C.D.D. Collaboriamo Coop. Sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato per persone disabili

"Collaboriamo"

Rev. 30 del 02/01/2026

Premessa

La presente **Carta dei Servizi** vuole presentare i vari aspetti che caratterizzano il C.D.D. Collaboriamo in una situazione di ordinaria e consueta erogazione delle prestazioni di seguito descritte.

INDICE

Presentazione e scopo della Carta dei Servizi	1
Storia ed evoluzione della Cooperativa Sociale “Collaboriamo”	3
Valori e Missione dell’organizzazione “Collaboriamo”	6
Linee Guida	8
Descrizione Unità d’offerta e condizioni che danno titolo all’accesso	10
Ambienti del Servizio	10
Lista d’attesa	12
Criteri di accoglienza/presa in carico e dimissioni utente	13
Periodo di osservazione e di prova	16
Programmazione delle attività	18
Giornata tipo	18
Finalità delle aree di intervento attivate	18
Attività educative interne ed esterne	20
Orario di funzionamento CDD, apertura annuale e raggiungibilità	26
Trasporto per gli utenti	27
Costo del Servizio/rette applicate	28
Diritti della persona con disabilità, diritti e doveri della famiglia	29
Strumenti/modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione utenti/caregiver ed operatori	30
Gestione segnalazione/reclami	31
Continuità delle cure	32
Rilascio dichiarazione per fini fiscali	32
Tempistiche e modalità per l’accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio	32
Finalità ed Organizzazione del Servizio: personale impiegato/attività d’équipe/preparazione P.I./ PEI	34
valutazione del servizio/verifica della programmazione annuale delle attività	40
Altre procedure organizzative: contatto con le famiglie/sicurezza/mensa	41
Elenco allegati consegnati con la Carta dei Servizi	44
Contatti	45

PRESENTAZIONE E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato Per Persone con Disabilità "Collaboriamo" è uno strumento importante a tutela della persona con disabilità che permette di conoscere l'organizzazione ed il funzionamento del C.D.D. "Collaboriamo".
Prevista dalla normativa vigente, essa è destinata ai cittadini, agli utenti, alle istituzioni del territorio (Comuni, ATS/ASST, Scuole), alle associazioni di volontariato ed è corredata da scheda informativa di rapida consultazione costantemente aggiornata per meglio conoscere la realtà del C.D.D. "Collaboriamo", nonché le regole che stanno alla base del rapporto tra il C.D.D. e l'utenza ovvero i modi, i tempi e i luoghi delle prestazioni fornite.
La Carta dei Servizi intende assicurare trasparenza ed accessibilità al C.D.D. fornendo all'utenza ed al territorio piena informazione sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.
Questo documento è disponibile presso la sede della Cooperativa "Collaboriamo" sita in via Calvisano n.17 a Leno.

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano a sei principi fondamentali previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, per l'erogazione del Servizio:

- *Uguaglianza: le regole che determinano i rapporti tra gli utenti e i loro familiari e i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.*
- *Imparzialità: il comportamento del personale nei confronti degli utenti e i loro familiari - ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità - deve essere giusto, imparziale ed obiettivo.*
- *Continuità: l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.*
- *Diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente o il familiare ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.*
- *Partecipazione ed informazione: la partecipazione del cittadino alla presentazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente e il familiare ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre*

memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- *Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carco. L'efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.*

STORIA ED EVOLUZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE "COLLABORIAMO"

(PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI RISPETTO AL SERVIZIO)

La nascita della Cooperativa Sociale "Collaboriamo" nel 1981 fu caratterizzata da una carica di altruismo e di solidarietà; le persone che la componevano erano tutte più o meno vicine all'ambiente cattolico, avevano in comune ideali politici e religiosi e cercarono d'inserire nel sociale alcune persone con disabilità creando un laboratorio protetto, quasi a voler fornire un'opportunità produttiva anche alla persona con disabilità. Questo contesto ideologico favorì un'organizzazione del centro imperniata su pochi educatori affiancati da molti volontari, una risorsa fondamentale dal momento che essi svolgevano la preziosa funzione di trait d'union fra il centro ed il territorio.

Con il trascorrere degli anni l'utenza della Cooperativa "Collaboriamo" evidenziò la necessità di stimolazioni più articolate in grado di attivare tutte le potenzialità, residue e non, presenti in ogni utente.

I primi ad avvertire che la formula di laboratorio protetto non poteva costituire la soluzione per tutti i problemi delle persone con disabilità furono proprio gli educatori. Essi, dopo aver partecipato ad un corso di aggiornamento, attivarono, insieme ai volontari, un processo di trasformazione che portò nel 1987, alla costituzione del Centro Socio Educativo (C.S.E.) convenzionato con l'allora U.S.S.L. N.43.

Questa maturazione avvenne attraverso diverse tappe, tra cui fondamentali furono la visita ad altri C.S.E. della Lombardia e la conoscenza della L.R. 1/86.

Durante gli anni costante è stata l'attenzione del Consiglio di Amministrazione sia nell'assumere figure professionali competenti (vedi circolare regionale n. 55 e 25 del 5.10.98-Settore Famiglia e Politiche Sociali), sia nel rispettare i parametri e i dettami previsti dalla normativa nazionale, regionale e dalle convenzioni/contratto.

L'impegno ad indirizzarsi sempre più verso le effettive esigenze dell'utenza è scaturita dalla volontà di collaborare e di mettere da parte il proprio soggettivismo per costruire con "l'altro" uno spazio di crescita.

Sempre più attenti ad un ideale di crescita e di miglioramento nell'erogare un servizio sempre più efficiente ed efficace nella risposta alla domanda, il C.S.E. ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001 revisione corrente.

In base alla normativa regionale con delibera n. VII 18334 del 23.07.04, il C.S.E. si è trasformato in C.D.D. (accreditato con D.G.R. n° VIII/1147 del 23/11/2005) sen-

za perdere i propri principi ispiratori ed il proprio stile d'azione intesi ad adattare il servizio alla complessità dei bisogni dell'utenza.
I principi ispiratori e l'impegno di tutta l'organizzazione sono ribaditi e portati alla conoscenza di quanti operano all'interno del C.D.D. e delle istituzioni e degli Enti che ad esso fanno riferimento tramite la Politica per la Qualità, espressione dell'attenzione costante e continua alla crescita e al miglioramento del servizio e alla qualità dell'azione educativa, necessari per rispondere in maniera sempre più efficace in primo luogo ai bisogni dell'utenza e di riflesso a quelli della famiglia e della collettività.
La Politica per la Qualità del C.D.D. così recita:

Il C.D.D. "Collaboriamo" indica come finalità educative per raggiungere i suoi intenti istituzionali le seguenti linee strategiche:

- individuare, potenziare e valorizzare le abilità della persona con disabilità che gli sono indispensabili per un adattamento comportamentale, sia sul piano personale/relazionale che su quello sociale;
- sviluppare, pertanto, un progetto individuale e relativa pianificazione degli interventi (P.I./P.E.I.) a suo favore e realizzarlo tenendo presente i suoi ecosistemi di riferimento (famiglia, servizi, contesto sociale);
- condividere con la famiglia gli obiettivi e i metodi d'intervento previsti nel Progetto Individuale e Piano degli Interventi (P.I./P.E.I.) del proprio congiunto.

Il C.D.D. "Collaboriamo" affidandosi alla professionalità dello staff educativo e al dialogo continuo con la famiglia, intende coniugare la qualità della vita in relazione all'utenza, centrando l'attenzione sul rapporto tra bisogno e desiderio, considerando per bisogno il raggiungimento dell'autonomia/adattamento e per desiderio il potenziale emotivo su cui far leva per soddisfare il bisogno.
Lo stile dell'intervento educativo del C.D.D. "Collaboriamo" si concretizza seguendo l'approccio sistemico-relazionale così da evidenziare anche questo piano che procede con metodo e vuole conseguire, nell'istaurare la "relazione", la conferma dell'"altro"; per questo sostiene l'utente attraverso l'apprezzamento costante, la comunicazione emotiva imperniata sulla fiducia nelle sue potenzialità, l'aiuto a scoprirle, a svilupparle, ad esprimerle e a comunicarle. Attraverso la relazione, inoltre, l'educatore diventa responsabile dell'utente e cerca, con il confronto, di renderlo in qualche misura "responsabile", "importante" per se stesso e per gli altri. L'approccio sistemico-relazionale dà grande spazio all'osservazione

interattiva dell'utente che, perciò, non é improvvisata ma chiara, sistematica e dinamica e prevede una preparazione e una formazione permanente del personale educativo che viene coinvolto a livello delle emozioni, dei sentimenti e della affettività. […]

Gli obiettivi della Politica della Qualità, che scaturiscono, inevitabilmente, dalle finalità generali presenti nello Statuto della Cooperativa "Collaboriamo" e da quelle proprie del C.D.D., sono cosi individuati (e che vengono considerati nel corso degli anni):

- valorizzare i punti di forza di ogni utente e "lavorare" sulle sue aree di miglioramento (centralità della persona);
- coinvolgere la famiglia nella condivisione del Progetto Individualizzato del proprio congiunto
- valorizzare la capacità progettuale del servizio;
- promuovere l'incremento della professionalità dello staff educativo motivando il personale ad una costante formazione ed addestramento per ciò che riguarda le conoscenze psico-pedagogiche e la capacità di leggere i bisogni dell'utenza;
- coinvolgere tutte le parti interessate nel miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Gestione Qualità presente all'interno della struttura;
- coinvolgere la figura dirigenziale della Cooperativa (Legale Rappresentante e Responsabile d'Area) nel monitoraggio della situazione della struttura nella prospettiva del miglioramento continuo e nella risposta dei bisogni presentati dagli utenti/famiglie/operatori e da tutti gli altri "attori" coinvolti nella quotidianità lavorativa (es. volontari, terapeuti…) attraverso un'attenta analisi dei rischi e delle possibile azioni correttive che ci potrebbero essere o nascere nella gestione del servizio stesso;
- impegnarsi costantemente nella soddisfazione dei bisogni e delle esigenze dei suoi utenti (attraverso anche la programmazione di specifiche attività o interventi ad hoc).

VALORI[1] E MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE "COLLABORIAMO"

La Cooperativa di Solidarietà Sociale «Collaboriamo», fondata il 30/04/1981, si è sempre posta lo scopo e il valore di perseguire l'integrazione/inclusione sociale di persone con disabilità, per i quali, sulla base della normativa regionale (L.1/86), ha realizzato il Centro Socio Educativo "Collaboriamo", struttura integrata semi-residenziale e di appoggio alla famiglia, denominato in seguito **Centro Diurno per Persone con Disabilità** (C.D.D.), dall'entrata in vigore della delibera regionale n. VII/18334 del 23 luglio 2004, mentre nel 2009 ha inaugurato la **Comunità Socio - Sanitaria "Monica Crescini"** (vedi descrizione sotto)***.

---

[1] La **VISION** indica la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di Collaboriamo e sostiene l'azione organizzativa e progettuale. **VISION di LUNGO PERIODO** *"Ogni persona con disabilità ha diritto di vivere in modo dignitoso la propria esistenza all'interno di un contesto sociale accogliente ed in grado di garantire un adeguato livello di qualità di vita"*

*** ***La Comunità Socio Sanitaria "Monica Crescini"*** nasce dagli stessi principi ispiratori che hanno dato vita in Leno, a partire dal 1981, ad una Cooperativa che accogliesse la richiesta d'aiuto presente sul territorio.
Nel 2008, rispondendo ad un'esigenza largamente avanzata dalle famiglie, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha realizzato la Comunità con lo scopo di dare una "casa" agli utenti del C.D.D. Collaboriamo. Questo progetto è stato fortemente voluto e reso possibile dalla Responsabile Monica Crescini la quale ha fornito un fondamentale contributo alla nascita, nel 1981, della Cooperativa stessa e, successivamente, ha dedicato la sua esperienza e la sua capacità di lettura dei bisogni degli utenti e delle loro famiglie alla realizzazione della Comunità. Anche quest'ultima fa propri gli ideali di condivisione, di sostegno, di attenzione ai più "deboli": offre, così alle persone diversamente abili del proprio territorio ed alle loro famiglie un servizio che consenta ad entrambe le parti di mantenere una qualità di vita più accettabile e permetta all'utente, nel momento della necessità, di non essere sradicato dal suo ambiente e dai suoi legami affettivi.
La ***Comunità Socio Sanitaria*** consente che:

- le persone abbiano l'opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità (come in famiglia, anche all'interno della Comunità l'utente è stimolato a prendersi cura della sua persona, dei suoi effetti personali, dell'ambiente in cui vive;
- le persone si sentano accolte e tutelate;
- le persone trovino rassicurazione e conforto;
- le persone abbiano occasione di confronto e di crescita;
- le persone siano stimolate ad incontrarsi;
- le persone possano godere di intimità;
- le persone si sentano parte della comunità locale.

La Cooperativa Collaboriamo cerca di prendere in considerazione i **valori** di seguito riportati che ha cercato e cerca di perseguire per rispondere in modo adeguato alla propria utenza:

- ***Centralità della persona con disabilità*** *attraverso interventi basati su una progettazione individualizzata che tenga conto dei bisogni, esigenze, risorse, aspetti migliorativi della persona stessa;*
- ***Collaborazione:*** *costruire, garantire e mantenere un rapporto di collaborazione costituito dalla professionalità dei diversi operatori chiamati in causa con il contesto familiare dell'utente, coinvolgimento e condivisione con la famiglia e le diverse istituzioni territoriali (ATS, ASST…) dei bisogni e dei percorsi progettuali pensati e pianificati per l'utenza stessa (RETE DI SCAMBIO);*
- ***Inclusione sociale della persona con disabilità*** *all'interno del proprio contesto di appartenenza ed in relazione alle diverse realtà e/o esperienze per mantenere, garantire o aumentare un livello soddisfacente della propria qualità di vita (Per Qualità della vita si intende un costrutto sociale, multi dimensionale - benessere fisico, psichico, materiale, sociale… - sul quale incidono i fattori contestuali - personali e ambientali- ; comporta il riconoscimento della centralità della persona intesa come individuo o soggetto che interagisce con il proprio ambiente).*

La **Mission**e è lo scopo ultimo di COLLABORIAMO, la giustificazione della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre realtà cooperative.
La **MISSION della Cooperativa** si articola in:

- **CREARE, GESTIRE e MIGLIORARE** in una tendenza di continuità servizi educativi e socio assistenziali che si propongono come obiettivi di dare risposte concrete ai bisogni, alle esigenze delle persone con disabilità psico - fisica, comunicativa e relazionale in un rapporto d'accoglienza, collaborazione con i diversi contesti istituzionali;
- **Accompagnamento/supporto** del contesto familiare dell'utente;
- **GARANTIRE un continuo incremento della professionalità dello staff educativo e socio assistenziale** tendente ad aumentare la ricerca di stimoli nuovi e capacità innovative per rispondere e dar voce alle esigenze/bisogni dell'utenza nel "qui e ora", per valorizzare e potenziare o mantenere le abilità dell'utenza stessa per un adattamento sia sul piano personale che sociale;
- **GARANTIRE COERENZA e PROFESSIONALITÀ nella gestione dei processi**

organizzativi, definendo i vari livelli di responsabilità e di gestione delle risorse umane ed economiche;

- **ESSERE PARTE ATTIVA in un lavoro di rete** tendente a realizzare economie di scala e sinergie derivanti dall'utilizzo in comune di risorse complementari, aumentare il potere contrattuale e la rilevanza istituzionale nel settore specifico; pianificare azioni comuni; mettere in comune esperienze e competenze; estendere l'ampiezza e la profondità dell'offerta sul territorio; garantire una presenza più capillare e personalizzata; innalzare e omogeneizzare il livello qualitativo dell'offerta nel rispetto dell'individualità di ciascun partner; investire su ricerca e sviluppo; creare un brand comune nel quale riconoscere identità e valore dei servizi sul territorio; effettuare fund raising; effettuare investimenti comuni.

Le Linee Guida

Le Linee Giuda della Cooperativa sono così individuate:

- Centralità dell'utente fruitore: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi; di qui la necessità di individuare, potenziare e valorizzare le abilità della persona con disabilità che gli sono indispensabili per un adattamento comportamentale, sia sul piano personale che su quello sociale;
- Sviluppare, pertanto, un Progetto Educativo Individualizzato a suo favore e realizzarlo tenendo presente i suoi ecosistemi di riferimento (famiglia, servizi, contesto sociale); coinvolgendo, per cui, la famiglia nella condivisione del Progetto Educativo Individualizzato del proprio congiunto e degli obiettivi e metodi d'intervento previsti al proprio interno;
- Valorizzare i punti di forza di ogni utente e "lavorare" sulle sue aree di miglioramento;
- Valorizzare la capacità progettuale del servizio;
- Gestire e Promuovere l'incremento della professionalità dello staff educativo motivando il personale ad una costante formazione ed addestramento per ciò che riguarda le conoscenze psico-pedagogiche e la capacità di leggere i bisogni dell'utenza (l'assunzione di nuovi operatori dotati di assonanza con lo spirito cooperativo sociale e di provata professionalità; limitazione del turn-over delle risorse umane sulle quali la Cooperativa ha investito; organizzazione di percorsi formativi congrui alle attività realmente svolte)

- Coinvolgere tutte le parti interessate nel miglioramento continuo della efficacia del Sistema Gestione Qualità;
- Impegnarsi costantemente nella soddisfazione dei bisogni e delle esigenze dei suoi utenti.

DESCRIZIONE UNITÀ D'OFFERTA E CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO

Il C.D.D. "Collaboriamo" è una struttura integrata che accoglie per cinque giorni la settimana persone con necessità di sostegno intensivo (utenti di età superiore a 18 anni - l'inserimento di utenti di età inferiore può avvenire con apposita deroga/autorizzazione rilasciata dalla famiglia e con avvallo da parte del neuropsichiatra infantile di competenza).

Esso è autorizzato dalla Provincia di Brescia, in base al decreto di autorizzazione al funzionamento n.767/2005 del 25.03.05, ed è accreditato dalla Regione Lombardia in base alla delibera n. VII/18334 del 23.07.2004 e D.G.R. VIII/1147 del 23/11/2005, ad accogliere trenta utenti di età superiore a 18 anni (30 posti accreditati e a contratto); l'inserimento di utenti di età inferiore può avvenire con apposita deroga rilasciata dalla famiglia e dall'ATS/ASST di competenza.

Il servizio è riservato ad utenti residenti nei comuni dell'AMBITO 9. Si potrebbero presentare richieste di inserimento anche per utenti residenti in comuni non inseriti all'interno dell'Ambito n. 9. In questi casi dopo una valutazione e un parere di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità, su segnalazione dell'Équipe Operativa Disabilità del distretto di provenienza dell'utente in questione, la Cooperativa può a sua volta decidere su un possibile inserimento dopo un'attenta valutazione, soprattutto di carattere amministrativo/economico, con il Comune di provenienza e la famiglia dell'utente.

Ambienti del Servizio

La struttura è abbellita da aiuole curate da alcuni utenti del C.D.D. con la guida degli educatori ed è dotata di ampio cortile. Essa si sviluppa su due piani più un seminterrato.

Varcata la soglia d'ingresso vi è un piccolo atrio, munito di bacheca, destinata a raccogliere le comunicazioni rivolte al personale.

Sull'atrio si affacciano:

- un locale attività riabilitativa/educativa destinato sia per le attività al tavolino in genere, sia all'attività espressiva (colore su legno, ceramica, découpage…);
- un locale attività riabilitativa/educativa destinato all'attività del benessere, stimolazione basale, o del Mantenimento del Livello Culturale con PC e strumentazione specifica;

- lo spogliatoio maschile.

All'interno di questi due locali per attività riabilitative/educative vi sono servizi igienici a norma (L. n.13 del 9 Gennaio 1989 - di cui uno attrezzato con vasca).
Dall'atrio si può salire al piano superiore o scendere all'inferiore tramite scale o ascensore. Nel seminterrato sono collocati:

- il deposito per materiale vario o in disuso;
- il magazzino dove viene conservato il materiale di consumo deputato ad usi vari (garage);
- locale macchina ascensore.

Il piano superiore é costituito dai seguenti locali.

- sala mensa;
- cucina attrezzata;
- locale attività infermieristiche/assistenziali;
- locale per attività educative;
- un servizio igienico per disabili;
- uno spogliatoio femminile + servizio igienico;
- un ripostiglio;
- un locale per attività educative (ludico - ricreative) e l'ascolto della musica dotata di confortevoli divani e stereo (soggiorno);
- gli uffici destinati alla Presidenza, al Responsabile Area/Direzione e al Coordinatore del Servizio (con il termine Coordinatore si intende in modo univoco Coordinatore o Coordinatrice del Servizio);
- un locale per attività educative/riabilitative (con la postazione internet);
- un servizio igienico a norma per l'igiene personale degli utenti (attrezzato con barella se necessario).

Al piano terreno dell'edificio è situata una palestra attrezzata con materiali destinati alle attività ludica/ricreative, psicomotoria (se presente) o del benessere (es. laboratori di teatro o danza, musicoterapia, ginnastica passiva assistita).
Essa è raggiungibile dall'edificio per mezzo dell'ascensore oppure dall'esterno percorrendo il cortile. Ogni stanza del centro è di ampia metratura e generosamente illumi-

nata da ampie vetrate.
L'arredamento interno è sobrio ed è tale da rendere l'ambiente familiare.

Lista d'attesa

Al ricevimento di un parere d'idoneità da parte dell'A.S.S.T. di competenza e nel caso in cui le richieste di ammissione al Servizio siano superiori alla disponibilità dei posti, viene formulata una graduatoria gestita dal servizio stesso, nella persona del Responsabile d'Area e del Coordinatore del Servizio con l'approvazione finale del Legale Rappresentante, sulla base di un'assegnazione di punteggio che segue i seguenti criteri:

1. territorialità o altri servizi gestiti dal medesimo Ente Gestore;
2. eventuale situazione di emergenza legata alla persona;
3. eventuale situazione di emergenza legata al contesto familiare;
4. compatibilità del soggetto con il contesto diurno (ambiente strutturale e gruppo d'utenza);
5. data di presentazione della domanda: per ogni semestre di permanenza in lista verrà attribuito un punteggio.

A parità di punteggio verrà considerato un ulteriore confronto con l'ASST di competenza per una valutazione della situazione in essere del servizio e una compatibilità con il gruppo utenza, oltre eventualmente alla data di presentazione della richiesta d'inserimento (parere d'idoneità). Nel momento in cui vi sia la possibilità di un inserimento il Responsabile Area e il Coordinatore del Servizio con l'approvazione finale del Legale Rappresentante, si riservano di compiere una verifica sulle persone inserite in lista d'attesa allo scopo di verificare che il punteggio assegnato corrisponda alla situazione attuale (procedendo con un'eventuale richiesta di aggiornamento della situazione all'ASST di competenza a seguito di una permanenza in lista d'attesa superiore all'anno). In seguito i candidati e le loro famiglie verranno contattati direttamente dai referenti dei servizi sociali di riferimento e verrà fatta loro la proposta di inserimento (dando 48 ore di tempo per la decisione). A seguito di eventuale rinuncia da parte del contesto di riferimento dell'utente, la persona verrà rivalutata dal NSD dell'ASST di competenza o dall'EOD e seguirà un reinserimento aggiornato in lista o altro non dichiarato (es. rinuncia scritta da parte della famiglia).

Criteri di accoglienza/presa in carico e dimissioni dell'utente

Durante i giorni e l'orario di apertura del Servizio, previo appuntamento, le persone richiedenti hanno il diritto di conoscere la realtà del C.D.D "Collaboriamo", attraverso la visita guidata effettuata dal Responsabile d'Area della Cooperativa e/o dal Coordinatore del CDD vigente *(con il termine Coordinatore si intende in modo univoco Coordinatore o Coordinatrice del Servizio)*.

Per fissare un appuntamento occorre telefonare al numero 030.906.74.11 dal lunedì al venerdì, altrimenti inviare una e-mail all'indirizzo **collaboriamo2002@gmail.com** oppure **cdd.collaboriamo@gmail.com**

Le famiglie devono rivolgersi, per le pratiche d'inserimento, all'Équipe Operativa Disabilità (É.O.D.) dell'ASST GARDA competente per territorio, ovvero presso gli uffici dei Servizi Sociali al Distretto Sanitario n. 9 sito in Leno, P.zza Donatori di Sangue n. 1.

Il processo istituzionale d'inserimento può essere sintetizzato nelle seguenti fasi:

- L'É.O.D. e il Comune titolare della presa in carico della persona con disabilità, su richiesta della famiglia, segnala al Nucleo Servizi Disabilità (N.S.D.) di competenza territoriale, il bisogno di un intervento socio-educativo/sanitario e/o assistenziale;
- Il N.S.D. attiva un incontro a cui partecipano gli operatori dell'É.O.D. e del Comune di residenza, al fine di individuare il Servizio diurno più consono;
- Il N.S.D. invia ai referenti del C.D.D., all'E.O.D. e al Comune di residenza un parere di idoneità al percorso di integrazione nel Servizio.

Nello specifico, per orientare il C.D.D., il N.S.D. necessita ricevere, tramite l'É.O.D. la seguente documentazione:

a) relazione sociale contenente: anamnesi della persona; condizioni di invalidità della persona e relativo verbale di invalidità civile; informazioni sulle condizioni socio culturale del nucleo famigliare; situazione economica della persona; altre informazioni ritenute funzionali all'inserimento;

b) relazione psico diagnostica con diagnosi funzionale recente con specificazione delle autonomie;

c) relazione/documentazione clinico-sanitaria che inquadri le eventuali malattie o compromissioni e che dia indicazioni sui trattamenti terapeutici/farmacologici in atto.

Il Coordinatore del Servizio, ricevuta la richiesta d'inserimento in collaborazione con il Responsabile d'Area, apre una cartella nominativa per l'utente (fascicolo socio assistenziale e sanitario - FASAS)1 nella quale conserva la documentazione richiesta, la scheda sanitaria compilata dal medico di base dell'utente, e tutto ciò che può essere utile per approfondire la conoscenza dell'utente[2].

Tale documentazione viene poi utilizzata per la compilazione della Scheda SIDi (all'interno del portale S.I.Di. Web che da normativa vigente – DGR 1765/2014 punto 23 specifica che la valutazione dell'utente va effettuata al momento dell'ingresso e/o preliminarmente all'ingresso affinché la presa in carico avvenga secondo criteri di appropriatezza ai sensi dell'art. 4 comma e dello "Schema tipo di contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'Azienda Sanitaria Locale e le Unità d'Offerta Sociosanitarie accreditate" e dell'art. 1 "Schema tipo contratto d'ingresso" previsti dalla Dgr n. 1185/2013) e per la realizzazione del PI/PEI (Progetto Individualizzato e del relativo Piano Educativo Individuale).

Contestualmente il Comune di residenza dell'utente avvia l'apertura della pratica amministrativa per fissare la quota di compartecipazione del Comune stesso e della famiglia per i servizi erogati dal C.D.D. (basata e determinata dalla presentazione dell'ISEE socio sanitario della persona medesima).

In caso di esito positivo della valutazione, verificata l'apertura da parte del Comune di residenza dell'utente della pratica amministrativa per la copertura di quanto di competenza del Comune, il Responsabile Area e il Coordinatore del Servizio concordano con l'É.O.D. le modalità d'inserimento, la data d'ingresso ed il periodo di osservazione, procedendo con un primo incontro con il contesto di riferimento/famiglia.

Almeno una settimana prima dell'inserimento il Responsabile Area e il Coordinatore del Servizio convocano, con il Legale Rappresentante se necessario, la famiglia per raccogliere le ultime informazioni sull'utente utili a definire il suo percorso d'integrazione nel C.D.D. e per la presentazione/firma del Contratto d'Ingresso (aspetto che potrebbe essere svolto anche durante il primo incontro).

In caso di esito positivo, alla fine del periodo di prova (aspetto specificato all'interno del proprio Contratto d'Ingresso), l'utente verrà ammesso in via definitiva nel C.D.D. e l'educatore referente stilerà in modo definitivo il primo Progetto Individuale (PI/PEI). Da specificare che il Progetto Individuale (come definito dalla Dgr 1765) deve essere redatto secondo le tempistiche della normativa vigente (30 giorni dall'accoglienza/presa in carico dell'utente). Dove può ricorrere l'evenienza che la fase valutativa si prolunghi oltre i 30 giorni (per quanto specifico come periodo di prova all'interno del contratto d'ingresso o nei pareri d'idoneità e/o relazioni allegate), il Gesto-

re è comunque tenuto, entro 30 giorni dall'accoglienza, all'elaborazione di un Progetto Individuale "provvisorio", che descrive e formalizza il percorso valutativo posto in essere. A seguito del percorso valutativo, che verrà attuato in tempi congrui e in funzione delle tempistiche definite dal Progetto Individuale "provvisorio", dovrà essere elaborato il Progetto Individuale definitivo (PI/PEI).
Tutta la documentazione riguardante l'utente sarà inserita nella sua cartella (FASAS). Si potrebbero presentare richieste d'inserimento anche per utenti residenti in comuni non inseriti all'interno del distretto n. 9 – Bassa Bresciana Centrale3. In questi casi dopo una valutazione e un parere di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità, su segnalazione dell'Équipe Operativa Disabilità del distretto di provenienza dell'utente in questione, la Cooperativa può a sua volta decidere su un possibile inserimento dopo un'attenta valutazione, soprattutto di carattere amministrativo/economico, con il Comune di provenienza e la famiglia dell'utente.

[1] FASAS = l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito.

[2] Il FASAS è comprensivo:
delle sezioni anamnestiche riferite ai singoli professionisti coinvolti nel percorso assistenziale;
della sezione relativa all'analisi/valutazione della situazione del singolo utente e, ove necessario e opportuno, del suo contesto famigliare. Tale sezione comprende la documentazione riferita ad aspetti sanitari e/o assistenziali e/o psico - sociali che attesti le valutazioni cliniche, relazionali, delle abilità funzionali dell'utente ecc;
della sezione relativa al percorso dell'utente nell'unità d'offerta (PEI/Diario/fogli riguardanti la terapia farmacologica);
della sezione relativa alla modulistica (privacy/moduli consenso informato/documentazione relativa tutela giuridica).

[3] I Comuni dell'Ambito 9 sono: Alfianello, Bagnolo Mella, Bassano Bresciano, Cigole, Fiesse, Gambara, Ghedi, Gottolengo, Isorella, Leno, Manerbio, Milzano, Offlaga, Pavone Mella, Pontevico, Pralboino, san Gervasio, Seniga, Verolanuova, Verolavecchia.

[4] **CON IL TERMINE COORDINATORE DEL SERVIZIO SI INTENDE IN MODO UNIVOCO SIA COORDINATORE CHE COORDINATRICE DEL SERVIZIO.**
PERIODO DI OSSERVAZIONE E DI PROVA

Periodo di osservazione e di prova

Il periodo d'osservazione e di prova è necessario per verificare:

- l'adeguatezza del soggetto al C.D.D
- la sua compatibilità con gli utenti già inseriti e con il funzionamento complessivo.

La durata del periodo in questione va da un minimo di un mese a un massimo di sei mesi, con orario di presenza settimanale da definirsi caso per caso.

Nel corso di tale periodo l'équipe del servizio predispone le operazioni e gli strumenti necessari e ne trae un bilancio personologico funzionale e relazionale.

Nel medesimo tempo, gli educatori del C.D.D., l'É.O.D. del territorio, attuano almeno un incontro finalizzato allo scambio d'informazioni di aggiornamento e alla reciproca consultazione sulle valutazioni che emergono.

In caso di valutazione negativa l'esperienza viene rivalutata congiuntamente con il Nucleo Servizi Disabilità.

In ogni caso l'eventuale dimissione terrà conto del lasso di tempo definito dagli stessi operatori a salvaguardia dei bisogni dell'utente.

Dimissioni

Le dimissioni di un utente dal C.D.D. possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta dell'É.O.D. o, previo parere vincolante del N.S.D. e della É.O.D., su richiesta del Responsabile d'Area e/o Coordinatore del Servizio (*con il termine Coordinatore si intende in modo univoco Coordinatore o Coordinatrice del Servizio*), per i seguenti motivi (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento e il suo grado di fragilità;
- il verificarsi di fatti o episodi gravi, tali da comprometterne la frequenza;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente;
- l'inadempimento all'obbligo di pagamento della retta;
- il non rispetto, da parte del Comune, degli impegni economici;
- violazioni ripetute alla Carta dei Servizi o al regolamento.

Qualunque sia il motivo che le hanno determinate, le dimissioni dell'utente sono immediatamente comunicate per iscritto al N.S.D. e d tutte le strutture istituzionali preposte (es. Comuni, Ambito, ATS…) o del Responsabile Area da parte del Coordinatore del Servizio.
Il C.D.D. garantisce la continuità dell'assistenza in relazione agli utenti inseriti all'interno del Servizio o in caso di urgenze o eventi imprevisti, e cioè in caso di trasferimento presso altro servizio o di dimissioni mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito attraverso la seguente modalità organizzativa: redazione di una relazione di dimissione redatta dall'educatore referente dell'utente stesso e firmata per approvazione e conoscenza da parte del Coordinatore del Servizio e, se necessario dai referenti della coopertativa in cui si evidenziano i seguenti punti:

- lo stato di salute del soggetto in questione;
- i trattamenti effettuati;
- l'eventuale necessità di trattamenti successivi;
- informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Copia di tale relazione potra' essere data agli aventi diritto (es. Contesto di riferimento, AdS, Asst, nuove strutture d'inserimento ecc.)

Programmazione delle attività

Due sono i livelli di programmazione delle attività: quello annuale e quello settimanale. La programmazione annuale stabilisce le aree d'intervento del C.D.D. "Collaboriamo" e prevede che per ciascun area gli educatori o i terapisti referenti individuino e scrivano sulla "scheda di progettazione attività" i requisiti delle stesse (obiettivi educativi, risorse necessarie, tempi previsti, strategie attuative, modalità e frequenza di verifica, lavoro con gli utenti previsti a seconda delle proprie capacità e possibilità).
Le schede vengono approvate dal Coordinatore del Servizio e conservate in un faldone a disposizione degli educatori e dei tecnici dell'ATS/ASST.
La programmazione settimanale viene preparata sulla base di quella annuale.

Giornata tipo

Ore	8.00/9.00	Accoglienza
Ore	9.00/12.30	Svolgimento delle attività educative interne ed esterne al C.D.D.
Ore	12.30/13.30	Pranzo
Ore	13.30/14.30	Svolgimento delle attività di autonomia personale, di relax, di ascolto della musica
Ore	14.30/15.30	Svolgimento delle attività educative interne al C.D.D.
Ore	15.30/16.30	Rientro a casa

Finalità delle aree di intervento attivate

Lo staff educativo del C.D.D. "Collaboriamo", lavorando nell'ottica di contribuire all'accrescimento della qualità della vita di ogni singolo utente, ha studiato ed organizzato diverse aree d'intervento con uno o più educatori referenti per ciascuna di esse.
Gli educatori hanno delineato un quadro d'interventi educativi che, orientandosi al soddisfacimento di singoli bisogni a volte espressi dagli utenti stessi, a volte colti dagli educatori attraverso l'osservazione, concorrono globalmente e in maniera sincronica a:

- consentire al soggetto di sperimentare che la menomazione a carico di alcune funzioni fisiche e/o psichiche non è più l'unico e centrale elemento caratterizzante il suo essere, perché egli è possessore di abilità, attitudini, potenzialità, risorse, emozioni, desideri propri che lo fanno sentire persona;

- garantire e tutelare il diritto dell'utente a star bene con sé e quindi con gli altri individuando, alimentando e coltivando insieme a lui quella forza, quella energia e quelle capacità indispensabili per poter trovare, attraverso continui, progressivi e misurati cambiamenti qualitativi, una possibile maggior autonomia ed un sempre maggiore equilibrio con il proprio ambiente di vita e tessuto sociale;

- promuovere occasioni di apertura, contatto e dialogo con l'ambiente esterno e gli "altri" sviluppando così, passo dopo passo, quella stima e quella fiducia in sé necessarie a generare il coraggio e la voglia di sperimentarsi sempre più nel ruolo di "protagonisti" della propria vita e promotori della propria identità.

ATTIVITÀ EDUCATIVE
(a titolo esemplificativo, ma non esaustivo)

Attività educative Interne

MANTENIMENTO DEL LIVELLO CULTURALE (d'ora in poi MLC), attraverso lo svolgimento di esercizi veri e propri di mantenimento delle abilità di ciascun utente presente nell'attività; esercizi inseriti all'interno di un quaderno personale dell'utente stesso e attraverso la realizzazione del **giornalino** *"Senza Confini"* (a cadenza semestrale), che rappresenta non solo un prodotto finale del lavoro intrapreso dagli utenti partecipanti, ma soprattutto uno **strumento** attraverso il quale gli utenti stessi, in particolare, e la Cooperativa Collaboriamo, in generale, riescono a **farsi conoscere sul territorio circostante**. All'interno del giornalino citato si può pensare, se possibile, all'inserimento di rubriche nuove per poter "svecchiare" il giornalino stesso. L'attività, inoltre, permette agli utenti di **mantenere le abilità di base acquisite** (es. lettura e scrittura) e di **rendere visibile**, attraverso la realizzazione di articoli, **le esperienze vissute (attraverso le uscite organizzate nell'ambito dell'attività di Autonomia Sociale) o curiosità che si cerca di esaudire (es. attraverso *l'angolo delle curiosità*)** o fatti/esperienze/aneddoti ecc. provenienti e vissuti dagli utenti della Comunità Socio Sanitaria "Monica Crescini".
L'attività del MLC viene svolta anche per **venire incontro ad alcuni obiettivi educativi inseriti all'interno dei PI/PEI degli utenti** (es. esercizi di lettura, scrittura, acquisizione di alcune parole/frasi della lingua italiana, organizzazione della propria "agenda" giornaliera…) e svolgere in questo modo un esercizio di mantenimento, recupero delle abilità apprese. Oppure inserimento, per gli utenti con maggiori gravità, d'esercizi di incastri, discriminazioni e riconoscimento oggetti.
Inoltre, alcuni articoli prodotti possono venire inviati per la pubblicazione all'interno del periodico ecclesiale "La Badia" per rendere informata la comunità locale sulle varie iniziative/esperienze della Cooperativa.
Inseriti anche esercizi, per gli utenti con maggiore gravità, di incastri, discriminazione e riconoscimento oggetti ecc.

ESPRESSIVA, attraverso la **realizzazione di oggetti in vario materiale tipo legno** (con l'introduzione, se possibile, di nuovi soggetti da proporre alla possibile "clientela"), **porcellana, découpage su legno, vetro, o attraverso nuove tecniche apprese** in modo tale che gli utenti possano **consolidare, arricchire o dar voce alla propria creatività e manualità e, nello stesso tempo, siano stimolati con l'introduzione di "novità" (es. lavoro murales).**

All'interno dell'attività possono trovare conferma (dove e se possibile):
allestimento di bancarelle/vendita di oggetti realizzati al C.D.D. Collaboriamo. Gli oggetti costruiti dagli utenti possono venire esposti e, possibilmente, venduti durante la partecipazione a manifestazioni varie organizzate all'interno del paese o nei paesi limitrofi con la collaborazione dei volontari/operatori del Servizio stesso.
Tutto ciò per permettere agli utenti di essere protagonisti di occasioni per farsi conoscere dalla realtà esterna e veder apprezzato il lavoro svolto oltre che a favorire un senso d'integrazione e d'inclusione sociale all'interno del proprio contesto d'appartenenza.
Inoltre può trovare conferma l'uso dei mandala (disegno a simmetria circolare, a volte contenuto in un riquadro, all'interno del quale si svolge un disegno di forma principalmente geometrica da colorare seguendo il proprio istinto) **per stimolare l'utente a concentrarsi su di sè e attraverso il colore e la pressione sul foglio esprimere le proprie emozioni del momento - negative e/o positive - con l'obiettivo di rispondere al suo bisogno di ricerca di benessere e serenità.**

Atelier di Arte terapia:
l'attività viene svolta da una figura professionale specializzata (arteterapeuta) con un gruppo di utenti all'interno di un setting strutturato ed adeguato utilizzando un locale del CDD con l'obiettivo di favorire:

- la stimolazione cognitiva e sensoriale (potenziare la capacità attentiva mediante il lavoro visuale e tattile con i materiali);
- il potenziamento della comunicazione (offrire un linguaggio alternativo o complementare per esprimere bisogno ed emozioni o supportare utenti con difficoltà verbali attraverso l'espressione simbolica);
- l'educazione emotiva e il contenimento dell'ansia (aiutare a riconoscere ed esprimere emozioni complesse);
- lo sviluppo delle abilità motorie (migliorare la motricità fine e la coordinazione oculo-manuale);
- lo sviluppo dell'identità e dell'autonomia (rafforzare l'autostima attraverso la realizzazione e la valorizzazione delle opere).

AREA DEL BENESSERE (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo)

L'area del benessere viene eseguita al mattino e al pomeriggio, e prevede alcune attività diversificate svolte nella "stanza del benessere" o in altre stanze preposte della struttura se necessario, nella palestra e nel giardino del C.D.D.
Il suo obiettivo è quello di offrire all'utenza uno spazio attrezzato, strutturato e protetto ove la proposta educativa, espressa e presentata in dimensione ludica e ricreativa, è finalizzata a favorire una sperimentazione dello stato di piacere derivante dal soddisfacimento di desideri e di bisogni propri intimamente correlati alla sfera del benessere fisico, psichico ed affettivo.
Con la guida degli educatori referenti, gli utenti possono fruire delle attrezzature e dei giochi predisposti nella "stanza del benessere" ed effettuare i giochi all'aperto.
In quest'area sono possono trovare collocazione anche le attività di **laboratori teatrali e di danza** (n.b. da specificare che le attività a seconda di quanto proposto possono assumere il nome di drammaterapia, danzamovimentoterapia, laboratorio teatrale, danza di comunità, Biodanza, ecc.), espletate con cadenza settimanale, nei locali del C.D.D., da esperti esterni con il supporto degli educatori, allo scopo di favorire negli utenti la crescita della consapevolezza del proprio corpo e l'espressione della propria creatività, l'attività di rilassamento, stimolazione basale, ecc.

Area di avviamento alla musica (musicoterapia)

L'attività di avviamento alla musica si svolge con una musicoterapeuta nella palestra del C.D.D. La musicoterapeuta utilizza il suono e la musica con finalità preventive, riabilitative e terapeutiche per ripristinare, mantenere e migliorare la salute psichica ed il benessere globale degli utenti, favorendo l'instaurarsi di canali di comunicazione necessari per attivare i processi di socializzazione e d'inserimento sociale.

Area di autonomia personale

L'attività di autonomia personale si attua tutti i giorni e riveste una notevole importanza nell'esperienza quotidiana perché permette a ciascun utente di raggiungere una maggiore autonomia e di avere un'immagine di sé più "adulta". Essa si svolge in parte al C.D.D. e in parte in strutture esterne: la pulizia e il riordino quotidiano degli ambienti del C.D.D. sono funzionali all'acquisizione delle tecniche utili per mantenere salubri e puliti i luoghi di vita.
In concomitanza con le attività della piscina, vasca terapeutica ed educazione motoria (palestra) – se presenti - si realizza, invece, l'apprendimento dell'igiene personale e

della cura del proprio corpo attraverso lo svestirsi, il lavarsi ed il rivestirsi; riguardo all'igiene personale, inoltre, si evidenzia che ogni giorno dopo pranzo ogni utente procede alla pulizia dei denti.

Area manuale/pratica

L'attività manuale/pratica racchiude in sé una funzione terapeutica che si esplica attraverso il lavoro manuale e contribuisce a sviluppare e mantenere importanti abilità, sia sul piano personale sia su quello relazionale (es. aiuto nella gestione della raccolta differenziata o pulizia dei mezzi di trasporto utilizzati dal servizio, giardinaggio ecc.).

Ginnastica passiva assistita (individuale e di gruppo): attività svolta una volta a settimana per tre ore circa e a secondo dei bisogni, attraverso il lavoro che coinvolge utenti sia a livello individuale che di gruppo e che punta l'attenzione a migliorare e facilitare l'allungamento dei tessuti muscolo – tendinei attraverso la mobilizzazione, migliorare la postura, creare benessere psico - fisico, accrescere la coordinazione e migliorare la postura, sviluppare la consapevolezza di sé e del proprio corpo, rispettare tempi e spazi altrui (all'interno del lavoro di gruppo).

Area motoria

Giochi di movimento, viene svolta una volta la settimana, con l'ausilio di due educatori del C.D.D., con l'obiettivo di dare agli utenti l'opportunità di raggiungere una maggiore mobilità articolare e di sperimentare lo spirito di gruppo proprio del gioco di squadra attraverso la sperimentazione di esercizi di atletica o di sport vari (es. calcio, basket…).

Attività educative Esterne

Area motoria

L'area motoria coinvolge gli utenti in attività effettuate in strutture esterne al C.D.D. Gli educatori referenti d'area accompagnano con i pulmini del C.D.D., gli utenti nelle strutture adibite per quest'area e supportano le figure specialistiche nell'espletare tali attività.

Vengono di seguito presentate attività a titolo esemplificativo, ma non esaustivo

La **riabilitazione equestre (ippoterapia)** rappresenta un modo di collegare l'uomo ed il cavallo con precisi scopi medico-riabilitativi così che dall'interazione, controllata dal terapista, tra utente e cavallo prende forma una coppia attiva e vitale, a tutto vantaggio dell'utente che viene rieducato globalmente sia dal punto di vista psicologico, sia dal punto di vista affettivo-relazionale nella costruzione dell'immagine di sé.

Area di autonomia sociale

L'attività di autonomia sociale si propone di far conoscere agli utenti il proprio contesto ambientale favorendo l'attenzione alla scoperta sia della microrealtà che della macrorealtà del territorio. Attraverso le uscite, effettuate con i pulmini del C.D.D., gli utenti fanno esperienze che vanno oltre l'ambiente familiare ed il C.D.D. "Collaboriamo", imparano a rapportarsi agli altri in modo corretto, sperimentano situazioni che potenziano l'autonomia, l'autostima e l'instaurarsi di rapporti amicali.
La rielaborazione, poi, delle esperienze vissute, attraverso la scrittura sul quaderno personale e sul giornale "Senza Confini" incentiva la riflessione e l'approfondimento di quanto sperimentato.

ORARIO DI FUNZIONAMENTO CDD, APERTURA ANNUALE E RAGGIUNGIBILITÀ

Il C.D.D. "Collaboriamo" in convenzione con l'ATS di Brescia è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 16.30, per 47 settimane all'anno, per complessivi 230 giorni di apertura.

Raggiungibilità Cdd

Il C.D.D. "Collaboriamo" è ubicato nella zona sud di Leno in via Calvisano n.17 al Km 21 della strada provinciale n.7, Bagnolo Mella + settore c.
L'edificio è affiancato da alcune villette e la sua facciata principale è rivolta in lontananza verso i campi coltivati siti nelle vicinanze.

Da BRESCIA:

in auto
Prendere l'autostrada A21
Uscita al casello di Manerbio
Proseguire seguendo le indicazioni per Leno
oppure
Prendere la SS45 bis
Seguire per Cremona
Seguire per Bagnolo Mella - Leno

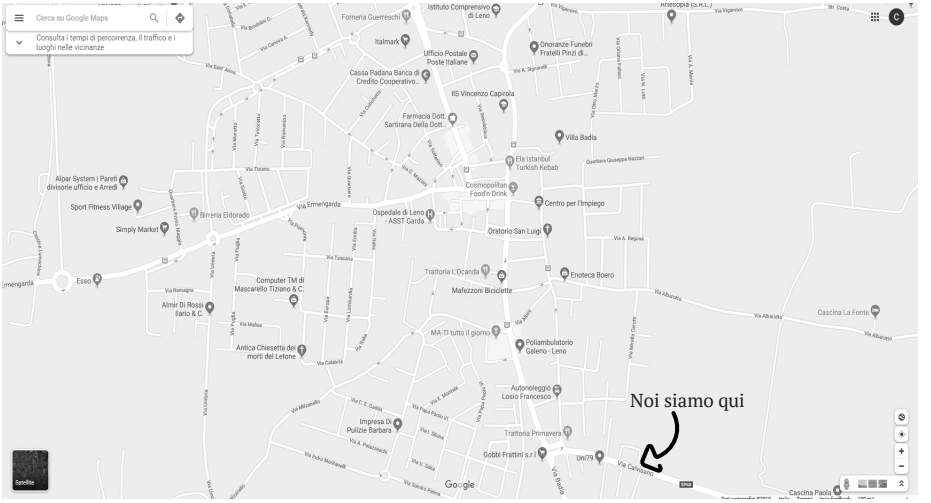
in bus
Dalla stazione di Brescia prendere i bus SAIA direzione GAMBARA - GOTTOLENGO - FIESSE o loro coincidenze

in treno
Prendere il treno locale per Manerbio
Da Manerbio prendere il bus direzione Brescia

Da CREMONA:

in auto
Prendere SP 83 o SP ex SS10
Proseguire in direzione Manerbio
Da Manerbio seguire le indicazioni per Leno

La Cooperativa non garantisce disponibilità di un servizio di trasporto proprio per raggiungere la struttura.



Trasporto per gli utenti

Il C.D.D. assicura ai propri utenti il servizio trasporto. Tale servizio è eseguito dalla Cooperativa stessa, attraverso l'utilizzo di mezzi propri (pulmini) e personale volontario adeguatamente addestrato o da personale interno (in caso di necessità o emergenza). Gli utenti iscritti al C.D.D., suddivisi per gruppo di appartenenza territoriale, vengono prelevati dalla propria abitazione e accompagnati al C.D.D. entro le ore 9 e riaccompagnati a casa, nel pomeriggio, al termine delle attività del C.D.D. entro le ore 16 / 16.30. Per gli utenti fuori distretto territoriale vi è una gestione e un accordo individuale tra famiglia e Cooperativa.

COSTO DEL SERVIZIO/RETTE APPLICATE

Il C.D.D. Collaboriamo in base ad un contratto che viene stipulato con l'ATS di Brescia con cadenza annuale (o diversa a seconda delle necessità o delle modifiche in itinere, indipendenti dalla Cooperativa) riceve per il suo funzionamento una retta giornaliera per ogni utente composta da:

- una quota giornaliera dal Servizio Sanitario Nazionale per ogni utente, che varia seconda della classe di gravità in cui egli è inserito, stabilita in base alla scheda SIDi ;
- il costo del servizio è sostenuto dal fondo sanitario regionale e, per la parte restante (retta socioassistenziale), dal Comune di residenza, il quale, sulla base dell'ISEE socio sanitario (indicatore della situazione economica equivalente), stabilisce la quota di compartecipazione a carico del cittadino. La specifica della quota annuale a carico dell'utente viene definita all'interno di un allegato predisposto. **NON è previsto deposito cauzionale.**

Nelle quote giornaliere corrisposte sono comprese tutte le attività interne ed esterne previste dalla programmazione del Centro, le eventuali attività integrative attivate, nonché il servizio di trasporto, la mensa/pasto, le uscite sul territorio.

Nel momento in cui l'amministrazione della Cooperativa verifica l'accreditamento sul conto corrente della quota mensile a carico della famiglia per la gestione C.D.D., l'amministrazione stessa emette una fattura con specificato il corrispettivo pagato (composto da imponibile, IVA e aliquota applicata).

Polizza assicurativa

L'Ente Gestore del CDD ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile, secondo quanto previsto da normative vigente. La polizza non prevede franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

[1] SCHEDA SIDi: la scheda SIDi è uno strumento scientifico di rilevazione della "fragilità" e delle capacità dell'utente che fornisce al C.D.D. elementi atti a valutare il carico assistenziale, educativo, infermieristico di ogni utente ed ad orientare l'insieme di interventi individualizzati. La scheda SIDI, classifica il livello di fragilità di ogni utente in cinque classi e misura il carico assistenziale in minuti settimanali per ognuna delle cinque classi (da 1300 minuti per la prima a 600 minuti per la quinta) a cui corrisponde una quota giornaliera definita da normativa vigente.

N.B. Si specifica, come riportato nel paragrafo "Descrizione Unità d'Offerta e condizioni che danno diritto d'accesso" che si potrebbero presentare richieste di inserimento anche per utenti residenti in comuni non inseriti all'interno del distretto n. 9. In questi casi dopo una valutazione e un parere di idoneità da parte del Nucleo Servizi Disabilità, su segnalazione dell'Équipe Operativa Disabilità del distretto di provenienza dell'utente in questione, la Cooperativa può a sua volta decidere su un possibile inserimento dopo un'attenta valutazione, soprattutto di carattere amministrativo/economico, con il Comune di provenienza e la famiglia dell'utente.

DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

La persona con disabilità ha diritto:

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni e per evidenziare certe richieste o punti di miglioramento;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa alle attività previste dal C.D.D. "Collaboriamo";
- a partecipare alla vita del C.D.D. "Collaboriamo" secondo le modalità espresse nel regolamento del centro;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio congiunto rispettando la legge sulla privacy;
- a presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il regolamento del C.D.D. "Collaboriamo";
- d'informare il Coordinatore del Servizio del C.D.D." Collaboriamo" o il Responsabile d'Area di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto;
- di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo;
- di rispettare il lavoro degli educatori.

STRUMENTI/MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI/CAREGIVER ED OPERATORI

Qualità del servizio (percezione esterna e interna): misura il grado di soddisfazione dei familiari degli utenti (vedere allegato) rispetto al servizio (percezione esterna) - viene effettuata tramite questionario consegnato a inizio anno per valutare l'andamento dell'anno precedente e tenuta sotto controllo con i reclami - e il grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti stessi (percezione interna - vedere relativi allegati) rispetto sempre il servizio offerto, somministrato anch'esso a inizio anno. Tutti i questionari vengono somministrati annualmente ed analizzati nell'arco di 30 giorni dal momento della raccolta definitiva.

I risultati dei questionari raccolti (Customer Satisfaction dei familiari degli utenti) vengono poi inviati ai familiari stessi, con lettera accompagnatoria, e appesi, a titolo informativo e divulgativo, alla bacheca del Servizio.

Anche i risultati della Customer Satisfaction degli operatori, degli utenti e dei familiari degli utenti vengono restituiti agli operatori stessi all'interno di una riunione d'équipe e appesi anch'essi, a titolo informativo e divulgativo, alla bacheca del Servizio.

Per le Customer analizzate possono essere intrapresi, dove e se ritenuto necessario, specifici piani di miglioramento (per i possibili **disservizi** ritenuti rilevanti) da gestire e portare a termine secondo tempistiche decise dal Responsabile d'Area, in collaborazione se ritenuto necessario con il Coordinatore del Servizio, valutata la gravità della situazione, e comunque non oltre l'anno in corso. Per evidenziare i possibili disservizi si può utilizzare l'apposita scheda preposta (vedere allegato).

Tutti i risultati possono essere, poi, inseriti all'interni del sito della Cooperativa dove si potrà trovare anche a titolo informativo la Carta dei Diritti della persona con Disabilità che può essere scaricata o richiesta in formato cartaceo al Coordinatore del Servizio.

Gestione segnalazione/reclami

La Cooperativa "Collaboriamo" garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori che possono sporgere reclamo, tramite diverse modalità (di persona, telefonicamente, via e-mail). Referente per la gestione dei reclami è il Responsabile d'Area della Cooperativa/Direzione Generale, in collaborazione con il Legale Rappresentante.

In particolare le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo, che è possibile richiedere al Coordinatore del Servizio, per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato (Allegato C) oltre al fatto che viene consegnato in copia nel momento di nuovi inserimenti alla parte richiedente.

I reclami vanno indirizzati al Legale Rappresentante ed al Responsabile d'Area e inviati al C.D.D. Essi ne analizzano e valutano il contenuto, con il Coordinatore del servizio, provvedendo, con celerità e comunque non oltre cinque giorni lavorativi, ad attivarsi per predisporre risposte adeguate ai problemi posti, dandone immediata comunicazione a colui che ha sporto il reclamo.

Inoltre, al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti riconosciuti con la firma del contratto d'ingresso al CDD, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, gli utenti possono attivare ricorsi specifici all'ATS e alla magistratura.

Tutte le procedure descritte nel presente documento trovano riscontro anche nel regolamento del C.D.D.

Il grado di soddisfazione della persona assistita, insieme ai possibili disservizi evidenziati e alle possibili azioni migliorative da poter mettere in atto, e al singolo contratto d'ingresso (e quanto in esso specificato) rappresentano strumenti e modalità atti a tutelare i diritti delle persone stesse assistite.

CONTINUITÀ DELLE CURE

Il C.D.D. Collaboriamo garantisce la continuità dell'assistenza in relazione agli utenti inseriti all'interno del Servizio o in caso di urgenze o eventi imprevisti, sempre in relazione alla tipologia e alla complessità dell'utenza trattata.
Inoltre in caso di trasferimento presso altro servizio (unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie) o di dimissione mette a disposizione dell'utente o a chi per lui tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente stesso inserito nella struttura attraverso la seguente modalità organizzativa:

- **redazione di una relazione di dimissione redatta dall'educatore referente dell'utente stesso e firmata per approvazione e conoscenza da parte del Coordinatore del Servizio e dal Responsabile Area Cooperativa in cui si evidenziano i seguenti punti:**
- **lo stato di salute del soggetto in questione;**
- **i trattamenti effettuati;**
- **l'eventuale necessità di trattamenti successivi;**
- **informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.**

Tale relazione viene consegnata in copia alla famiglia (es. madre, padre, fratello, sorella, altro) e/o tutore e/o Amministratore di Sostegno dell'utente, all'ASST di competenza (e all'eventuale nuova struttura d'inserimento).

Rilascio dichiarazione per fini fiscali

Una volta l'anno (entro l'approvazione del Bilancio d'esercizio) l'amministrazione emette per ogni famiglia la dichiarazione rette pagate dalla famiglia stessa e della relativa composizione tra costi sanitari e non (dichiarazione prevista dalla DGR n. 1298 del 25/02/2019).

Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio

PREMESSO che per DIRITTO D'ACCESSO s'intende il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia di documenti amministrativi corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l'accesso (vedere art. 22 e seguenti della Legge 241/90) e che nei casi in cui un organismo sanitario pubblico o privato rediga e conservi una cartella in conformità alla disciplina applicabile, sono adottati accorgimenti per assicurare la comprensibilità dei dati e per distin-

guere i dati relativi all'utente da quelli eventualmente riguardanti altri interessati [...] e che eventuali richieste di presa visione o di rilascio di copia della cartella e dell'acclusa scheda di dimissione da parte di soggetti diversi dall'interessato possono essere accolte, in tutto o in parte, solo se la richiesta è giustificata dalla documentata necessita:
di far valere o difendere un diritto in sede giuridica ai sensi dell'articolo 26, comma 4, lettera C, di rango pari a quello dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altro diritto o libertà fondamentale e inviolabile;
di tutelare, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi, una situazione giuridicamente rilevante di rango pari a quella dell'interessato, ovvero consistente in un diritto della personalità o in un altri diritto o libertà fondamentale e inviolabile (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Unione Europea 679/2016) si DICHIARA che entro dieci giorni lavorativi il Servizio, nella persona del Presidente e del Responsabile, autorizza il soggetto richiedente all'accesso alla documentazione socio - sanitaria presente all'interno del Servizio CDD Collaboriamo per il proprio congiunto e al rilascio della stessa previa compilazione ed approvazione dell'apposito documento (entro i termini sopra richiamati e senza nessun costo aggiuntivo per il richiedente - vedere allegato).

FINALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il centro si compone di spazi educativi e ricreativi diversificati e costituisce una struttura d'appoggio alla vita familiare.

Esso in particolare consente:

- alla famiglia di mantenere la persona con disabilità al proprio interno;
- all'utente una crescita evolutiva nella progressiva e costante socializzazione con il duplice obiettivo di sviluppare le abilità residue e di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti;
- alla realtà territoriale (scuole, associazioni, ATS/ASST, cooperative...) di essere sensibilizzata riguardo le problematiche relative alla condizione di disabilità.

Personale impiegato

Le figure che operano al C.D.D. "Collaboriamo" sono:

- Coordinatore del Servizio (con il termine Coordinatore si intende in modo univoco Coordinatore o Coordinatrice del Servizio);
- Educatori/Educatrici Professionali;
- Ausiliari Socio-Assistenziali;
- Figura infermieristica;
- Figure professionali esterne (vedere specifica nelle pagine successive).

Per la corretta presenza nel Servizio degli operatori visionare l'organigramma ultima revisione in atto.

Funzioni della Coordinatrice del Servizio, individuata nella persona della Dott. ssa Bessi Stefania:

- Coordinamento, supervisione, verifica dei vari progetti personalizzati applicati ai vari utenti e delle diverse aree educative;
- Coordinamento e partecipazione alle riunioni d'équipe degli educatori del CDD (Centro Diurno per persone con disabilità);
- Raccolta e risposta dei/ai vari bisogni quotidiani formulati dagli utenti e dalle loro famiglie;
- Cura del rapporto con le varie Risorse del territorio in tema di disabilità, al fine di alimentare significativi percorsi di socializzazione ed integrazione a favore degli utenti dei nostri servizi;
- Proposta di eventuali nuovi percorsi educativi in aggiunta/sostituzione a quelli esistenti da sottoporre al Responsabile d'Area della scrivente, nonché individuazione di bisogni e percorsi formativi a favore delle risorse umane presenti nel CDD;
- Individuazione di materiale/risorse utili alla gestione quotidiana del servizio (Centro Diurno per persone con disabilità), con sottoposizione della richiesta d'acquisto al responsabile d'Area;
- Partecipazione a percorsi formativi interni/esterni al fine di rendere sempre più performante il Suo ruolo all'interno della struttura;
- Figura di riferimento e mediazione tra il Responsabile d'Area e le varie figure che operano a vario titolo all'interno del Centro Diurno;
- Intermediatore tra il Responsabile d'area servizi e tutte le figure che operano nel e per il C.D.D.;
- È il referente delle famiglie degli utenti;
- Coordina le attività degli educatori, del personale ausiliario e dei volontari;
- Gestisce i rapporti con i terapisti;
- Gestisce i rapporti con la psicologa e l'assistente sociale dell'ASST;
- È referente per le attività di coordinamento e controllo delle schede S.I.Di.

Funzioni degli Educatori Professionali:

- Osservano e registrano i comportamenti individuali e di gruppo dell'utenza;
- Redigono una valutazione dei bisogni e delle risorse degli utenti;
- Formulano e propongono, con il Coordinatore del Servizio, Progetti Individualizzati (PI/PEI) scegliendo strumenti e strategie operative adatte alla specificità dei singoli utenti;
- Verificano periodicamente l'efficacia dei PI/PEI apportandovi le necessarie modifiche;
- Organizzano e conducono le attività educative nelle quali coinvolge e affianca l'utenza;
- Partecipano alla riunione quotidiana d'équipe;
- Partecipano a corsi di aggiornamento finalizzati alla formazione permanente;
- Assistono l'utenza nel soddisfacimento dei bisogni primari;
- Partecipano agli incontri organizzati con le famiglie e gli operatori comunali e/o ASST;
- Osservano gli obblighi relativi alla privacy degli utenti, come da incarico ricevuto.

Funzioni dell'Ausiliario Socio Assistenziale:

- Cura l'igiene degli utenti;
- Riordina e pulisce i locali del C.D.D.;
- Supporta gli Educatori Professionali nella gestione delle attività (dove e quando ritenuto necessario);
- Partecipa alle riunioni équipe, quando ritenuto necessario;
- Partecipa a corsi di aggiornamento finalizzati alla formazione permanente.

Negli ultimi anni è stato assunto solo personale qualificato, nel rispetto della normativa regionale, al quale viene garantita una formazione permanente attraverso la frequenza a corsi di specializzazione e la lettura di riviste del settore. Inoltre, in conformità alla legge regionale n.VII 18344 del 23.07.04 il rapporto numerico personale/utenza è stabilito sulla scorta delle classi di appartenenza in base alla gravità degli utenti risultanti dall'inserimento dei dati nelle schede SIDi.

Funzioni dell'Infermiere Professionale

- Gestione, controllo e monitoraggio documentazione sanitaria (es. terapie utenti, preparazione/compilazione moduli terapie/somministrazione farmaci, carico/scarico farmaci);
- Compilazione diario infermieristico;
- Controllo farmaci;
- Preparazione terapia farmacologica come da ultima prescrizione medica presente in FASAS;
- Somministrazione terapia farmacologica come da orari specificati in prescrizione medica;
- Gestione e risposta ad alcuni bisogni specifici di situazioni presenti nel C.D.D. (es. preparazione PEG, idratazione, cambi posturali, cambio stomia, peso/pressione);
- Gestione cambi utenti con la collaborazione del personale socio assistenziale (ASA);
- Controllo e monitoraggio schede S.I.Di. con la collaborazione del Coordinatore del Servizio;
- Tutto ciò non eventualmente specificato nei punti precedenti, ma richiesto da eventuale emergenza sanitaria e rientrante nella funzione della figura sanitaria.

All'interno del contesto della Cooperativa
Il C.D.D. "Collaboriamo" si avvale, per alcune attività, di figure professionali esterne quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo o rispondente alle reali erogazioni delle attività vigenti):

- Terapista A.N.I.R.E (riabilitazione equestre);
- Musicoterapeuta;
- Esperto in percorsi teatrale (es. animatore sociale, drammaterapeuta, ecc.);
- Esperto in percorsi di danza;
- Istruttore/Fisioterapista (abilitato a svolgere terapia in acqua se presenta attività);
- Fisioterapista per attività di ginnastica passiva individuale o di gruppo all'interno del C.D.D.

Per la corretta presenza numerica del personale sopra citato si può visionare la rendicontazione del personale del momento esaminato.
Infine sono presenti al C.D.D. i volontari che supportano gli educatori durante l'espletamento delle loro funzioni e tirocinanti convenzionati.
Tutto il personale presente al centro (cioè che concorrono allo standard dell'Unità d'Offer-

ta), compresi i volontari "stabili" e qualificati, è munito di un cartellino di riconoscimento dove compare la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica. Inoltre vi è la presenza, all'interno del C.D.D., di cartelli formati da foto dei singoli operatori (Coordinatore/Educatori/ASA/Infermiere), collaboratori/terapeuti esterni, Consiglio di Amministrazione in essere.

Attività d'équipe

All'interno del C.D.D. si svolge un'équipe giornaliera (dalle ore 15.50 alle ore 16.20) durante la quale lo staff educativo (Coordinatore ed Educatori) si riunisce per:

- discutere delle problematiche incontrate durante il giorno;
- decidere gli interventi immediati e definire i dettagli della giornata successiva.

A seconda delle necessità possono essere programmate delle équipe nel corso dell'anno con la presenza del Legale Rappresentante, del Responsabile Area o di altre figure professionali.

Progetto individuale Pianificazione degli Interventi (PI/PEI) e sue verifiche

Il C.D.D. si avvale di un progetto individuale (PI/PEI) predisposto dall'Educatore Referente dell'utente e condiviso con la famiglia.

Il Progetto Individuale, sulla base della valutazione dei bisogni emersi (se necessario con la collaborazione della persona di riferimento dell'utente), deve definire le aree di intervento ed esplicitare gli obiettivi perseguibili.

Il Progetto Individualizzato si caratterizza per i seguenti elementi:

- sintesi dei bisogni come esito della valutazione/rivalutazione mutidimensionale;
- individuazione dell'Area di Intervento;
- descrizione degli obiettivi della presa in carico;
- individuazione degli indicatori (misurabili in termini qualitativi e quantitativi) relativi agli obiettivi;
- definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi e tracciabilità/monitoraggio degli interventi.

Il progetto e la pianificazione (PEI) sono fortemente condizionati dalla situazione clinica e socio - relazionale della persona, dalle abilità funzionali, dalle compromissioni cognitive.

La pianificazione degli interventi (PEI) è costituita da:

- descrizione degli obiettivi individuati per le diverse aree d'intervento;
- definizione degli interventi e delle modalità di attuazione (Come? Con quale intensità? Dove? Per quanto tempo?);
- individuazione dell'équipe o degli operatori coinvolti;
- declinazione delle attività di monitoraggio degli obiettivi e dei tempi previsti;
- evidenza della sospensione/interruzione degli interventi e relative motivazioni;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi individuati all'interno di un'apposita scheda a cura dell'educatore referente.

I PI/PEI vengono monitorati costantemente e valutati dall'educatore referente utilizzando i seguenti strumenti:

1. la "scheda di osservazione" e "andamento planning", nella quale vengono scritte dagli educatori referenti d'area le informazioni raccolte durante lo svolgimento delle attività / giornata;
2. la scheda sintesi e valutazione delle aree e degli obiettivi compilata dall'educatore referente che sulla base della scheda osservazioni, monitora l'andamento della realizzazione degli obiettivi del PI/PEI e quando necessario la sintesi dei risultati raggiunti dall'utente. Essa è approvata dal Coordinatore del Servizio, presentata alla famiglia e, se e quando possibile, all'É.O.D, e costituisce insieme alla scheda "riesame della progettazione educativa" la base per un nuovo P.E.I.;
3. la scheda "riesame della progettazione educativa" compilata dall'educatore referente (se necessario), che è tesa ad evidenziare l'efficacia del PI/PEI in tutti i suoi requisiti;
4. Il PI/PEI deve essere rivisto ogni sei mesi (verifica/valutazione semestrale) come da normativa vigente.

Valutazione del servizio

La valutazione di ciò che viene erogato presso il C.D.D. "Collaboriamo" avviene attraverso la verifica del rapporto tra efficacia e efficienza del PI/PEI in relazione agli obiettivi e alle strategie educative pensate ed attuate per ogni utente. La verifica va ad analizzare, perciò, i cambiamenti ed i processi mediante i quali essi si realizzano.
La valutazione del servizio, oltre la verifica del PI/PEI, riguarda anche quella della programmazione annuale delle attività.

Verifica della programmazione annuale delle attività

A fine anno gli educatori referenti d'area esprimono la loro valutazione sulle attività previste nella programmazione annuale e svolte durante l'anno. Tale valutazione avviene sia attraverso la "scheda progettazione attività" (nella parte di verifica), sia con la stesura di una relazione allo scopo di verificare l'efficacia dell'attività ed apportare eventuali modifiche. Le verifiche di alcune attività potrebbero essere richieste direttamente ai terapeuti referenti e, se necessario, controfirmate dagli educatori referenti della stessa.

Al termine dell'attività di verifica le schede compilate e le relazioni vengono raccolte in un faldone che rappresenta con i PI/PEI la valutazione del servizio.

Indicatori di qualità

La COLLABORIAMO Cooperativa Sociale Onlus ha individuato per il C.D.D. Collaboriamo standard di qualità di cui assicura il rispetto attraverso la certificazione ISO 9001:2015, rinnovata annualmente.

ALTRE PROCEDURE ORGANIZZATIVE

Contatto con le famiglie

Il contatto tra il C.D.D. "Collaboriamo" e le famiglie avviene con tre modalità diverse.

1. Il Coordinatore del Servizio (con il termine Coordinatore si intende in modo univoco Coordinatore o Coordinatrice del Servizio) è disponibile ogni giorno per parlare telefonicamente con i familiari dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e per accogliere la richiesta di colloqui presso il servizio o l'ASST di competenza.
2. Il Coordinatore del Servizio effettua, insieme all'educatore referente:

- un incontro per presentare ai familiari il Progetto Individuale (PI/PEI) del proprio congiunto;
- incontri, a cadenza semestrale, per rivedere il Progetto Individuale (PI/PEI) stilato, aggiornare e valutare insieme sull'andamento dello stesso e raccogliere suggerimenti ed informazioni per meglio predisporre il PI/PEI successivo. Negli incontri, se possibile, sono presenti i referenti dell'É.O.D. del distretto n.9 o del distretto di appartenenza dell'utente e l'assistente sociale del Comune di residenza dell'utente o altre istituzioni della rete territoriale.

3. Il Consiglio di Amministrazione, nella figura del Presidente della Cooperativa "Collaboriamo", convoca, a sua volta, almeno una riunione all'anno (salvo imprevisti) per informare le famiglie sull'andamento del C.D.D., per discutere con loro le problematiche e per trovare insieme le soluzioni più idonee (es. durante approvazione Bilancio e Bilancio Sociale).

Sicurezza

La Cooperativa "Collaboriamo", ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli utenti e del personale operante presso il C.D.D., oltre l'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato;
- annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;
- l'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente o esternamente alla struttura e ad almeno una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione del centro;
- nella struttura è presente una scala antincendio il cui accesso è indicato dagli appositi segnali di linee di fuga e regolato dal piano di evacuazione D. Lgs n. 81 del 9

aprile 2008 (Legge sulla sicurezza dei luoghi di lavoro);
- tutto il personale interno al C.D.D. è stato adeguatamente formato sull'aspetto teorico ed applicativo della D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e sottoposto agli esami ed alle visite preventive previste nel piano sanitario dal medico competente in accordo con il Responsabile d'Area;
- tutto il personale ha frequentato i corsi antiincendio, pronto soccorso e HACCP.

Inoltre è disponibile il manuale di igiene e autocontrollo (HACCP), in applicazione del D.Lgs 6 novembre 2007 n° 193.
Infine è tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli utenti ai sensi di quanto previsto dal nuovo Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e dalla normativa nazionale vigente D. Lgs 101/2018 e successive modifiche.

Mensa

Il C.D.D. garantisce agli utenti il servizio mensa che viene preparato dalla ditta preposta con la quale si ha regolare convenzione attraverso un punto cottura definito dalla stessa, su menù che ruota su quattro settimane preparato dalla dietista dell'azienda (distinto tra menù estivo ed invernale).
Tutti i giorni, inoltre, saranno presenti porzioni di pasta in bianco/all'olio, affettati vari – formaggio, verdura fresca e cotta, frutta (o una volta alla settimana yogurt).
Previste, sia nel menù estivo che invernale, la possibilità di diete studiate ad hoc per alcuni utenti (per problematiche legate a intolleranze e/o celiachia o altro - es. diabete).
Il trasporto dei pasti dal punto cottura al C.D.D. avviene da parte del personale della ditta convenzionata utilizzando il loro mezzo di trasporto dedicato con l'ausilio di contenitori isotermici all'interno dei quali vengono inserite le gastronorm in acciaio inox; la distribuzione, invece, viene effettuata dagli educatori secondo un programma stabilito e affisso presso i locali della mensa.
Sono previste diete speciali, cioè presenza nel menù giornaliero richiesto di alimenti a seconda delle esigenze presentate dagli utenti (es. intolleranze alimentari, celiachia, ecc.).
Per tale servizio è previsto un contributo da parte delle famiglie per ogni pasto consumato (importo stabilito all'interno dell'accordo con Ambito e che potrebbe variare annualmente).
La sicurezza e il controllo dell'igiene durante la fase di distribuzione dei pasti e delle attività che precedono e seguono tale fase sono garantite dall'adozione del sistema di autocontrollo HACCP, ai sensi del D.Lgs 6 novembre 2007 n° 193.

N.B. La presente Carta dei Servizi ha voluto presentare i vari aspetti che caratterizzano il C.D.D. Collaboriamo in una situazione di ordinaria e consulta erogazione delle prestazioni al proprio interni descritte.
Si sottolinea che nel caso ci si trovasse in presenza di specifici agenti pandemici e conseguenti emergenze sanitarie, alcuni aspetti presentati potrebbero subire delle modifiche dettate dall'andamento epidemiologico, essere momentaneamente sospesi o garantiti all'interno di una progettualità presentata e condivisa con il contesto di riferimento dell'utente e rispondente ad aspetti gestionali ed organizzativi dettati dalle normative vigenti in materia, esplicitati in documenti interni preposti (es. protocolli, ordini di servizio, piani specifici ecc.).

Data, 02/01/2026
Approvato da Legale Rappresentante

Sig. Battista Gabossi

La seguente Carta dei Servizi è:
datata e aggiornata; presente sul sito web **www.collaboriamoonlus.it** ed esposta all'interno del C.D.D. e a disposizione del pubblico; allegata al Contratto d'Ingresso.

ELENCO ALLEGATI previsti con la seguente Carta dei Servizi (alcuni di questi potrebbero essere consegnati in copia alla persona di riferimento dell'utente al momento dell'inserimento)

- Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti del C.D.D.
- Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti
- Questionario sul grado di soddisfazione degli operatori
- Modulo comunicazione Famiglia – CDD Apprezzamenti/Reclami
- Accesso/Rilascio documentazione socio – sanitaria
- Modulo Azioni Correttive/Non conformità (DISSERVIZI)
- Copia Convenzione con Associazione di Volontariato "Ali per volare"
- Copia organigramma
- Copia fax simile menù tipo
- Copia lista d'attesa compilata alla data di aggiornamento del presente documento
- Copia elenco documenti utili al fine dell'inserimento dell'utente

Contatti

COLLABORIAMO Cooperativa Sociale Onlus
C.D.D. Collaboriamo
Via calvisano, 17 - 25024 Leno (Bs)

Tel. 03 09067411 (sede/CDD)
Tel. 03 09048138 (Responsabile Area Coop. Collaboriamo)
FAX 0309067411 (sede/CDD)

collaboriamo2002@gmail.com
collaboriamo@pec.confcooperative.it
cdd.collaboriamo@gmail.com

www.collaboriamoonlus.it

Presidente/Legale Rappresentante: Sig. Battista Gabossi
Responsabile Area Coop. Collaboriamo: Dott. Simone Pennati
Coordinatrice CDD Collaboriamo: Dott.ssa Bessi Stefania

La Cooperativa COLLABORIAMO è parte aderente di:
CONFCOOPERATIVE BRESCIA

CONFCOOPERATIVE Brescia

RETE AURES

AURES CON LA DISABILITÀ

RETE "CONNESSIONI - Enti Bresciani della disabilità"

Connessioni contratto di rete
Enti della disabilità Brescia

ALLEGATI

Allegato A

Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti del C.D.D.

Ci interessa molto raccogliere il parere dei familiari sul funzionamento del nostro Centro Diurno Disabili allo scopo di migliorare, attraverso la raccolta sistematica delle vostre opinioni, i servizi erogati ai vostri congiunti.
Come ogni anno, Vi viene chiesto di esprimere un parere sui diversi aspetti che generano la qualità del servizio. Va data una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella corrispondente e, volendo, motivando la risposta data nell'apposito spazio.
Il questionario é e resterà anonimo. Appena l'avrà compilato La preghiamo di chiuderlo nell'apposita busta e restituirlo al C.D.D.

Ai sensi del GDPR 679/2016 e della normativa italiana DL 101/2018, si garantisce che i dati e le opinioni raccolti sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali.

1. Il suo familiare frequenta volentieri il C.D.D. ?
(si tenga presente l'andamento generale annuale)

a) Sempre
b) Quasi sempre
c) A volte
d) Raramente
e) Non saprei
f) Aspetto NON valutabile

Perché _____

_____

2. Come valuta il servizio di trasporto?
(Si tenga presente la propria situazione individuale)

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente
f) Aspetto NON valutabile

Perché _____

_____

3. Come valuta il servizio mensa?
(si tenga conto di quanto offerto dai vari menù presentati e comunicati per iscritto e/o da quanto riferito dal proprio familiare)

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente
f) Aspetto NON valutabile

Perché _____

_____

4. Come valuta il rapporto con la coordinatrice del servizio?

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente

Perché _____

_____

5. Come valuta i vari interventi attuati/proposti degli operatori (responsabili, coordinatrice, educatori e asa) sul suo familiare?

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente

Perché _____

_____

6. Come valuta il rapporto tra operatori del servizio (responsabili, coordinatrice, educatori, asa) e famiglia?

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente

Perché _____

_____

7. Come valuta lo scambio di informazioni famiglia - C.D.D.?

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente

Perché _____

_____

8. Come valuta le iniziative promosse per dare evidenza al servizio *(es. piattaforma social, iniziative varie, giornalini speciali ...)?*

a) Ottimo
b) Buono
c) Sufficiente
d) Insufficiente
e) Molto insufficiente

Perché _____

_____

9. Interventi/aspetti positivi da mettere in evidenza:

_____

_____

_____

_____

10. Aspetti negativi/migliorativi da mettere in evidenza:

_____

_____

_____

_____

Il questionario è stato compilato:

1. Dalla madre
2. Dal padre
3. Dalla sorella
4. Dal fratello
5. Altro (specificare) _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Si ricorda per cortesia di riportare questo questionario compilato quanto prima al C.D.D., chiuso nell'apposita busta. GRAZIE ANCORA.

Allegato B

Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti

1. Ti piace venire al C.D.D.?

Si

Abbastanza

No

2. Ti piacciono le proposte/attività che fai durante la giornata?

Si

Abbastanza

No

3. Mangi bene al C.D.D.?

Si

Abbastanza

No

4. Ti trovi bene con i tuoi compagni?

Si

Abbastanza

No

5. Ti trovi bene con gli operatori?

Si

Abbastanza

No

6. Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?

Si

Abbastanza

No

7. Una cosa che ti piace del C.D.D.

_____

_____

_____

8. Una cosa che non ti piace del C.D.D.

_____

_____

_____

9. Qualcos'altro da aggiungere (es. richieste)?

_____

_____

_____

Riservato all'operatore/intervistatore

L'utente si mostra:

- ○ UTENTE AUTONOMO NELLA GESTIONE DEL QUESTIONARIO E NELLA COMPRENSIONE DELLE DOMANDE (l'utente legge e risponde in autonomia)
- ○ UTENTE NECESSITA DI AIUTO NELLA GESTIONE DEL QUESTIONARIO E COMPRENSIONE DELLE DOMANDE (l'utente necessita di aiuto, ad esempio, nella lettura o nella comprensione di alcuni vocaboli o necessita di esempi)
- ○ UTENTE NECESSITA DI COMPLETA ASSISTENZA NELLA GESTIONE DEL QUESTIONARIO E COMPRENSIONE DELLE DOMANDE (l'utente è completamente dipendente, ad esempio necessita che gli vengono lette le domande)

Attendibilità delle risposte:

- ○ PIENAMENTE ATTENDIBILI (l'utente si mostra sicuro nelle risposte)
- ○ ABBASTANZA ATTENDIBILI (l'utente mostra alcune esitazioni nelle risposte, necessita di esempi o aiuto)
- ○ PER NULLA ATTENDIBILI (l'utente risponde su imitazione)

Note

_____

_____

_____

_____

_____

Data, _____

Rilevatore (Cognome/Nome e firma):

_____

Qualifica: _____

Allegato C

MODULO COMUNICAZIONE FAMIGLIA – CDD

Apprezzamenti/Reclami

Data _____ Utente _____

Modulo compilato:

- ○ Famiglia _____
- ○ Educatore _____
- ○ Altro _____

Contenuto della comunicazione

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

Riservato al CDD

Analisi della comunicazione ed azioni intraprese

_____

_____

_____

_____

_____

- ○ Presa visione legale rappresentante _____
- ○ Presa visione Responsabile Area Cooperativa _____
- ○ È necessaria un'azione correttiva?
- ○ SI, AC n° _____
- ○ NO

Allegato D

Questionario sul grado di soddisfazione degli operatori del C.D.D.

Il presente strumento indica una serie di parametri che vogliono misurare il livello di soddisfazione (attraverso una scala di valutazione che varia da molto insufficiente a ottimo) di chi lavora all'interno del C.D.D. Esso costituisce, insieme al questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti e degli utenti stessi, un ulteriore strumento per migliorare il servizio stesso. L'analisi complessiva dei dati raccolti verrà effettuata da parte del Responsabile d'Area. Gli esiti saranno esposti nella bacheca del C.D.D. e all'interno di una riunione d'équipe (in linea complessiva e generale) e restituiti agli operatori attraverso colloquio/confronto e restituzione individuale con lo stesso Responsabile d'Area.

1. **Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo personale (programmi di formazione) ad un livello ritenuto:**

- O Molto insufficiente
- O Insufficiente
- O Sufficiente
- O Buono
- O Ottimo

Perché _____

_____

2. **Efficienza ed efficacia organizzativa del C.D.D.**

- O Molto insufficiente
- O Insufficiente
- O Sufficiente
- O Buono
- O Ottimo

Perché _____

_____

3. **Disponibilità delle risorse strumentali e non necessarie per le varie attività o momenti della giornata (es. attrezzature, strumentazioni varie, DPI, ecc..):**

- O Molto insufficiente
- O Insufficiente
- O Sufficiente
- O Buono
- O Ottimo

Perché _____

_____

4. Qualità della collaborazione col gruppo di lavoro:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

5. Ci si sente gratificati per il lavoro svolto in maniera:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

6. Ci si sente ascoltati per eventuali richieste e/o proposte in maniera:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

7. Qualità della collaborazione con le famiglie:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

8. Il funzionamento e l'organizzazione delle équipe è ritenuto:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

Suggerimenti per migliorare le criticità:

_____

_____

_____

_____

9. Come si valutano le attività/iniziative proposte all'utenza:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

Suggerimenti per migliorare le criticità:

_____

_____

_____

_____

10. La pulizia della struttura è ritenuta:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

11. Il riconoscimento economico corrisposto è ritenuto:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

12. L'organizzazione del proprio orario di lavoro è ritenuta:

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

13. Nel complesso, quanto ci si sente soddisfatti del lavoro svolto?

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

14. Nel complesso, quanto ci si sente soddisfatti del Servizio in cui si lavora?

- ○ Molto insufficiente
- ○ Insufficiente
- ○ Sufficiente
- ○ Buono
- ○ Ottimo

Perché _____

_____

15. Descriva con un aggettivo il suo servizio:

_____

_____

_____

_____

16. Punti di miglioramenti del servizio:

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

Per p.v. Responsabile Area DG (data e firma) _____

Allegato E

Accesso/Rilascio DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

Spett.le
COLLABORIAMO Coop. Sociale Onlus
Via Calvisano n. 17
25024 Leno (Bs)
C.D.D. Collaboriamo

_____, lì _____

_____

Il/La sottoscritto/a (Cognome e Nome)

Nato/a a _____ *Prov. (*_____*)* *il* _____

Residente a _____ *via/viale/p.zza* _____ *n.* _____

Cap. _____

- O *Madre*
- O *Padre*
- O *Altro (specificare)* _____

e

- O *Amministratore di Sostegno*

o

- O *Tutore*

_____

Cognome e Nome

Nato/a a _____ *Prov. (*_____*)* *il* _____

Residente a _____ *via/viale/p.zza* _____ *n.* _____

Cap. _____

con la presente chiede l'accesso e il rilascio (in copia) della seguente documentazione socio - sanitaria presente all'interno del CDD Collaboriamo:

_____

_____

_____

_____

per i seguenti motivi:

_____

_____

_____

_____

Cordiali saluti,

_____

(Firma leggibile)

○ *Per accettazione* *Leno,* _____

Il Presidente

_____

Il/La Responsabile Area Cooperativa

_____

Il/La Coordinatore/trice CDD Collaboriamo

_____

Leno (Brescia) - Via Calvisano, 17 - Tel. e Fax 030.9067411
collaboriamo2002@gmail.com - collaboriamo@pec.confcooperative.it
www.collaboriamoonlus.it