09,00-09,30** ingresso
- **09,30-10,15** accoglienza
- **10,15-12,15** attività educative e/o riabilitative
- **12,15-13,15** igiene personale e pranzo
- **13,15-14,15** attività socio ricreative
- **14,15-15,45** attività educative e/o Riabilitative
- **15,45-16,30** preparazione per il rientro a casa e congedo

I CDD sono sede di tirocinio: collaborano con diversi Enti (Scuole, Università, Cooperative e Fondazioni) per la formazione di futuri Educatori Professionali, Ausiliarie Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Tecnici della Riabilitazione e Specialisti.

I CDD partecipano a progetti per fruire della collaborazione di Volontari del Servizio Civile Nazionale.

Si avvalgono anche della presenza di volontari con cui il Comune di Monza stabilisce dei patti di collaborazione. Il Patto di collaborazione è un accordo condiviso tra cittadini singoli e/o associati con il Comune in cui sono scritti gli impegni che entrambe le parti si assumono rispetto all'intervento ipotizzato a favore dello sviluppo della comunità.

4.4 Le figure professionali e le loro funzioni:

4.4.1 Il Coordinatore (Erica Giussani per il CDD Via Gallarana e Monica Sala per il CDD Via Silva)

E' responsabile della progettazione complessiva e della valutazione annuale del servizio; nell'ambito dell'équipe tecnica, in collaborazione con le figure specialistiche (medico, fisiatra e

psicologo) attraverso le loro differenti competenze e specificità di ambiti di intervento, ha una funzione di raccordo mirata ad integrare i diversi apporti con l'obiettivo di realizzare il migliore equilibrio possibile tra mandato dell'Ente Gestore, il Servizio, il benessere degli utenti e delle famiglie, le esigenze degli operatori. Cura il coordinamento pedagogico e presidia l'organizzazione delle attività quotidiane svolte all'interno di ogni CDD. Monitora la gestione e le risorse del CDD; presidia il piano di formazione del personale sottoponendolo all'autorizzazione del Dirigente del Settore Servizi Sociali.

Gestisce la relazione e gli accordi per l'implementazione del lavoro di rete con le strutture ed i servizi attivi nel territorio. Nello svolgimento di tutti i suoi compiti collabora ed aggiorna il Dirigente del Settore Servizi Sociali o suo delegato. La sua attività lavorativa comprende anche mansioni amministrative connesse all'organizzazione delle attività del Centro in collaborazione con l'ufficio amministrativo del Settore Servizi Sociali.

4.4.2 L'Educatore Professionale partecipa alla responsabilità della tenuta e conservazione del FASAS degli utenti del CDD. In collaborazione con il coordinatore, gli specialisti e gli altri operatori, costruisce il Progetto Individualizzato dell'utente, lo attiva e ne garantisce la realizzazione.

La figura dell'Educatore ha molteplici funzioni:

- o stabilire una relazione educativa significativa con i singoli utenti;
- o accogliere e seguire gli utenti nei differenti momenti e attività della giornata;
- o progettare e realizzare attività con gli utenti, mirate ai diversi bisogni individuali e di gruppo;
- o stabilire una relazione di collaborazione con le famiglie, garantendo la comunicazione, l'accompagnamento, la condivisione ed il confronto; sviluppare, attraverso il lavoro di rete, occasioni di integrazione con il territorio nell'ottica della sensibilizzazione e dell'inclusione sociale delle persone con disabilità;
- o predisporre e curare, per quanto di competenza, l'aggiornamento del fascicolo individuale degli utenti di cui è riferimento;
- o contribuire, con le assistenti sociali, alla realizzazione del progetto di vita dell'utente, affiancare la famiglia nell'eventuale percorso di avvicinamento alla residenzialità;
- o contribuire alla stesura del documento di anamnesi sociale presente nel FASAS;
- o valutare il percorso educativo in itinere, monitorando variabili e costanti che contribuiscano all'aggiustamento del progetto educativo nel CDD, in raccordo con le altre Agenzie educative esterne.

In particolare l'educatore, nel momento dell'ingresso di un nuovo utente nel Centro, assume la funzione di riferimento e guida nella conoscenza degli spazi, del gruppo di accoglimento, del personale operante.

Attualmente la professionalità educativa fa riferimento ai percorsi di Laurea in Scienze dell'Educazione ed in Educazione Professionale della facoltà di medicina classe SNT2, diploma di educatore professionale ottenuto con corsi regionali conseguiti entro il 2005 prorogati al 2012 dalla Legge Bilancio 2020. E' obbligo per gli educatori con laurea classe SNT2 e gli educatori professionali delle scuole regionali l'iscrizione all'albo degli ordini dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione della Provincia di Milano, Como, Lecco, Lodi, Monza Brianza e Sondrio. (Ordine TSRM PSTRP)

4.4.3 L'Ausiliario Socio Assistenziale/Operatore Socio Sanitario assiste direttamente gli ospiti in rapporto alla cura dei bisogni primari (igiene personale, accudimento generale, assistenza ai pasti) e monitora coloro che conservano la possibilità di svolgere parzialmente tali funzioni.

Stabilisce una relazione di fiducia con gli utenti e collabora con le altre figure professionali facendosi carico di attività connesse a bisogni di base (movimento accompagnato, utilizzo dei servizi igienici...) e partecipando allo svolgimento di attività educative/socializzanti.

Il personale ASA collabora al mantenimento delle corrette condizioni di esercizio dei CDD, occupandosi di pulizie di prima necessità, riordino, distribuzione dei pasti. Collabora alla compilazione del FASAS per quanto di sua competenza.

L'OSS oltre ai compiti sopracitati, assiste l'utente con disfagia nell'assunzione dei pasti e si occupa di alcune mansioni specifiche con la supervisione dell'Infermiere

4.4.4 Sono presenti inoltre Operatori diversi, con specifica formazione ed esperienza, che garantiscono attività laboratoriali con caratteristiche animative, socializzanti e riabilitative (animazione teatrale e musicale, fisioterapia).

Collaborano alla compilazione del FASAS per quanto di loro competenza.

4.4.6 Gli Specialisti

Lo Psicologo

Si relaziona con il Coordinatore nel favorire un approccio multidisciplinare alla presa in carico degli utenti.

Contribuisce alla lettura psicologica di casi individuali, di dinamiche di gruppo e dell'andamento del servizio nella sua globalità.

Offre un contributo specialistico alla stesura del Progetto Individuale degli ospiti e alla compilazione del FASAS per quanto di sua competenza.

Attua interventi di supervisione e supporto psicologico agli Educatori con riferimento specifico alle problematiche del lavoro socio-educativo con gli utenti. Opera nell' Equipe Tecnica dei CDD collaborando con le altre figure alla definizione dell'indirizzo tecnico del servizio ed al suo presidio. Attua interventi di supporto individuale e di gruppo ai genitori degli utenti. Partecipa alla Commissione per l'ammissione ai CDD.

Il Medico si relaziona con il Coordinatore nel favorire un approccio multidisciplinare alla presa in carico degli utenti.

Garantisce:

- il monitoraggio dello stato di salute degli utenti, la valutazione clinica relativa al Progetto individuale (scheda S.I.Di.) e la costante verifica dell'idoneità a frequentare il CDD;
- il confronto e la collaborazione con le famiglie, il medico curante degli utenti, eventuali specialisti ed operatori di altri servizi
- la consulenza, nelle fasi di criticità, dello stato di salute degli utenti;
- la collaborazione ed il monitoraggio delle attività infermieristiche e riabilitative;
- la sinergia col gruppo tecnico del CDD collaborando con le altre figure professionali alla definizione dell'indirizzo tecnico del servizio e a presidiare la congruità tra situazioni/ attività e gli obiettivi legati ai progetti individuali degli utenti;
- il contributo specialistico alla stesura dei protocolli/procedure in uso;
- il contributo specialistico alla stesura del Progetto Individuale degli utenti e alla compilazione del FASAS per quanto di sua competenza;
- la partecipazione alla Commissione per le ammissioni ai CDD;
- attività di consulenza e reporting in situazioni di utenti con particolari tipologie di disagio.

Medico e psicologo offrono consulenza specialistica, nell'ambito del lavoro di rete, in riferimento a progetti, scelte, interventi riferiti a persone con gravi disabilità (tra i 18 ed i 64 anni).

Il Fisiatra formula e monitora il piano terapeutico di riabilitazione motoria individualizzato in stretta collaborazione con il Medico del CDD ed il fisioterapista; collabora alla stesura di protocolli e procedure e alla compilazione del FASAS per quanto di sua competenza.

4.4.7 L'infermiere

Si relaziona con il Coordinatore nel favorire un approccio multidisciplinare alla presa in carico degli utenti; il suo intervento infatti nei CDD riguarda funzioni afferenti l'area socio sanitaria che sono esercitate in integrazione con gli aspetti educativi e relazionali.

Comprende:

- la somministrazione di terapie farmacologiche e l'assistenza infermieristica come da eventuale prescrizione medica;
- il monitoraggio costante dello stato di salute degli ospiti;
- la stretta collaborazione con il Medico dei CDD;
- la redazione, per quanto di competenza, dei fascicoli individuali degli ospiti ed il loro costante aggiornamento;
- la gestione di eventuali emergenze;
- la supervisione dell'intervento del personale ASA e OSS in riferimento agli aspetti igienico-sanitari;
- i rapporti con le famiglie per l'aggiornamento costante dello stato di salute degli ospiti;
- la gestione di specifici interventi individuali legati alla salute e all'igiene personale (igiene orale, diete alimentari personalizzate e concordate con i servizi specialistici).

4.5 Gli strumenti principali

4.5.1 Il coinvolgimento delle famiglie

Il coinvolgimento dei familiari nella vita dei CDD si declina operativamente a diversi livelli:

- frequenti incontri con i Coordinatori CDD, lo psicologo ed altri professionisti a seconda delle tematiche affrontate;
- informazione e confronto con l'educatore professionale di riferimento per la condivisione del progetto individualizzato e del piano educativo;
- partecipazione alla co progettazione con educatori, rappresentanti di associazioni del territorio, cooperative del privato-sociale di programmi innovativi, azioni progettuali che riguardano l'inclusione sociale.
- momenti di socialità e culturali aperti alla cittadinanza.

Dopo la fase di presa in carico sono previsti, per i familiari, almeno due incontri all'anno con l'educatore di riferimento, il coordinatore e l'assistente sociale per la condivisione del progetto individuale ogni sei mesi e per la sua verifica; possono essere richiesti ulteriori specifici colloqui anche con altre figure professionali presenti nei CDD.

L'informazione alle singole famiglie per quanto riguarda gli aspetti relativi alla frequenza del familiare ospite è garantita dall'educatore di riferimento; la relazione si sviluppa inoltre anche attraverso momenti informali d'incontro tra familiari, ospiti e personale.

4.5.2 Il fascicolo personale dell'ospite (FASAS)

Il fascicolo personale dell'utente contiene tutte le informazioni che lo riguardano.

E' comprensivo di

- informazioni anagrafiche personali e famigliari;
- anamnesi sociale, medica, infermieristica, riabilitativa, psicologica ed educativa;
- analisi e valutazione della situazione dell'utente;
- scheda SIDi;
- informazioni sanitarie: diagnosi, eventuali trattamenti farmacologici e riabilitativi, diario dello stato di salute, documentazione sanitaria dell'utente, schede validate
- Progetto Individuale, Piano Educativo Individuale e diario

4.5.3 Il progetto individuale e il piano educativo individuale

Il progetto individuale, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento e delinea gli obiettivi.

Consente la formulazione del piano educativo individuale (PEI) che riporta la pianificazione delle attività/interventi proposti all'utente (obiettivi, modalità di attuazione, operatori di riferimento, verifica).

Il progetto individuale e il progetto educativo individualizzato sono condivisi e controfirmati dall'amministratore di sostegno/tutore/curatore/genitore: comprendono le dimensioni sanitarie, educative, sociali e riabilitative. Vengono verificati e condivisi semestralmente e riformulati al bisogno o annualmente.

4.5.4 Gli strumenti per la gestione dei CDD

La gestione complessiva dei CDD è determinata dalla complessità di molteplici processi che mirano alla proficua armonizzazione delle attività.

I CDD, servizi socio sanitari accreditati, fanno parte del Servizio Sociale del Comune di Monza; si riferiscono direttamente al Dirigente o suo delegato; sono in rete con gli uffici amministrativi del Servizio Sociale, l'Ufficio Disabili e gli altri Settori del Comune.

Gli strumenti di gestione utilizzati sono: il documento organizzativo triennale, il piano di lavoro annuale, protocolli e procedure inerenti ad aspetti sanitari, assistenziali, sociali e gestionali, l'equipe tecnica costituita da Coordinatori, Medico e Psicologo.

Gli strumenti educativi in ogni CDD sono i seguenti:

- FASAS, fascicolo socio assistenziale sanitario personale
- équipe educativa
- équipe plenaria con la presenza di medico, psicologo, asa, oss, infermiere e all'occorrenza fisiatra e fisioterapista
- gruppi di lavoro per la programmazione/verifica (operatori)
- approfondimenti sul caso
- supervisioni (specialista con gruppo di operatori)
- gruppi familiari
- colloqui individuali con i familiari/amministratore di sostegno/tutore

4.5.5 Il Lavoro di rete

I CDD operano in stretta collaborazione con il Servizio Sociale Ufficio Disabili, in particolare con l'Assistente Sociale referente della famiglia della persona disabile in un'ottica di sostegno attuato da differenti attori, basato sullo scambio d'informazioni e sulla ricerca comune di soluzioni.

I servizi sociali territoriali sono un riferimento per i CDD ed agli stessi viene anche segnalata l'eventuale mancanza di tutela giuridica degli ospiti.

In un'ottica di rete, i CDD sono in relazione con vari soggetti del territorio (servizi pubblici e privati, associazioni, privato sociale...) sia per sviluppare attività mirate all'inclusione sociale degli utenti sia per contribuire ad iniziative che favoriscano la diffusione della cultura dell'integrazione e l'accesso alle informazioni su strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone con disabilità.

I CDD sono attivi, nel territorio, per la ricerca di risposte comuni ai bisogni delle persone con disabilità: a tal fine collaborano con altri servizi e strutture, con l'ambito sociosanitario riabilitativo e con il terzo settore (associazioni, cooperative).

5. Prestazioni e rette

Le attività proposte alle persone con disabilità, utenti dei CDD, sono orientate dal Progetto Individuale.

Complessivamente le prestazioni offerte dal Centro possono essere riassunte attraverso lo schema seguente:

Tipologia	Azioni
Attività educative, di animazione e di socializzazione	Teatro, Musica, Attività ludiche, Autonomie, Progetti con il territorio
Attività per il mantenimento delle abilità cognitive e motorie	Attività manipolativo-espressive, Attività di comunicazione, Gruppo di cammino in collaborazione con ATS, Attività cognitive, Attività a pc e tablet
Attività di educazione alla salute e promozione del benessere	Benessere, Cura della persona
Sostegno di famiglie e care giver	Incontri individuali e di gruppo
Attività sanitarie e socio-assistenziali	Assistenza, Igiene, Alimentazione, Cambi posturali e mobilizzazioni, Monitoraggio stato di salute, Terapie farmacologiche, Raccordo con MMG e specialisti dell'area sanitaria
Attività riabilitative	Fisioterapia

Il Comune di Monza garantisce, a richiesta, il servizio di trasporto in favore di utenti residenti a Monza. La tariffa del servizio viene definita annualmente con provvedimento della Giunta Comunale e comunicata alle famiglie.

Per l'anno 2023 la tariffa è pari ad € 15,00. Il pagamento potrà essere effettuato mediante avviso di pagamento PagoPA.

L'importo è fisso e deve essere pagato indipendentemente dalla fruizione del servizio, con la sola eccezione per il mese di agosto e di malattia certificata di durata non inferiore ad un mese.

Il Comune di Monza garantisce il servizio mensa in favore di tutti i frequentanti. La tariffa del servizio per gli utenti residenti nel Comune di Monza viene definita annualmente con provvedimento della Giunta Comunale e comunicata alle famiglie.

Per l'anno 2023 la tariffa a pasto è pari ad € 5,36. Il pagamento potrà essere effettuato mediante avviso di pagamento PagoPA.

Per il servizio mensa e trasporto non è previsto il rilascio di dichiarazioni ai fini fiscali poiché le spese non sono detraibili, salvo differente disposizione normativa.

Per gli utenti residenti in altri Comuni si fa riferimento all'accordo tra gli Enti.

Non è previsto un deposito cauzionale. I servizi e progetti integrativi forniti dagli enti gestori delle strutture socio assistenziali e socio sanitarie (uscite, gite, soggiorni, attività di socializzazione e aggregazione, ecc), sono a completo carico degli interessati, come da "Regolamento per la disciplina dell'erogazione di interventi e servizi sociali" dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Monza, approvato con delibera C.C. 82/2016 e s.m.i.

6. Dimissione

Le dimissioni possono avvenire qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- il genitore/tutore/curatore/amministratore di sostegno rinunci alla frequenza con preavviso di almeno 30 giorni (in tal caso vengono approfondite le motivazioni della rinuncia e la famiglia viene accompagnata nell'individuazione di un nuovo progetto);
- il comune di residenza, per gli ospiti non appartenenti al Comune di Monza, segnali per iscritto l'interruzione della frequenza indicandone i motivi. Questa comunicazione deve pervenire entro i mesi di Luglio o Dicembre.
- l'utente sposti la propria residenza in altra città ed il nuovo Comune di residenza non sia più intenzionato a proseguire la frequenza;
- l'équipe tecnica del CDD (medico, fisiatra, psicologo, coordinatore educativo) ritenga che il servizio offerto non sia più adeguato ai bisogni dell'utente attraverso una relazione scritta comprensiva di valutazioni sanitarie, cliniche ed educative, tali per cui emerga la necessità di un nuovo e diverso progetto;
- emergano modificazioni dello stato di salute che non consentono la prosecuzione della frequenza;
- insorgano comportamenti e/o si verificano condizioni incompatibili con la vita comunitaria, registrati nel Fascicolo personale dell'utente, che risultino ingestibili nonostante la messa in campo di tutti gli interventi sanitari, educativi ed organizzativi necessari a modificare la situazione di pericolosità;
- non siano condivisi e firmati il PI (Progetto Individualizzato) e PEI (Progetto educativo individualizzato) da parte del genitore/ amministratore di sostegno/tutore/curatore.

L'équipe tecnica del CDD collabora con il Servizio Sociale Ufficio Disabili, fornendo le informazioni necessarie alla formulazione di un progetto di vita individualizzato, in continuità ed adeguato alla persona, garantendo, se necessario, l'accompagnamento ad eventuale altra struttura.

I tempi delle dimissioni sono preventivamente concordati con il genitore / curatore/ tutore/ Amministratore di sostegno e con il Servizio Sociale inviante e comunque non possono essere superiori ai due mesi dalla comunicazione ufficiale.

A seguito della dimissione, viene rilasciata specifica relazione.

7. Rilevazione della soddisfazione delle famiglie

7.1 Questionario di soddisfazione per utenti e familiari

Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione (in allegato) al fine di verificare il gradimento relativo all'offerta fornita e per acquisire suggerimenti e/o spunti di miglioramento per la gestione del servizio. I dati, raccolti in tabelle riassuntive, sono comunicati alle famiglie e condivisi con i familiari degli utenti.

7.2 Scheda lamentele/apprezzamenti

Presso la Segreteria del Centro è possibile richiedere la "scheda per espressione lamentele/apprezzamenti" utile per segnalare eventuali reclami oppure eventuali apprezzamenti e suggerimenti (in allegato). Sempre in tale ufficio è installata una cassetta per la raccolta di tali schede. Il Coordinatore CDD, dopo aver trasmesso la scheda al Dirigente o suo delegato, è tenuto

entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione a fornire una risposta scritta. Tale risposta è frutto di un'analisi del problema e dell'individuazione di possibili azioni migliorative.

8. Rilevazione della soddisfazione degli operatori

Annualmente viene somministrato un “questionario di soddisfazione degli operatori del Centro” che permette di registrare il livello di soddisfazione ed apportare eventuali miglioramenti alla qualità organizzativa del servizio (in allegato). Le informazioni emerse dalla lettura dei questionari vengono condivise durante un apposito incontro con gli operatori attraverso la presentazione di tabelle riassuntive.

9. Modalità riconoscimento operatori

Al fine di facilitare l'identificazione del personale operante nella struttura tutti gli operatori del Centro sono dotati di cartellino di riconoscimento.

10. Rilascio documentazione

E' possibile ottenere il rilascio di documentazione/relazioni, previa richiesta scritta dell'amministratore, tutore o genitore. La documentazione/relazioni viene rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta e a titolo gratuito fino a copie n°50 facciate formato A4. Oltre a tale numero di copie si fa riferimento alla delibera di Giunta Comunale n. 26 del 01/02/2022 che determina i costi di riproduzione per il rilascio di copie.

11. Protezione giuridica

Essendo gli utenti persone fragili con disabilità grave, il CDD si relaziona, con chi formalmente è stato nominato amministratore di sostegno/tutore o curatore della persona.

In mancanza di una figura formalmente incaricata per tale funzione, il CDD fa riferimento al genitore.

12. Conoscenza dello spazio CDD

Al fine di permettere una conoscenza della struttura e dell'attività svolta, sono previste visite ai Centri da parte dei Servizi e delle famiglie. Nel corso della visita vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del servizio, vengono visitati i diversi ambienti e i laboratori. Viene inoltre consegnata la Carta dei Servizi che è comunque consultabile sul sito www.ambitodimonza.it

Le visite possono essere effettuate concordando l'appuntamento con:

- per il **CDD Via Gallarana:**

Erica Giussani (Coordinatore CDD)

Alessandro Mussi (educatore professionale)

Telefonando al n° 039 830337

- per il **CDD Via Silva:**

Monica Sala (Coordinatore CDD)

Giorgia Sala (educatrice professionale)

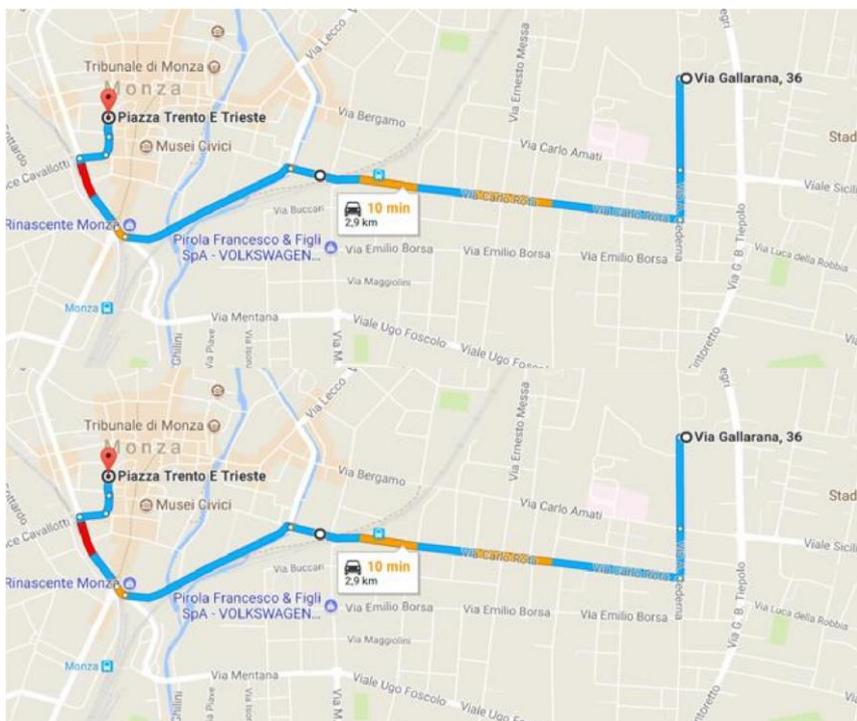
Telefonando al n° 039 366885

12.1 Come raggiungere i CDD

I CDD del Comune di Monza sono facilmente raggiungibili utilizzando i mezzi di trasporto pubblico.

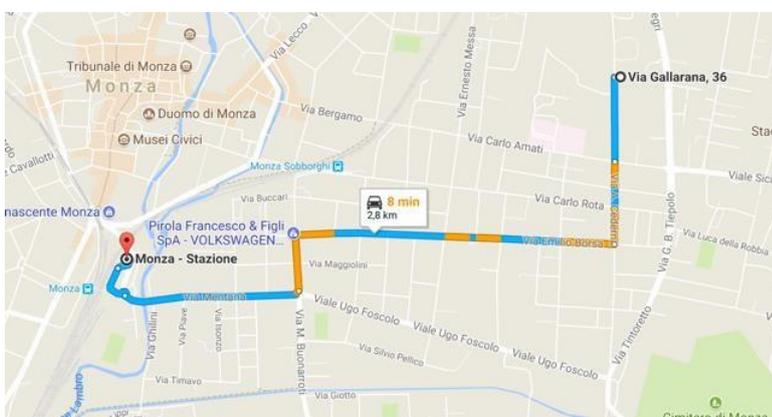
CDD Via Gallarana - Via Gallarana 36

Da piazza Trento e Trieste a via Gallarana 36 Monza Linee urbane AUTOGUIDOVIE: n° 206, 321

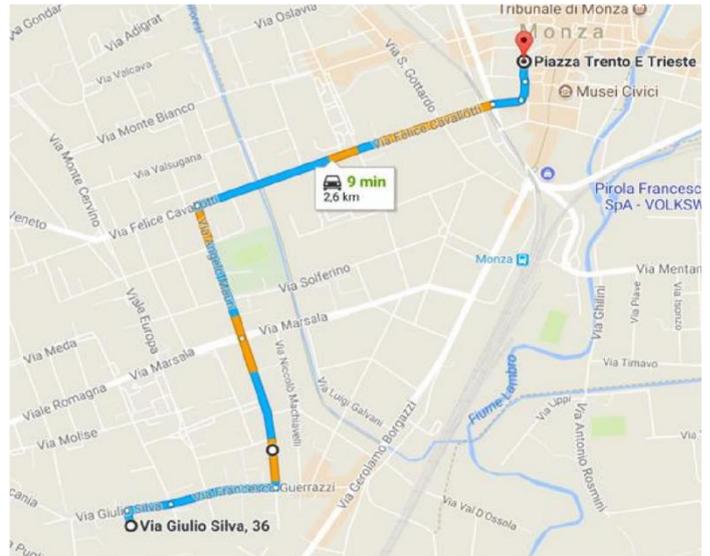


Da stazione ferroviaria a via Gallarana 36 Monza

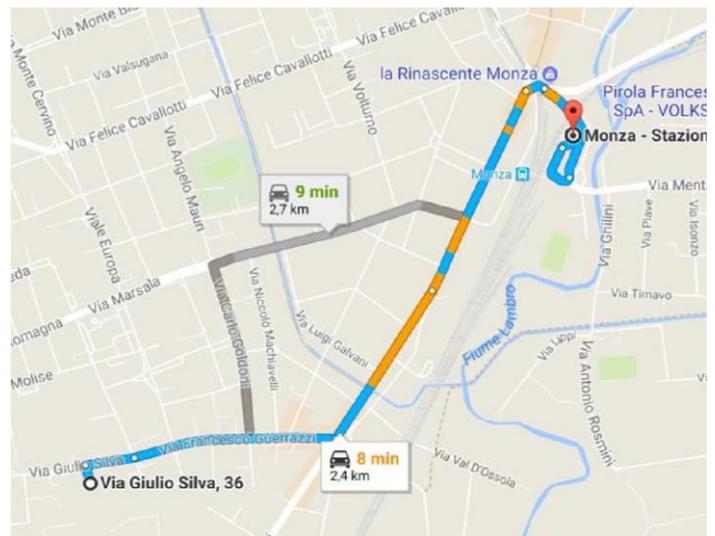
Linee urbane AUTOGUIDOVIE: n° 201, 206, 32



CDD Via Silva- Via Giulio Silva 36/b
Da Piazza Trento e Trieste a via Giulio
Silva 36/b Monza
Linee urbane AUTOGUIDOVIE: n° 202,
208 e 222



Da stazione ferroviaria a via Giulio Silva
36/b Monza
Linee urbane AUTOGUIDOVIE: n° 208, 221 e
222





CDD	SCHEDA PER ESPRESSIONE LAMENTELE / APPREZZAMENTI	PAGINA 1 di 2
------------	---	---------------

Nome e Cognome
CENTRO DIURNO DISABILI di Via

SEGNALAZIONE LAMENTELE / RECLAMI

Disguidi o inefficienze riscontrate nei servizi erogati dal CDD:
Motivazione della segnalazione /reclamo:

SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI / SUGGERIMENTI

Apprezzamenti rispetto alle prestazione erogate:
Eventuali suggerimenti ed annotazioni:

Data

Firma.....



CDD	SCHEDA PER ESPRESSIONE LAMENTELE / APPREZZAMENTI	PAGINA 2 di 2
------------	---	---------------

Ricevuto in data/...../.....
<input type="checkbox"/>	Segnalazione
<input type="checkbox"/>	Reclamo
<input type="checkbox"/>	Suggerimento
<input type="checkbox"/>	Apprezzamento

Azioni attivate (indicare la data)	<input type="checkbox"/> Colloquio	Data/...../.....
	<input type="checkbox"/> Risposta scritta	
	<input type="checkbox"/> Altro	

Data

Firma.....



Settore Servizi Sociali
Centri Diurni Disabili
CDD Via Gallarana / Via Silva

2022 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

degli operatori dei Centri Diurni Disabili del Comune di Monza

Al fine di misurare la soddisfazione all'interno del servizio CDD la preghiamo di valutare le seguenti affermazioni secondo una scala da 1 a 10, dove 1=per niente d'accordo e 10=del tutto d'accordo.

1. Contenuto del lavoro

1.1 Il lavoro a contatto con gli utenti permette di vedere il risultato del proprio impegno

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.2 Il lavoro a contatto con gli utenti consente e richiede un continuo sviluppo e affinamento delle proprie competenze professionali

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.3 Il lavoro a contatto con gli utenti offre opportunità di conoscenza e arricchimento personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.4 Il lavoro di progettazione educativa – a livello individuale e di gruppo – offre spazi di creatività, discrezionalità, autonomia

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.5 Il lavoro con le famiglie produce ricadute positive e miglioramenti effettivi per la vita dell'utente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.6. Il lavoro con le famiglie garantisce supporto e contenimento efficaci in momenti critici del nucleo e cambiamenti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.7 Il carico di lavoro è sostenibile e ripartito in maniera equilibrata nell'arco della settimana

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.8 Durante la giornata è possibile alternare fasi di lavoro a ritmo elevato con momenti di maggior tranquillità

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



2. Ambiente

2.1 Il luogo di lavoro presenta spazi conformi e sufficientemente differenziati in base alle differenti esigenze di lavoro con l'utenza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2 Le condizioni di illuminazione, temperatura, ventilazione, rumorosità, ecc. sono appropriate e confortevoli

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.3 Le attrezzature e gli arredi sono privi di rischi e adeguatamente utilizzabili

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Clima e relazioni

3.1 Il clima all'interno del Centro è disteso e collaborativo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.2 Le persone con cui lavoro sono motivate e competenti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.3 La collaborazione tra operatori nell'ambito delle attività con l'utenza è proficua

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.4 La collaborazione tra operatori nelle attività di progettazione ed équipe è adeguata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.5 La collaborazione con le altre figure professionali è costruttiva e utile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.6 La comunicazione tra colleghi è efficace, mirata e diretta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



3.7 I conflitti sono evidenziati e affrontati con responsabilità all'interno dell'équipe

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.8. In caso di problemi organizzativi o difficoltà particolari l'équipe si dimostra flessibile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Leadership

4.1 L'équipe risulta uno strumento di condivisione d'informazioni, riflessioni e decisioni

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.2 L'attribuzione dei compiti risponde a criteri di equilibrio e di opportunità

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.3 Le informazioni utili sono fornite in maniera esauriente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.4 Le decisioni assunte sono motivate e comprensibili

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.5 L'indirizzo e le priorità sono comunicate in modo chiaro e comprensibile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.6 Gli operatori ricevono attenzione, motivazione, orientamento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Note e suggerimenti:



Settore Servizi Sociali
Centri Diurni Disabili
CDD Via Gallarana / Via Silva

QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO CDD

Al fine di misurare la soddisfazione del servizio offerto dal CDD la preghiamo di valutare le seguenti affermazioni secondo una scala da 1 a 10, dove 1 = per niente d'accordo e 10 = del tutto d'accordo

1. ATTIVITA'

Le attività sono programmate in funzione dei bisogni della persona e l'equilibrio tra attività educative, animative, riabilitative, assistenziali è soddisfacente

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. PERSONALE

Gli educatori che si prendono cura del suo familiare/utente svolgono i compiti in modo competente e responsabile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Gli Ausiliari Socio Assistenziali (Asa) che si prendono cura del suo familiare/utente svolgono i compiti in modo competente e responsabile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Gli specialisti svolgono la loro funzione in modo competente e adeguato

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Il Coordinatore monitora l'organizzazione del servizio in maniera adeguata ed è un punto di riferimento per i familiari/amministratori di sostegno/tutori

1	2	3		4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	----

3. COMUNICAZIONE

La comunicazione del CDD è facile, efficace, attenta e personalizzata (attività, iniziative, progetto educativo, ...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. SPAZI

Gli spazi sono curati ed accoglienti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Gli spazi sono organizzati in maniera tale da favorire lo svolgimento delle attività

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. SERVIZI AUSILIARI

Il servizio trasporto è adeguato (Cooperativa Sociale Per Monza 2000)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Il servizio mensa è adeguato (Società Sodexo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

