



**Centro Diurno Disabili (CDD)
Santa Caterina - Settimo Milanese (MI)**

**Carta dei Servizi
Centro Diurno Disabili (CDD) - Santa Caterina
Settimo Milanese**

Contenuto informativo

- 1.** Definizione
- 2.** Finalità e obiettivi
- 3.** Utenti
- 4.** Status giuridico
- 5.** Requisiti organizzativi
- 6.** Servizi forniti
 - a.** Prestazioni socio sanitarie
 - b.** Attività socio assistenziali
 - c.** Interventi di servizio sociale
 - d.** Altri servizi
- 7.** Giornata tipo
- 8.** Ristorazione
- 9.** Costi
 - a.** Contributo fondo sanitario regionale
 - b.** Retta sociale
 - c.** Comprensività della retta
 - d.** Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali
- 10.** Calendario e orari
- 11.** Modalità di ammissione e dimissione
- 12.** Sistema di valutazione della soddisfazione
- 13.** Codice etico
- 14.** Trattamento dei dati personali
- 15.** Accesso agli atti amministrativi
- 16.** Organizzazione degli spazi
- 17.** Organizzazione del personale
- 18.** Professionisti

1. DEFINIZIONE

Il Centro Diurno per persone Disabili (CDD), è un'unità di offerta semiresidenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario Regionale, deputata all'accoglienza di persone con disabilità con età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.

Il CDD S. Caterina ha sede in via Giovanni Paolo II, a Settimo Milanese (MI) all'interno della Filiale della Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Le attività che si svolgono all'interno del CDD hanno come obiettivo quello di affermare, nel rispetto della dignità e della libertà della persona, l'osservanza dei seguenti principi:

- presa in carico dell'utente, in riferimento al suo ciclo di vita (attuale ambiente di vita, richieste e bisogni), in modo uniforme, globale e flessibile, di concerto con la famiglia;
- egualianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni di sesso, religione, appartenenza etnica;
- qualità e appropriatezza dei trattamenti;
- continuità e regolarità delle prestazioni;
- condivisione con utenti e familiari dei progetti individuali e di unità;
- tutela della privacy;
- efficacia ed efficienza, intese quali valutazione dei risultati dell'intervento e del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti, per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

3. UTENTI

L'Unità può accogliere fino a 30 soggetti, di sesso maschile o femminile, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni, la cui fragilità è definita dall'appartenenza alle 5 classi del sistema SIDI, riportate in ciascuna scheda individuale.

In presenza contestuale di condizioni specifiche, dettagliate dalla normativa regionale di riferimento, è possibile accogliere eccezionalmente soggetti minorenni.

L'Unità continua ad ospitare utenti provenienti dall>IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale. Tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari.

4. STATUS GIURIDICO

Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative prescritte dalla Dgr 18334 del 23 Luglio 2004, il CDD, già abilitato all'esercizio, ha ottenuto dall'ATS parere positivo all'accreditamento con atto della Conferenza dei Servizi del 27.3.2009 per n. 30 posti ed è stato accreditato con D.G.R. 9883/2009 per n. 30 posti. Tutti i posti accreditati sono contrattualizzati con ATS.

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

All'interno del CDD S. Caterina per ogni utente vengono elaborati e verificati almeno semestralmente o secondo le necessità dall'équipe multidisciplinare i Progetti Individuali e la pianificazione degli interventi (PEI), tenendo conto dell'individualità di ogni singolo utente, dei suoi bisogni, dei suoi limiti ma anche delle abilità realmente possedute o emergenti sulla base dell'assessment e della diagnosi funzionale. Il Progetto Individuale definisce gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno, gli interventi specifici, le metodologie adottate, il personale coinvolto, le modalità e i tempi di verifica. I Progetti, formulati in équipe pluriprofessionale, vengono sottoposti a utenti e familiari o legali rappresentanti per la discussione e la condivisione. Scopo di questi incontri è anche quello di offrire ai familiari una rilevante, costante e significativa formazione relativa alle tecniche educative utilizzate al CDD. In coerenza con la classe di fragilità, vengono garantite ai frequentanti:

- attività socio-sanitarie ad elevato grado d'integrazione
- attività di riabilitazione
- attività di socio-riabilitazione
- attività educative.

6. SERVIZI FORNITI

La gestione del Servizio a seguito della situazione pandemica ha comportato l'introduzione di nuove modalità organizzative (dettagliate voce per voce nel Piano Organizzativo Gestionale) e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa.

Gli interventi mirano a realizzare il progetto di vita dell'utente e vengono attuati secondo una metodologia psicoeducativa cognitivo-comportamentale che, attraverso appropriati sostegni, migliora il funzionamento della persona. Tale metodo finalizza le tecniche impiegate per organizzare l'ambiente fisico, sviluppare il calendario delle attività attraverso agende per immagini, attuando trattamenti occupazionali, al fine di offrire sostegni utili alla persona con disabilità per diminuire lo stato di condizione di disabilità e adattarsi al proprio contesto di vita. Il

progetto educativo prevede un intervento integrato dei tecnici dell'équipe con i familiari, affinché attraverso una collaborazione reciproca si utilizzino le stesse modalità educative e si realizzi quello scambio di competenze e saperi che è necessario per la personalizzazione dell'intervento.

a. Prestazioni socio sanitarie

Interventi riabilitativi svolti dal personale educativo

- interventi per l'incremento o insegnamento di abilità di comunicazione, socializzazione, autonomie di base, abilità cognitive e abilità occupazionali;
- interventi per la riduzione di comportamenti problematici e disadattativi;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi;
- prevenzione del contagio da COVID-19, secondo la normativa specifica.

Interventi medico specialistici

- Valutazione clinico-diagnostica iniziale e periodica, con monitoraggio dell'evoluzione globale del quadro clinico e della terapia farmacologica, in modo coordinato con il medico di medicina generale e/o gli specialisti di riferimento del singolo utente;
- valutazione di eventuali patologie intercorrenti e invio al medico di medicina generale;
- colloqui con le famiglie;
- integrazione degli interventi sanitari all'interno del Progetto individualizzato.

Tutti i bisogni di tipo sanitario restano di competenza del Medico di Medicina Generale o dei Servizi Specialistici Territoriali.

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia che l'utente deve assumere nelle ore di frequenza al Centro (la terapia farmacologica viene somministrata dagli infermieri, previa prescrizione del medico curante e apporto dei farmaci da parte dei familiari);
- procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute;
- rilevazione crisi epilettiche, di agitazione psicomotoria, di cadute ed altri eventi critici;
- rilevazione peso/pressione;
- osservazione e rilevazione di informazioni relative allo stato di salute, in funzione di una corretta segnalazione al personale medico;
- contatti con le famiglie per comunicazioni relative allo stato di salute degli utenti, su indicazioni del personale medico;
- gestione della sala medica per quanto attiene l'approvvigionamento farmaci, cura e custodia della documentazione sanitaria e sorveglianza dei presidi medico-clinici in dotazione.

Prestazioni fisiiatriche

- Visite fisiiatriche;
- prescrizione di protesi e ausili.

N.B.: La prescrizione di ausili personalizzati è a carico del S.S.N. (carrozzine, deambulatori, ecc.) ed è attuata dal fisiatra della Fondazione Istituto Sacra Famiglia, eventualmente con l'aiuto del tecnico ortopedico: il fisiatra fa richiesta all'ATS competente.

L'ausilio prescritto è di proprietà ATS e dato in uso all'utente; di conseguenza la buona conservazione e la manutenzione dello stesso è a carico dell'utente/famiglia.

Prestazioni fisioterapiche

- Osservazione e valutazione delle abilità grosso-motorie e fino-motorie, per impostare e attuare, ove opportuno, l'intervento fisioterapico o fornire suggerimenti di attivazione motoria ad ASA ed educatori;
- osservazione e valutazione dei disturbi disfagici;
- osservazione e valutazione per prescrizione di ausili volti a rendere l'utente più autonomo.

N.B: Le suddette prestazioni vengono richieste alla fisioterapista proveniente dai servizi riabilitativi della Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

b. Attività socio assistenziali

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene della persona, somministrazione pasti);
- interventi per lo sviluppo e il mantenimento di abilità acquisite, su indicazioni del Progetto Individualizzato;
- interventi di deambulazione assistita su indicazioni fisioterapiche.

c. Interventi di servizio sociale

- In fase di accoglienza vengono raccolti elementi conoscitivi in ordine alla storia personale e sociale dell'utente e vengono indagate le sue richieste o aspettative e quelle dei familiari per favorire un positivo inserimento;
- vengono offerte informazioni e consulenza in merito a procedure e problematiche di tipo amministrativo, previdenziale e di tutela giuridica (ad es. amministrazione di sostegno);
- si forniscono informazioni e si agevola il collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, con enti e istituzioni;

- si effettuano colloqui di supporto personale e familiare.

d. Altri servizi

Servizio trasporto

Il servizio trasporto al Centro Diurno è a carico dei familiari o dell'ente locale. Generalmente il trasporto viene organizzato dai diversi comuni di provenienza degli utenti in orari differenziati a seconda di quanto è stato concordato con i familiari dei frequentanti. La Filiale è dotata di una autovettura utilizzata per piccole commissioni e per il trasporto dei frequentanti per le uscite sul territorio.

Servizio religioso

L'Unità assicura il servizio religioso cattolico, curato dai frati cappuccini; nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dal frequentante o dai suoi familiari.

Servizio Volontariato e Servizio Civile

La Fondazione promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività animate, ricreative e culturali dedicate ai propri assistiti.

Presso la Sede di Cesano Boscone è istituito un Servizio Volontariato che accoglie le richieste di coloro che vogliono proporsi e coordina tutte le forme di volontariato, sia di singole persone che di gruppi o associazioni, che operano nell'ente. Il Servizio Volontariato coordina anche i giovani del Servizio Civile che, per l'anno in corso, sono inseriti in nuovi progetti da sviluppare nella sede e nelle Filiali della Fondazione. Anche i giovani, come i volontari, in base al progetto prescelto, partecipano alla realizzazione di attività culturali, sportive, animate e di socializzazione nei contesti territoriali individuati, con affiancamento al personale dedicato.

In fase emergenziale legata alla pandemia da Covid-19, l'accesso alle unità ai volontari e agli operatori del servizio civile è strettamente correlato all'obbligo vaccinale previsto dalla normativa vigente.

Servizio di igiene ambientale

Una impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato.

Il Responsabile controlla e verifica che la pulizia sia effettuata in maniera adeguata.

7. GIORNATA TIPO

Ciascun utente e la sua famiglia hanno un educatore di riferimento responsabile del Progetto Individualizzato. La giornata è programmata, in linea generale, secondo le linee guida dello schema seguente:

8.30 - 9.30	Il personale presente è impegnato nell'accoglienza degli utenti nei diversi nuclei di riferimento e dei parenti che, eventualmente, accompagnano i loro figli al Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che accompagnano direttamente i figli, diversamente, attraverso quaderno delle comunicazioni. Il trasporto viene organizzato dai diversi comuni di provenienza degli utenti in orari differenziati a seconda di quanto è stato concordato con i familiari degli ospiti.
9.30 - 11.30	Inizio delle attività con interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo, generalizzazioni delle abilità apprese, interventi di attivazione motoria, interventi nei laboratori occupazionali.
11.30 - 12.00	Conclusione delle attività mattutine, riordino degli ambienti, preparazione del refettorio, igiene personale.
12.00 - 13.00	Consumazione del pranzo con attuazione di interventi riabilitativi e assistenziali, riordino del refettorio in base all'organizzazione del singolo gruppo con riferimento agli obiettivi previsti dal PEI.
13.00 - 14.00	Igiene personale.
14.00 - 15.00	Interventi educativi di insegnamento individualizzato o di gruppo e interventi nei laboratori.
15.00 - 16.00	Il personale presente è impegnato nell'accompagnamento degli utenti per l'uscita dal Centro. In questa occasione avviene lo scambio di informazioni con i genitori che riprendono direttamente i figli, diversamente il personale aggiorna il quaderno delle comunicazioni. Il personale educativo si dedica all'aggiornamento e verifica del Progetto Individualizzato e compilazione del registro delle consegne.

8. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

Presso la Fondazione è costituita una Commissione Mensa che ha il compito di:

- vigilare sul buon funzionamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso alle necessità degli assistiti;
- segnalare eventuali disfunzioni o criticità;
- suggerire cambiamenti innovativi per una maggiore efficienza del servizio.

Il servizio alberghiero presso il CDD prevede la consumazione del pranzo con menù giornaliero differenziato.

9. COSTI

a. Contributo fondo sanitario regionale

Il CDD 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 tariffe definite in base al livello di fragilità determinato mediante SIDI (Scheda Individuale Disabile).

b. Retta sociale

La retta di frequenza per tutti i CDD gestiti direttamente dalla Fondazione Istituto Sacra Famiglia, a titolo di partecipazione alla spesa, al momento è stabilita in € 42,00 giornaliero, eventuali variazioni stabilite anche in corso d'anno, verranno comunicate agli interessati. In caso di morosità si dà corso alle procedure per il recupero del credito, fino all'eventuale dimissione dell'assistito.

N.B. L'unità continua ad ospitare utenti provenienti dall>IDR ex art. 26 sulla base di specifiche norme transitorie di salvaguardia regionale, tali utenti possono avere fragilità diverse da quelle prescritte per l'unità a regime e modalità di remunerazione particolari. Tali norme prevedono il prosieguo della frequenza mantenendo la maggior parte degli oneri a carico del Fondo Sanitario con una quota a carico dell'ospite stabilita da Regione Lombardia con DGR XI/2672 del 16/12/2019, in € 17,50 giornaliero.

c. Comprensività della retta

La retta di frequenza 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 assistenziale quali:

- spese di trasporto giornaliere degli utenti dalla loro abitazione al CDD;
- spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;
- spese derivanti da altre attività complementari programmate;
- Spese derivanti da necessità personali e particolari di singoli utenti.

d. Rilascio certificazioni delle rette ai fini fiscali

In conformità alla DGR n. 26316 del 21.03.1997, alle circolari regionali n.4 e n.12 del 03/03/2004 e per fini previsti dalla legge, la Fondazione Istituto Sacra Famiglia Onlus rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio (nel periodo aprile-maggio), ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione secondo il modello esplicativo in allegato alla DGR n.26316 del 1997 e successive integrazioni, ai sensi della quale la parte sanitaria della retta viene determinata al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

10. CALENDARIO E ORARI

Il CDD è aperto 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi infrasettimanali) dalle 8.30 alle 16.00.

Entro il 31 dicembre di ciascun anno viene comunicato ai frequentanti il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo.

La programmazione annuale delle attività, nonché la stesura dei progetti individualizzati e la loro verifica, è prevista durante i giorni di chiusura del Centro.

11. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Modalità di ammissione

I familiari possono inoltrare domanda di ammissione al Servizio Sociale della Filiale, direttamente o tramite i Servizi Sociali di zona, mediante la compilazione dell'apposita modulistica.

Ogni informazione può essere richiesta al sopra citato Servizio Sociale.

È possibile scaricare il modulo dal sito internet della Fondazione www.sacrafamiglia.org/Modulistica

Può essere inoltre richiesto di visitare la struttura: in tal caso il richiedente viene affidato all'assistente sociale o al responsabile dell'Unità per una visita guidata e per la consegna di ulteriore materiale illustrativo sui servizi offerti.

La domanda, compilata e sottoscritta dal richiedente e/o legale rappresentante o familiare, eventualmente integrata da altra documentazione ritenuta significativa viene accolta e valutata dalla Direzione competente, la quale esprime un parere di idoneità sia per le necessità assistenziali ed educative che per le attitudini relazionali del soggetto.

Entro 45 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, il Servizio Sociale comunica al richiedente/legale rappresentante/familiare l'esito della stessa.

Analogamente, ai sensi della Legge Regionale n. 3/2008, la segreteria informa il Comune di residenza del richiedente della domanda di ricovero.

In caso di idoneità all'ammissione ma in mancanza di posto disponibile, la domanda viene posta in lista di attesa presso il Servizio Sociale; la lista d'attesa rispetta l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

In presenza di posto libero e, coerentemente con la sua posizione nella graduatoria di accesso, il richiedente viene chiamato dall'Assistente Sociale per l'ingresso.

Presenza in carico nell'Unità

La persona con disabilità entra al CDD dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del contratto e del Regolamento) presso l'ufficio amministrativo della Filiale.

Al momento dell'ingresso viene accolta, insieme a chi la accompagna, dall'èquipe dell'Unità che, dopo i saluti e il benvenuto, fornisce una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, l'assistenza di base, l'assistenza medico-infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro, ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio.

Nel corso del colloquio vengono inoltre raccolte informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/legali rappresentanti;
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa, ecc.;
- la storia personale (scolarità, lavoro, matrimonio, figli, parenti);
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia farmacologica ecc.;
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini e interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni si ritiene di voler render note.

10

Sede operativa

Settimo Milanese

Via Giovanni Paolo II, 10/12
20199 Settimo Milanese (MI)

Tel. 02 33535101

e-mail settimo@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152

C.F. 03034530158

Numer REA MI - 2612589

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277

Vengono mostrati gli spazi di vita ed illustrato il loro utilizzo e la persona in ingresso viene presentata al personale presente e agli altri frequentanti.

Il gruppo definito all'ingresso non è tuttavia da considerare definitivo. Su valutazione dell'équipe e previa informazione alla persona interessata e alla sua famiglia può essere decisa una diversa assegnazione di gruppo, suggerita sia dalle condizioni psico-fisiche che da esigenze di convivenza con gli altri soggetti presenti.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione), che si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PEI). Il Progetto Individuale viene rivisto almeno semestralmente o secondo le necessità.

Alla redazione del Progetto e alla successiva realizzazione concorre l'équipe multi-professionale e tutto il personale presente al Centro.

Il Progetto Individuale viene discusso e concordato con la persona interessata e/o i suoi familiari o legali rappresentanti.

Il percorso di presa in carico si conclude, mediamente, nell'arco di 90 giorni, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità della persona accolta.

Viceversa, qualora la struttura non fosse in grado di soddisfarne le esigenze o si riscontrassero gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con la famiglia e/o l'ente inviante, si potrà procedere alle dimissioni.

Visite e accompagnamento al CDD

Nel caso in cui la famiglia si avvalga di terze persone per l'accompagnamento o per uscite dal CDD, è tenuta a darne preventiva comunicazione scritta, fornendo nome e cognome e fotocopia della carta d'identità delle stesse e concordando col Responsabile del Centro le modalità delle uscite.

L'ente gestore si riserva, comunque, la facoltà di assumere informazioni su persone non conosciute.

Assenze (Regolamento CDD)

Le assenze di una o più giornate vanno concordate con il Responsabile del Servizio. Nei periodi di assenza, a qualunque motivo dovuti, dovrà essere corrisposto un importo pari al 100% della retta; le assenze per vacanze o rientri in famiglia non potranno comunque superare i 20 giorni complessivi annui, prorogabili di ulteriori 30 giorni su progetto specifico concordato con l'équipe di cura.

Dal 21° giorno in poi, 51° in presenza di progetto condiviso con l'équipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, verrà richiesto il pagamento di una quota aggiuntiva alla retta determinata nella seguente misura:

utenti storici in salvaguardia ex DGR 5000/2007: dal 21° giorno in poi, 51° in presenza di progetto condiviso con l'équipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, oltre al 100% della retta, verrà esposta una quota aggiuntiva pari a € 22,00/die

utenti appropriati: dal 21° giorno in poi, 51° in presenza di progetto condiviso con l'équipe di cura, in assenza di ulteriori accordi specifici e a fronte di motivazioni che non compromettano il percorso di continuità di cura, oltre al 100% della retta, verrà esposta una quota aggiuntiva pari a € 22,00/die

Non rientrano in tale regolamentazione le giornate di chiusura del servizio, le assenze per ricoveri ospedalieri o per motivi di salute supportati da idonea certificazione medica. In ogni caso, a partire dal 51° giorno di assenza nell'anno, Fondazione Istituto Sacra Famiglia si riserva la facoltà di valutare la dimissione ove non sussistano i presupposti per il raggiungimento degli obiettivi dei piani individuali.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza trascorsi in presidi della Fondazione ISF e gestiti dalla stessa; pertanto la retta a carico dell'utente e/o obbligati per legge sarà pari al 100% oltre alla quota di partecipazione richiesta per il soggiorno (spese alberghiere, di trasporto, di personale aggiuntivo, ecc.).

Trasferimenti

Eventuali trasferimenti ad altra unità CDD della Fondazione possono essere proposti dalla équipé dell'unità di appartenenza sulla base della valutazione delle necessità dell'utente ed in coerenza con l'organizzazione della unità di appartenenza e di destinazione.

In tal caso le due équipé coinvolte provvedono ad un adeguato passaggio di consegne e all'accompagnamento dell'utente e della sua famiglia al fine di garantire la continuità del percorso di presa in carico.

Dimissioni (Regolamento CDD)

Le dimissioni dal Centro Diurno, qualora non facciano seguito ad eventi improvvisi, vengono anticipatamente preparate e concordate con i familiari. La dimissione avviene solitamente:

- in base alle decisioni del frequentante o dei suoi legali rappresentanti/familiari o dell'ente locale che ha in carico il caso;
- sulla base di decisione dell'équipe del CDD, qualora la situazione generale del frequentante determini l'impossibilità di proseguire gli interventi educativi, riabilitativi, assistenziali e il servizio non sia più rispondente alle necessità del soggetto;
- lesione del rapporto fiduciario tra ospite/famigliari e personale della struttura, in qualsiasi modo determinatosi.

Le dimissioni volontarie devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma del frequentante o dei suoi familiari o legali rappresentanti almeno 15 giorni prima dell'ultimo giorno di frequenza.

Le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate col frequentante e/o chi lo rappresenta e i familiari, con le amministrazioni comunali e/o i servizi territoriali.

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione conclusiva in cui vengono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o riabilitativi.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- qualità delle strutture;
- qualità delle informazioni/comunicazioni;
- qualità delle cure/prestazioni;
- qualità delle relazioni interpersonali;
- qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura.

Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento

Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale - Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.

Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

13. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato

stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/>.

15. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo Milanese, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.

Per il rilascio di copia di FASAs/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Il CDD S. Caterina 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.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno del CDD opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area educativa, riabilitativa, infermieristica e socio assistenziale.

Sulla base dei Progetti Individuali può essere presente anche personale medico.

Possono collaborare anche operatori diversi qualificati per l'erogazione di prestazioni di terapia occupazionale.

Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle Attività e in ciascun Progetto Individuale.

18. PROFESSIONISTI

Nel CDD S. Caterina sono presenti i seguenti operatori:

- Responsabile
- Educatori Professionali
- Infermiere Professionale
- Coordinatrice Infermieristica
- Assistente Sociale
- Ausiliari Socio Assistenziali
- Ausiliari

Per la realizzazione dei Progetti Individuali vengono inoltre richieste prestazioni alle seguenti figure professionali:

Il personale operante è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato all'ingresso della struttura, in cui sono visibili all'ospite e ai suoi famigliari, il nome, il cognome e la qualifica di chi opera a qualsiasi titolo nella struttura.

COME RAGGIUNGERCI

CDD SANTA CATERINA

Via Giovanni Paolo II, 10/12 - 20019 Settimo Milanese (MI)
Tel. 02 33.535.101
fax 02 33.535.190
e-mail: settimo@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

Tangenziale Ovest, uscita 3 per Settimo Milanese, proseguire su SS11/SP11, giunti a Settimo Milanese, girare a sinistra in Via di Vittorio e proseguire fino all'arrivo in Via Papa Giovanni Paolo II.

CON I MEZZI PUBBLICI:

Linea 433 ATINOM da Bisceglie, linea 430 ATINOM da Molino Dorino, linea 424 ATM da Lotto per Milano Bareggio, linea 622 MOVIBUS da Lotto e Molino Dorino per Cuggiono.

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.

Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento dei CDD è regolamentato con DGR 18334 del 23 Luglio 2004.

ALLEGATI

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione (*da non compilare*)
- Modulo segnalazioni

UNITA' DI OFFERTA DIURNE

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATI IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

Si No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sul raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sul raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

21. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4=eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Se vuole valutare la qualità dell'organizzazione (orario, accessibilità...) rispetto ai bisogni dell'ospite e della sua famiglia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

25. Come valuta la qualità l'organizzazione (orario, accessibilità...) rispetto ai bisogni dell'ospite e della sua famiglia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

27. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

Si No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Annotazioni e suggerimenti

Informativa privacy Fondazione Sacra Famiglia Onlus ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.sacrafamiglia.org/> ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Istituto Sacra Famiglia in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo <https://www.ambrosianacdc.it/>.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).

In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it

Sede oper:

Settimo Mi

Via Giovan

20019 Settimo Milanese (MI)

Tel. 02 33535101

e-mail settimo@sacrafamiglia.org

20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. 02 456771

Sito www.sacrafamiglia.org

Codice Destinatario SDI: ZS100U1

IBAN IT19Q0623001633000015149982

CCP 13557277