

Società Cooperativa Sociale

IL PONTE

Centro Diurno Disabili

CARTA

DEI

SERVIZI

Indice

Presentazione	pag 3
Finalità, principi ispiratori, valori e strategie	pag 4
La nostra organizzazione	pag 5
Organigramma della Cooperativa "Il Ponte"	pag 6
Organigramma del Centro Diurno Disabili "Il Ponte"	pag 7
Modalità di funzionamento	pag 8
Descrizione modalità ammissione, gestione della lista d'attesa, dimissioni e presa in carico	
pag 8	
Gestione lista d'attesa	pag 9
Presa in carico.	pag11
Accoglienza: visite guidate alla struttura	pag12
Modalità di coordinamento della Struttura e incaricato	pag12
Formazione degli operatori.	pag12
Le dimissioni dell'utente dal Servizio	pag12
Giornata tipo	pag13
Orario di funzionamento della Struttura	pag14
Raggiungibilità della Struttura	pag14
Costi dei servizi offerti	pag 15
Descrizione dei servizi offerti compresi nella retta	pag.15
La retta non comprende	
Regolamento di compartecipazione ai Servizi	pag 16
Gli strumenti, le modalità, i tempi di valutazione del grado di soddisfazione; i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami e disservizi; le modalità di trasferimento e dimissioni	pag18
Prevenzione e gestione dei disservizi	pag20
Modalità di riconoscimento degli operatori	pag20
<i>Contatti</i>	<i>pag 21</i>

Presentazione

La Carta dei Servizi è un documento pubblico attraverso il quale la Cooperativa “Il Ponte” si assume un impegno del tutto uguale ad “un contratto” vero e proprio con tutti i fruitori, reali e possibili del servizio socio assistenziale offerto. La Cooperativa deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

I principi che orientano la carta dei servizi sono:

Eguaglianza di tutti i fruitori e quindi nessuna distinzione nel trattamento;

Imparzialità di fronte a tutti i fruitori secondo criteri di obiettività e giustizia;

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni;

Diritto di scelta: il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi;

Partecipazione: la partecipazione alla prestazione del servizio deve essere sempre riconosciuta.

La Carta dei Servizi viene consegnata all'utente affinché la porti a casa, insieme ad un foglio di notifica del documento che va firmato, datato e riportato in struttura; vanno altresì consegnate con la stessa modalità eventuali modifiche alla Carta o una nuova Carta. La Carta dei Servizi, con il medesimo documento di avvenuta consegna, va consegnata anche a tutte le famiglie che per la prima volta si presentano alla visita conoscitiva del CDD. La Carta dei Servizi va inviata in formato elettronico ad ATS al fine di permetterne la pubblicazione sul sito web della stessa. Contestualmente va pubblicata sul sito della Cooperativa. Questa procedura si svolge ad ogni modifica necessaria alla Carta stessa.

Finalità, principi ispiratori, valori e strategie

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività.

I valori di fondo che ci ispirano sono quindi principalmente:

La centralità della persona. Nel nostro lavoro i rapporti e le relazioni tra le persone sono centrali: la condivisione dei bisogni delle persone disabili, delle loro famiglie, degli operatori, dei volontari, sono fondamentali e si attuano attraverso progetti educativi individualizzati che aspirano a divenire sempre di più progetti di "vita" delle persone che coinvolgono gli ambiti del servizio, famigliari e della comunità in cui le persone disabili vivono.

La partecipazione democratica. La Cooperativa è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa.

Il legame con il territorio e la propria comunità. È parte del nostro essere pensarci come strettamente legati ai luoghi dove viviamo, alle relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende della nostra comunità

La Cooperativa cerca di mettere in atto i seguenti valori attraverso:

la realizzazione di progetti educativi individualizzati, condivisi con le famiglie dei fruitori dei servizi socio educativi;

la presa in carico individualizzata dei fruitori dei servizi;

una costante cura delle risorse umane che operano nelle cooperativa affinché possano essere sempre attente ai bisogni dei fruitori del servizio e sviluppare un percorso di crescita professionale e personale che favorisca un crescente senso di appartenenza ai principi ispiratori della cooperativa;

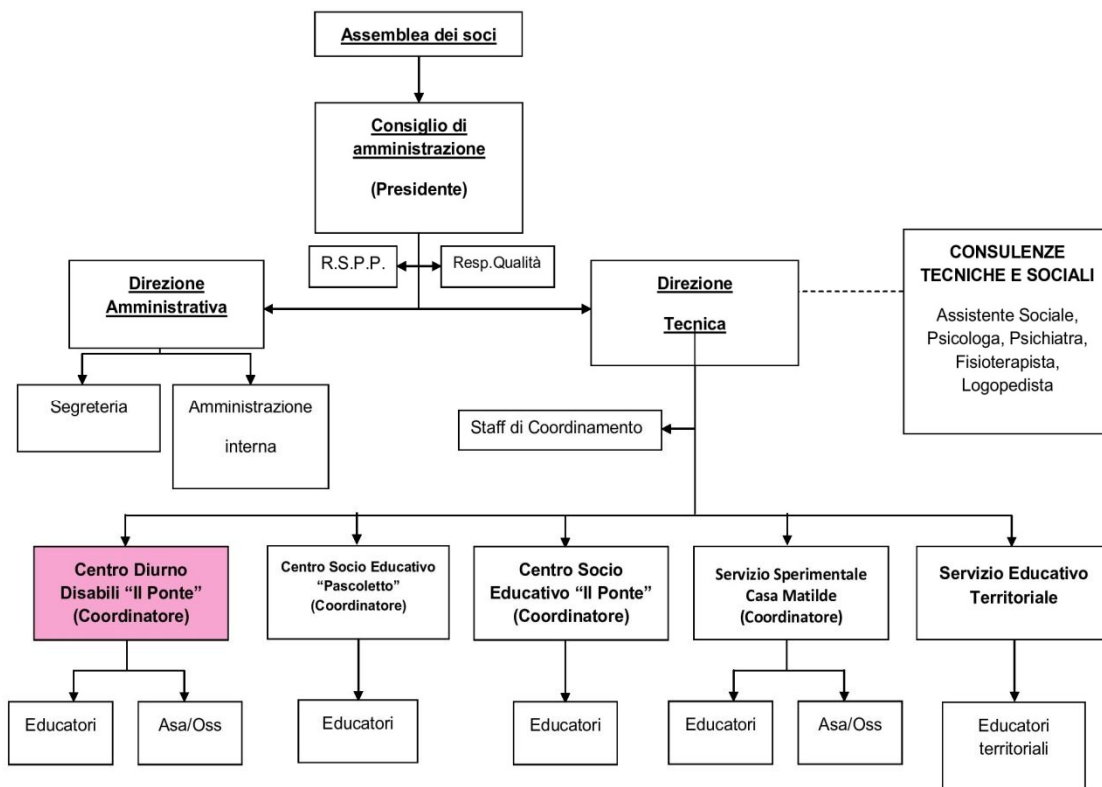
una particolare attenzione ad essere “attori” e “promotori” di progetti che rispondano ai bisogni emergenti all’interno della nostra comunità, nell’ambito della disabilità;

la realizzazione e condivisione di questi progetti e dei Servizi socio – educativi in una rete allargata che coinvolga tutti gli attori di politiche sociali del territorio (famiglie, comuni, ASL, associazioni, imprese etc...)

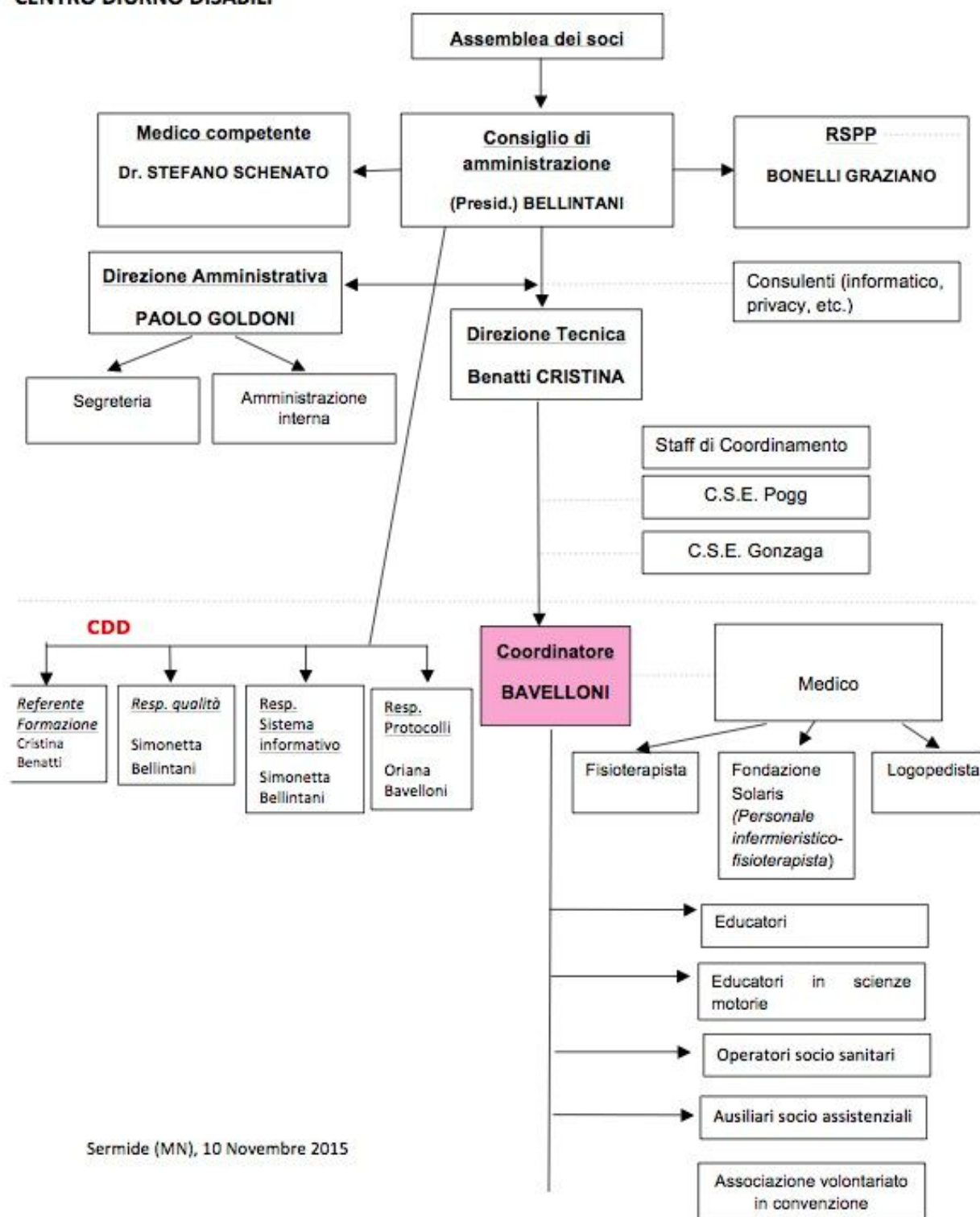
La nostra organizzazione

Di seguito presentiamo la nostra organizzazione: il valore aggiunto di essere Cooperativa Sociale è dato dal fatto che nonostante la cooperativa possa apparire un’organizzazione gerarchica, qualsiasi socio può assumersi responsabilità e ruoli dirigenziali (Assemblea e Consiglio di Amministrazione) continuando a svolgere funzioni operative in Cooperativa (educatore, impiegato o volontario o genitore).

ORGANIGRAMMA IL PONTE



COOP IL PONTE
ORGANIGRAMMA
CENTRO DIURNO DISABILI



Sermide (MN), 10 Novembre 2015

DIRETTORE TECNICO: Benatti Cristina

COORDINATORE: Bavelloni Oriana

Modalità di funzionamento

Il CDD è accreditato ed autorizzato al funzionamento per 30 posti con decreto DGR 1533 del 6 aprile 2011. È aperto per almeno 230 giorni all'anno in 47 settimane e sono previste alcune (in media due all'anno) uscite straordinarie di sabato o domenica, comprese nel conteggio dei 230 giorni. L'orario è continuato dalle ore 8 alle ore 16 nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, venerdì e il giovedì dalle 8 alle 12, per un totale di 36 ore settimanali. La chiusura per le ferie estive è di due settimane consecutive; quelle invernali vanno circa dal 21/23 dicembre al 7 gennaio.

Descrizione modalità ammissione, gestione della lista d'attesa, dimissioni e presa in carico

Modalità di ammissione

Per essere ammessi al Servizio CDD è necessario:

effettuare una visita di conoscenza del Servizio prendendo contatto con il coordinatore e col DT e fare un colloquio conoscitivo

compilare la domanda di inserimento dell'interessato o della famiglia presso il Comune di residenza consegnandone una copia all'Ente

valutazione interna dell'opportunità /pertinenza della tipologia di Servizio (ammissione al Servizio o iscrizione alla lista di attesa; disponibilità all'ammissione)

in caso di esiti positivi, si accoglie la domanda di ingresso e si attende il nulla osta di copertura economica del Comune

una volta in possesso del nulla osta del Comune, l'utente potrà accedere direttamente al Servizio se il Servizio stesso dispone di posti liberi; in assenza di posti immediatamente disponibili l'utente verrà inserito nella lista d'attesa

Gestione lista d'attesa

Per garantire a tutti i cittadini tempi d'accesso ai Servizi offerti dal CDD certi ed adeguati ai propri bisogni, nel caso si verificasse l'indisponibilità di accesso al Servizio, per esaurimento dei posti disponibili, contestuale alla domanda di ingresso, questa sarà inserita nella lista d'attesa, strumento atto a garantire il rispetto di fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere della persona disabile e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni socio/sanitarie/educative.

“La gestione ottimale delle Lista di attesa può essere più facilmente perseguita se si individuano strumenti e modalità di collaborazione di tutti gli attori del sistema, sia quelli operanti sul versante prescrittivo che quelli a tutela del cittadino.”(Deliberazione della Giunta Reg.Lombardia X/1185/2013)

L'analisi e la valutazione della domanda di ammissione compete alla Cooperativa Il Ponte: Direttore tecnico, Coordinatrice del Servizio (Ente Gestore) che in collaborazione con tutti gli attori del sistema (famiglia, Comune, ATS, eventuali Enti invianti), valuta l'assegnazione al Servizio CDD.

La lista d'attesa viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso basate sulla valutazione e presa in carico di più criteri che permettano di “mettere al centro” prioritariamente il bisogno della persona disabile e della sua famiglia in un ottica di equità e di rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Tali criteri si propongono di:

- migliorare le modalità e i tempi di accesso;
- favorire, in via prioritaria, la tutela di persone in età giovane o adulta con disabilità medio/grave e delle famiglie in situazione di maggiore bisogno socio-sanitario;
- garantire una maggior equità a tutti gli utenti afferenti al distretto ;
- migliorare il rapporto tra domanda e offerta;
- rendere più efficace ed efficiente l'inserimento presso la struttura di accoglienza, CDD offerto dalla Cooperativa Sociale "il Ponte".

Primo criterio: Appropriatelyzza – Valutazione in collaborazione con tutti gli attori del sistema, **dei bisogni e delle caratteristiche** del candidato e della sua famiglia in relazione al rapporto educativo/assistenziale offerto dal CDD e alla residenza del candidato

Secondo criterio: Condizione Familiare – Nella valutazione sono considerate anche **l'età**, le **condizioni di salute dei genitori e/o familiari prossimi**, la **presenza di rete familiare supportiva** e l'eventuale segnalazione del caso da parte dei servizi sociali territoriali

Terzo criterio: Il passaggio interno - Viene privilegiato il **passaggio interno** degli utenti già in carico ai Servizi della Cooperativa ad esempio: situazioni in aggravamento che potrebbero passare da un CSE a un CDD, oppure utenti per i quali la crescita delle autonomie potrebbe favorire un percorso inverso.

Quarto criterio: cronologico - Utenti a **pari condizioni** di priorità saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

NOTA SULLE RICHIESTE DI INGRESSO DA UTENTI FUORI REGIONE: la Cooperativa Il Ponte opera in Territorio confinante con Emilia Romagna e Veneto, Regioni dalle quali sono pervenute varie richieste di inserimento utenti. I criteri di ammissione alla lista d'attesa sono quelli sopra elencati con la specifica che gli inserimenti avverranno solo successivamente all'evasione delle richieste della Regione Lombardia

	Punti	CRITERIO
	100	Appropriatezza – Valutazione in collaborazione con tutti gli attori del sistema, dei bisogni e delle caratteristiche del candidato e della sua famiglia in relazione al rapporto educativo/assistenziale offerto dal CDD e alla residenza del candidato
	80	Condizione Familiare valutazione sono considerate anche l'età ,le condizioni di salute dei genitori e/o familiari prossimi,la presenza di rete familiare supportiva e l'eventuale valutazione del caso da parte dei servizi sociali territoriali
	50	Il passaggio interno - Viene privilegiato il passaggio interno degli utenti già in carico ai Servizi della Cooperativa ad esempio: situazioni in aggravamento che potrebbero passare da un CSE a un CDD, oppure utenti per i quali la crescita delle autonomie potrebbe favorire un percorso inverso.
	20	Cronologico ,utenti a pari condizioni di priorità saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Presa in carico.

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività. Al momento dell'ingresso, l'utente viene preso in carico per un periodo di osservazione effettuato da un educatore precedentemente individuato.

L'educatore di riferimento di ogni utente, condividendolo con l'equipe degli operatori del rispettivo Servizio e con la famiglia, si occupa di delineare un Progetto Educativo ed Assistenziale Individualizzato, supervisionato che tiene conto dei bisogni socio sanitari ed assistenziali dell'utente . In questo documento viene analizzata la storia e la vita dell'utente con attenzione a tutti gli aspetti di vita. In base a ciò si preparano delle strategie di intervento specifiche per il raggiungimento degli obiettivi di **migliore e maggiore autonomia, socializzazione, benessere**. Il tutto avviene all'interno della "presa in carico" dell'utente, da parte dell'equipe del Servizio e soprattutto dell'educatore di riferimento.

Ogni Progetto viene verificato in modo approfondito ogni 6 mesi dal coordinatore del Servizio e nella settimanale riunione d'equipe degli operatori dei Servizi. Viene tuttavia monitorato anche settimanalmente e supervisionato dal Direttore Tecnico

Programmazione delle attività nell'anno educativo. La programmazione delle attività viene presentata alle famiglie attraverso un incontro all'inizio dell'anno educativo. Viene svolta altresì una riunione annuale di condivisione e verifica del progetto con le singole famiglie. All'interno di tale programmazione sono previsti:

almeno un soggiorno climatico per anno educativo;

l'attuazione di attività esterne che favoriscano l'integrazione sociale (nuoto, uscite, gite, attività socializzanti esterne presso aziende, negozi, associazioni)

Una relazione sull'andamento dei progetti individualizzati viene trasmessa annualmente ai comuni di residenza degli utenti; ai comuni e alle famiglie viene inviato un calendario delle aperture e chiusure annuali.

Accoglienza: visite guidate alla struttura

Il Servizio è per sua natura "aperto alla comunità" pertanto è sempre possibile per chiunque sia interessato fare una visita presso il medesimo durante la sua apertura. Per permanenze prolungate (ad esempio di una giornata) è preferibile prendere contatti con il Coordinatore del Servizio per l'organizzazione. In particolare, le Famiglie interessate a inserire il loro congiunto presso il CDD, dopo aver preso accordi col Direttore Tecnico, sono invitate a visitare i locali e vedere le attività; solitamente questa visita è parte integrante del colloquio conoscitivo reciproco tra Ente e Famiglia

Modalità di coordinamento della Struttura e incaricato

La coordinatrice del Servizio pianifica, per quanto di competenza, il lavoro degli educatori che operano all'interno del Servizio, cura il rapporto con gli utenti e le loro famiglie, è garante del buon funzionamento del centro. In collaborazione con la direzione e l'equipe promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni a garantire la funzionalità e l'organizzazione del Servizio.

La Coordinatrice del Servizio è: Oriana Bavelloni

Formazione degli operatori.

La Cooperativa prevede percorsi di **aggiornamento e formazione continua** dei propri operatori per almeno 20 ore annuali. In base alle esigenze del Servizio e ai bisogni emersi le ore di formazione possono aumentare.

Le dimissioni dell'utente dal Servizio sono previste per i seguenti casi:

- ⑩ se la famiglia decide di dimettere il proprio congiunto, deve inviare richiesta scritta al Comune di residenza e alla Cooperativa motivando la richiesta e specificando la data di decorrenza, con preavviso di almeno 15 giorni;
- ⑩ dimissione d'ufficio in caso di assenza non giustificata per 20 giorni consecutivi di funzionamento del servizio previa comunicazione scritta da parte della Cooperativa alla famiglia e al Comune di residenza;
- ⑩ dimissione a seguito di valutazioni con gli organi competenti del territorio e in collaborazione con la famiglia, per comprovata inadeguatezza al Servizio in questione.

Tutte le decisioni relative le dimissioni dovranno essere concordate e valutate tra Comune di Residenza, Cooperativa Il Ponte, utente e famiglia.

Giornata tipo

Il CDD inizia le attività alle ore 8:00. Questo è il momento dell'accoglienza, fondamentale per la raccolta e lo scambio delle prime informazioni, dove si attiva il circuito di relazioni affettive che coinvolge utenti e operatori e facilita un clima di serenità e familiarità; è lo spazio in cui gli utenti hanno la possibilità di raccontarsi, di vivere in autonomia legami di relazione per loro significativi. L'orario è strutturato in una griglia semirigida in cui le mattine sono suddivise in una fascia oraria intervallata dalla merenda e attività personali, le attività terminano con il momento del pranzo. Da sottolineare che la suddivisione oraria è funzionale agli obiettivi educativi individuali e di gruppo, pertanto è flessibile ed adattabile secondo le particolari esigenze. Sono inoltre previste alcune uscite "straordinarie" che possono interessare un piccolo gruppo o tutto il gruppo degli utenti (ad esempio: attività di piscina estiva, cava di pesca, incontri con squadre di calcio, momenti insieme ai Servizi CSE...). Il pranzo è un importante momento di convivialità e di scambio fra utenti ed educatori, che contribuisce al rafforzamento del gruppo. Il primo pomeriggio viene impiegato per le attività di autonomia personale (pulizia denti, bagni...), di autonomia domestica (sparecchiare, preparare il caffè, asciugare le stoviglie..) e di relax (sfogliare o leggere un giornale, ascoltare la musica, chiacchierare..). Le attività pomeridiane riprendono alle ore 14:30 e la giornata si conclude con la preparazione degli utenti all'uscita.

Le proposte educative toccano le seguenti aree:

area pre-lavorativa (attraverso appositi tirocini socializzanti, sviluppare specifiche attività manuali e comprendere le varie fasi di un lavoro)

area delle autonomie (i laboratori di autonomia sociale, domestica e personale, tendono ad aumentare la propria adultità e, di conseguenza, autonomia; imparare a lavarsi i denti da soli, salutare entrando in un negozio, apparecchiare...Fa capo a quest'area l'attività dei soggiorni estivi/invernali, che creano i presupposti per sperimentare quanto fatto proprio durante l'anno educativo, senza i familiari e fuori dal Territorio di riferimento)

area cognitiva (acquisizione di abilità funzionali di lettura, scrittura, memorizzazione, attenzione.. in piccoli gruppi omogenei o a livello individuale)

area di animazione psicomotoria (attraverso il proprio corpo prendere maggiore coscienza di sé; comunicare anche attraverso il linguaggio non verbale)

area creativa (si favorisce l'espressione di sé attraverso la manipolazione e la fantasia; la modalità di apprendimento è centrata sulla creatività)

area motoria e riabilitativa (è prevista due volte a settimana l'attività di piscina con istruttori, inoltre sono previsti altri spazi durante la settimana di attività motoria a gruppi con la supervisione della fisioterapista al CDD e con educatori interni formati; fisioterapista e logopedista sono presenti al CDD due volte a settimana in attività individuali)

Orario di funzionamento della Struttura

Il Servizio apre alle 8 quando il personale è presente ad accogliere l'ingresso degli utenti. È possibile per i familiari degli utenti, previo accordi con il coordinatore del Servizio, accedere al CDD in qualsiasi momento.

L'ufficio amministrativo e la segreteria sono aperti al pubblico tutte le mattine, compreso il sabato, dalle 9 alle 13.

Raggiungibilità della Struttura

La Struttura è raggiungibile con il treno (ferrovia Suzzara, Ferrara) stazione vicina al Servizio; con la corriera (Servizio APAM, fermata di fronte al Servizio); è attiva una Convenzione tra i Comuni e Solco Trasporti e accordi tra Comuni e famiglie.

COSTI DEI SERVIZI OFFERTI

Descrizione dei servizi offerti compresi nella retta

Il servizio CDD è accreditato presso la Regione Lombardia, pertanto la retta è composta da contributo sanitario regionale erogato dall'ATS di Mantova e da contributo socio-assistenziale a carico dei comuni di residenza degli utenti.

Il contributo sanitario regionale si differenzia a seconda della classificazione degli ospiti effettuata attraverso le Schede Individuali della persona Disabile (SIDI). Tali schede suddividono gli ospiti in cinque classi in base alle loro esigenze di intervento sanitario e socio assistenziale.

Il contributo socio-assistenziale è stabilito dalla Convenzione con il Piano di Zona di Ostiglia .

Frequenza a tempo pieno:

- **44,78** (valore voucher dal 01/11/2017 al 31/12/2017)-
- **45,00** (valore voucher anno 2018)-
- **45,50**(valore voucher anno 2019-2021)

Frequenza part-time fino a 18 ore :

- **€24,80**(valore voucher dal 01/11/2017 al 31/12/2017)-
- **€24,90**(valore voucher anno 2018)-
- **€25,00**(valore voucher anno 2019-2021)

- **Frequenza part-time fino a 24 ore:**

- **€31**(valore voucher dal 01/11/2017 al 31/12/2017)-
- **€31,50**(valore voucher anno 2018)-
- **€32,00**(valore voucher anno 2019-2021)

Sono inoltre compresi nella retta:

- Attività di fisioterapia in convenzione
- Attività di logopedia in convenzione
- Servizio Infermieristico in convenzione
- Consulenza medica in convenzione
- Attività di nuoto in convenzione con Associazioni del Territorio
- Attività di scuola di autonomia presso Casa Matilde a Pieve di Coriano; questa

opportunità permette all'utenza sia di implementare alcune autonomie domestiche, di socializzazione, personali, che un ambientamento in una situazione diversa dal proprio domicilio che consente, in caso di bisogno, l'effettuazione di soggiorni di pronto intervento su richiesta della famiglia in caso di bisogno.

Questi servizi, svolti per alcune ore settimanali all'interno della Struttura, permettono all'equipe educativa di operare in modo integrato sull'utenza ed offrire un progetto di vita sempre più adeguato alle diverse esigenze di ciascun utente. I servizi di fisioterapia e di logopedia si effettuano due volte a settimana all'interno del CDD da personale qualificato.

L'attività di nuoto è attivata due volte a settimana.

La retta non comprende:

i costi dei soggiorni climatici eventualmente effettuati; il costo del soggiorno viene rideterminato di anno in anno in funzione delle spese che verranno sostenute e proposto alle famiglie con il dovuto anticipo rispetto al soggiorno da effettuare.

il trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del Servizio e viceversa (definito da ciascun Comune)

eventuali attività svolte, che si avvalgono di strutture e servizi esterni a pagamento (uscite sul territorio a teatro, mostre, musei, bar; il costo di ogni altra attività non prevista in convenzione verrà valutata di volta dalla Cooperativa).

Il titolo di acquisto: il VOUCHER

Il voucher previsto per attività educativo-assistenziali viene assegnato ai residenti nei Comuni dell'Ambito e regolarmente iscritti alla frequenza della Struttura che abbia sottoscritto il patto di accreditamento e risulti inserita nell'Elenco degli Enti accreditati.

Il voucher ha un valore definito in relazione al periodo e all'orario (tempo pieno o tempo parziale) di iscrizione dell'utente al servizio, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 7.

Il voucher viene riconosciuto per la realizzazione di attività socio-educative ed assistenziali ed ha un valore definito per ciascuna giornata di iscrizione, per un numero massimo di accessi all'anno (235 per le strutture diurne per un solo progetto personalizzato, fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 7. Il voucher è nominale, non è trasferibile ad altri, né monetizzabile ma dà diritto ad una prestazione; non sono previste forme di rimborso o compensazione di prestazioni non fruite o fruite parzialmente.

La quantificazione del valore del voucher, di seguito riportata, è da intendersi onnicomprensiva

Disposizioni regolamentari per il voucher

Sono fissate inoltre le seguenti disposizioni relativamente al voucher:

1) Il valore del voucher individuato nelle sopraindicate tabelle è comprensivo del costo pasto, fissato

forfetariamente in € 5,00 (Iva inclusa) per unità.

2) Il valore del Voucher verrà adeguato ogni anno (primo adeguamento dal gennaio 2020) nella misura dell'incremento percentuale dell'indice ISTAT FOI per famiglie di operai e impiegati, riferito all'anno precedente.

3) In caso di assenza temporanea dell'utente iscritto al servizio, verrà riconosciuto il voucher di frequenza, esclusa la quota del pasto, per i primi 25 giorni di assenza, intesi quali giorni continuativi

di effettiva apertura del servizio. Nell'arco di un anno di funzionamento del servizio verrà riconosciuto il voucher di frequenza, esclusa la quota del pasto, fino al raggiungimento di un massimo di 75 giorni di assenza. Dal 76° giorno di assenza cesserà il riconoscimento di qualunque remunerazione economica.

4) In caso di dimissioni dell'utente dal servizio, il voucher retta (frequenza + pasto) ed il voucher trasporto, non saranno corrisposti a partire dal giorno successivo alla data di sottoscrizione della

dimissione.

5) Per il servizio di trasporto con accompagnamento dell'utente nel percorso casa-struttura e viceversa al termine dell'orario di frequenza viene riconosciuto per ogni utente iscritto al servizio diurno, un voucher con valore giornaliero al massimo di 13,00 euro (Iva inclusa) indipendentemente dalla frequenza al servizio. Vengono fatte salve e garantite le diverse organizzazioni del servizio di trasporto poste in atto dai Comuni/Ambiti, che rimarranno in vigore sino a diversa determinazione dai Comuni/Ambiti stessi.

Durata

Il presente accreditamento avrà validità a partire dal 01/11/2017 fino al 31/12/2021.

Regolamento per la compartecipazione delle famiglie istituito dal Piano di Zona di Ostiglia

A partire da aprile 2012, il Piano di Zona di Ostiglia si è dotato di un Regolamento che disciplina i criteri di erogazione dei servizi CDD e degli interventi sociali a favore delle persone con disabilità, di competenza del Comune, a norma della Legge 5 febbraio 1992 n.104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate" e della Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato d'interventi servizi sociali".

Di seguito alcuni articoli.

Articolo 3 – Obiettivi e finalità

Obiettivo generale del regolamento è quello di uniformare i criteri di accesso e di compartecipazione eventuale ai costi, nonché le modalità di erogazione dei servizi e degli interventi a favore delle persone con disabilità sull'intero territorio dell'Ambito Territoriale di Ostiglia, che comprende i Comuni di Borgofranco sul Po, Carbonara di Po, Felonica, Magnacavallo, Ostiglia, Pieve di Coriano, Poggio Rusco, Quingentole, Quistello, Revere, San Giacomo delle Segnate, San Giovanni Dosso, Schivenoglia, Sermide, Serravalle a Po, Sustinente e Villa Poma.

La finalità è l'omogeneità e l'equità di trattamento per tutti i soggetti disabili dell'Ambito Territoriale di Ostiglia.

Articolo 4 – Ambito di applicazione

I Servizi e gli interventi che sono regolamentati sono tutti quelli che i Comuni dell'Ambito offrono a favore delle persone disabili del territorio dell'Ambito di Ostiglia, qualunque sia la loro forma gestionale e ovunque siano situati.

Nello specifico si tratta di:

- a) Il Servizio di Formazione all'Autonomia
- b) Il Centro Socio-Educativo (CSE)
- c) **Il Centro Diurno Disabili (CDD)**
- d) Comunità socio Sanitaria (CSS e similari)

I soggetti fruitori del Servizio di Formazione all'Autonomia, del Centro Socio-Educativo e del Centro Diurno Disabili assumono l'intero onere della consumazione del pasto, che, pagata dal Comune all'Ente gestore, dovrà essere rimborsata dall'utente al Comune, sulla base della tariffa convenzionata.

In assenza di redditi IRPEF: si prevede a carico dell'utente il versamento di una quota forfetaria (contributo), come di seguito indicato, che si rivaluta annualmente sulla base della variazione

della provvidenza economica e pari ad 1/5 (20%) delle provvidenze, con arrotondamento:

Disabilità	Provvidenze economiche percepite	Importo mensile	%	Contributo mese
Invalido civile	Indennità frequenza minori	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Invalido civile	Assegno di assistenza	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Invalido civile	Pensione di invalidità	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Invalido civile	Indennità di accompagnamento	€ 492,97	20,00	€ 99,00
Sordo	Pensione	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Sordo	Indennità di comunicazione	€ 245,63	20,00	€ 49,00
Cieco civile	Pensione ciechi assoluti (non ricoverati)	€ 289,36	20,00	€ 58,00
Cieco civile	Pensione ciechi assoluti (ricoverati)	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Cieco civile	Pensione ciechi parziali	€ 267,57	20,00	€ 54,00
Cieco civile	Indennità ciechi parziali	€ 197,26	20,00	€ 39,00
Cieco civile	Indennità di accompagnamento	€ 827,05	20,00	€ 165,00
	Rendita I.N.A.I.L.		20,00	

Non sono previste riduzioni né per le assenze in caso di malattia o vacanza dell'utente, né in caso di inserimenti di più componenti il medesimo nucleo familiare, salvo il caso in cui il Comune non sostenga alcun onere, in caso di frequenza dei servizi a tempo parziale, la compartecipazione seguirà la medesima strutturazione della tariffa, in caso di assenza di provvidenze economiche non è previsto alcun contributo a carico dell'utente, anche per quanto concerne il pasto, in caso di percezione di più provvidenze economiche, il contributo sarà dato dalla somma di tutte le provvidenze cumulate (es.: invalidità civile + indennità di accompagnamento), in presenza di redditi IRPEF, rendite patrimoniali, proprietà immobiliari, ecc., il concorso alla spesa avviene secondo determinazione ISEE (con esclusione dei redditi esenti ai fini IRPEF), con applicazione del metodo di progressione lineare.

Gli strumenti, le modalità, i tempi di valutazione del grado di soddisfazione; i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami e disservizi; le modalità di trasferimento e dimissioni

Annualmente vengono somministrati a **Familiari ed a alcuni Utenti** dei questionari di soddisfazione con il fine di:

- Comprendere le aspettative e i bisogni dei Clienti per definire i requisiti dei Servizi atti a soddisfarli
- misurare e comprendere il grado di soddisfazione percepito (Qualità percepita) dal Cliente riguardo i propri Servizi,
- individuare i fattori che influenzano la soddisfazione del Cliente, la sua empatia e fidelizzazione
- migliorare continuamente quei processi e quelle attività che influenzano il livello di Qualità percepito dai Clienti e convertire questi miglioramenti in risultati tangibili

I questionari somministrati annualmente **agli operatori** consentiranno di evidenziare:

- i punti di forza e i punti di debolezza dell'organizzazione
- i modelli presenti nell'organizzazione che sono stati riconosciuti dalla maggior parte dei clienti
- le aree sulle quali è importante agire subito per fornire un riscontro immediato
- un piano di azione, su interventi in ambienti di lavoro, istanze formative....

Tutti i questionari vengono raccolti in forma anonima in apposita scatola.

Il sistema di valutazione della soddisfazione **applicato annualmente**, è un processo che si basa su più fattori di indagine della soddisfazione dell'utente/famiglia e dei dipendenti. I risultati dei questionari sono condivisi durante una riunione plenaria con le famiglie e una apposita equipe con gli operatori. Entrambe le riunioni vengono verbalizzate indicando ai presenti e l'esito della restituzione, le criticità e i punti di forza dell'unità di offerta, le azioni di miglioramento proposte. Tali azioni di miglioramento vengono inserite tra gli obiettivi di qualità del Servizio. I familiari assenti riceveranno a casa copia del verbale; gli operatori assenti vengono aggiornati dal coordinatore con colloqui verbalizzati. Inoltre durante i colloqui individuali con i familiari si raccolgono informazioni in merito alla soddisfazione sul Servizio e segnalazioni relative al miglioramento dello stesso che vengono a sua volta valutate. La

soddisfazione dell'utente viene valutata anche sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi del Progetto Individualizzato e quindi sul livello complessivo di benessere raggiunto.

Vengono considerati altri **fattori di indagine indiretti** relativi alla soddisfazione/insoddisfazione, o disservizi :

il modulo delle lamentele, disservizi (Mod LAMAP) (spedito a casa annualmente o da richiedere al coordinatore)

il numero di giorni di assenza ingiustificati

la mancata partecipazione ingiustificata alle eventuali iniziative di tempo libero

il registro delle Lamentele telefoniche o verbali, compilato da tutto il personale e tenuto nell'ufficio del Coordinatore.

Dal 2015 la Cooperativa ha previsto di organizzare un giorno al mese (generalmente il mercoledì con apposito calendario inviato alle famiglie) in cui i familiari possono recarsi al Servizio a parlare con il Coordinatore. Questi momenti si aggiungono a quelli dei colloqui programmati e delle riunioni plenarie.

I rapporti con le famiglie degli utenti sono frequenti e **curati dall'educatore di riferimento e dal coordinatore del Servizio** in periodici colloqui all'interno della struttura, dove si ha modo di approfondire tematiche specifiche legate all'utente. Si ha inoltre la possibilità di partecipare a **due incontri plenari all'anno** con la Direzione della Cooperativa dove sono invitate tutte le famiglie. In questa sede si trattano aspetti generali e comuni a tutti. Oltre a ciò, si ha l'opportunità di utilizzare canali informali di rapporto, mettendosi in qualsiasi momento in contatto telefonico con l'educatore di riferimento per aggiornamenti vari o per aspetti organizzativi. Rispetto alle richieste delle famiglie non a carattere di urgenza, la Cooperativa ha **tre giorni lavorativi** per dare una risposta da parte del coordinatore o l'educatore di riferimento. E' tuttavia sempre possibile effettuare reclami scritti o verbali per i quali il Servizio si impegna a rispondere sempre **entro tre giorni lavorativi**.

Il reclamo va inteso come risorsa e non come motivo di relazione conflittuale tra tutti gli attori del Servizio (siano essi responsabili o operatori) e i familiari/utenti.

La gestione dei reclami è molto importante perché consente la raccolta di nuove informazioni. Il reclamo va interpretato come dimostrazione di interesse del utente/familiare per ciò che sta accadendo, come desiderio di tenere aperto il canale di comunicazione con il Servizio, contribuendo così con il proprio punto di vista. L'ospite, il suo garante o i suoi familiari possono

chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Mantova in tutti i casi in cui ritengano sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni offerte , nonché per ogni eventuale necessità. L'ospite, il suo garante o i suoi familiari possono inoltre accedere all'Ufficio di relazioni con il pubblico ed all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS di Mantova per ogni necessità

Prevenzione e gestione dei disservizi

I reclami sono trattati come indicatori utili alla ri-progettazione e al miglioramento continuo del Servizio offerto. Pertanto ogni famiglia viene dotata di una apposita scheda (mod. LAMAP) dove può indicare lamentele, reclami, disservizi da consegnare al Servizio.

Le dimissioni sono corredate di apposita relazione a cura del Coordinatore. I trasferimenti da un Servizio all'altro sono curati da apposito addestramento del personale se possibile.

La documentazione socio sanitaria viene rilasciata dopo apposita richiesta scritta ,indirizzata al direzione della Cooperativa, entro 10 giorni lavorativi, dalla stessa richiesta

Modalità di riconoscimento degli operatori

Gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento con la propria fotografia, affinché in ogni momento sia visibile all'ospite e ai familiari; tale cartellino riporta nome cognome qualifica.

CONTATTI

Presidente:

Simonetta Bellintani Tel. 3477839792

Presidenza:presidenza@coop-ilponte.org

Direttore Tecnico:

Cristina Benatti Tel. 3477842661

Direzione Tecnica / direzione@coop-ilponte.org

CDD Sermide Tel. 038662827

Coordinatore

Bavelloni Oriana Tel. 3474919520

cdd.sermide@coop-ilponte.org

Segreteria Tel e Fax 0386961399 – info@coop-ilponte.org

TRATTAMENTO DATI PERSONALI:

I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale de "Il Ponte" Società Cooperativa Sociale ONLUS sono tutelati dalla Normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs 196 del 30/06/2003 e s.m.i.).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Al momento dell'ingresso c/o la Società Cooperativa Sociale ONLUS "il Ponte" verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali e sensibili esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

Fine del documento

VERSIONE AGGIORNATA a OTTOBRE 2017