



1

# *Carta dei Servizi*

## *C.D.D. II Filéremo 1 e 2*

*(CDD 1 Accreditato dalla Regione Lombardia  
con delibera n.10250 del 07/10/2009)*

*(CDD 2 Accreditato dalla Regione Lombardia  
con delibera n.100/5.0 del 20/02/2012)*

Aggiornata al 10/02/2025

Prot. N° 39/2025  
SF/er/gs

**Indice:**

▪ 1 Presentazione .....	Pag. 3
1.1 Brevi cenni di storia	
1.2 Principi	
1.3 Obiettivi e finalità	
▪ 2 Descrizione della struttura .....	Pag. 6
2.1 Ubicazione	
2.2 Destinatari	
2.3 Descrizione degli spazi	
2.4 Orari di apertura e calendario	
2.5 Operatori e qualifica	
2.6 Volontari	
2.7 Attività CDD Modulazione del servizio	
2.8 Ingresso ospiti, orario, permanenza nella struttura	
2.9 Servizio mensa	
2.10 Servizio di trasporto	
▪ 3 Scheda amministrativa .....	Pag. 11
3.1 Responsabilità della gestione	
3.2 Condizioni che danno titolo all'accesso e gestione della lista di attesa	
3.3 Modalità di Ammissione	
3.4 Presa in carico dell'ospite	
3.5 Modalità di Dimissioni	
3.6 Contributo mensile agli oneri	
▪ 4 Organizzazione interna del servizio .....	Pag. 16
4.1 Programmazione e verifica	
4.2 Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSaS)	
4.3 Rapporti e comunicazione con l'amministratore di sostegno, tutore, curatore o care giver	
4.4 Modalità di accesso per persone esterne	
4.5 Rilevazione della soddisfazione del servizio	
4.6 Modalità per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria	
4.7 Gestione reclami, lamentele	
▪ 5 Convenzioni .....	Pag. 18

## **1 – PRESENTAZIONE**

**1.1. BREVI CENNI DI STORIA DE: " Il Filéremo"** Il Filéremo (dal greco "amico di chi è solo") nacque nel 1987 dall'idea di una portatrice di handicap. Si voleva una struttura che non rappresentasse solo un sollievo per le famiglie dei disabili ma un centro che desse alle persone con disabilità nuovi stimoli ed interessi una volta terminata la scuola dell'obbligo.

Nel corso degli anni il lavoro del Centro si è ampliato e con l'ingresso di sempre maggior utenza si è creata la necessità di fornire proposte nuove e stimolanti per un progetto di crescita e di autonomia della persona disabile.

Questo ha portato alla necessità di usufruire di personale specializzato che unitamente ai volontari può offrire un servizio sempre più consono alle necessità della persona disabile adulta, adeguandoci anche nello spazio fisico alle normative richieste dall'ATS.

“Il Filéremo -Centro Orientamento Disabili”- OdV è un centro accreditato dalla Regione Lombardia con due unità d’offerta:

- Il CDD Il Filéremo 1 a contratto per 20 posti con ATS Pavia (accreditato per 15 posti con delibera n. 10250 del 07/10/2009, con ulteriore accreditamento per 5 posti in più con decreto n. 62/5.0 del 31/01/2012, e successivamente contrattualizzato per 15 posti il 5/10/2009 e il 31/01/2014 per i restanti 5 posti).
- Il CDD Il Filéremo 2 a contratto per 20 posti con ATS Pavia (accreditato per 20 posti con delibera n. 100/5.0 del 20/02/2012 e contrattualizzato il 31/01/2014).

## **1.2. PRINCIPI**

L’attività de Il Filéremo si svolge nel pieno rispetto di fondamentali principi etici:

- **Correttezza**

L’Organizzazione intende promuovere, realizzare e tutelare, nel generale interesse, la correttezza dell’operato dell’Associazione e la sua conseguente considerazione nei confronti della collettività, dell’opinione pubblica ed in genere di tutti i soggetti, che, direttamente od indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino a qualsiasi titolo rapporti di collaborazione ed operino nell’interesse del Filéremo.

- **Trasparenza all’interno dell’Associazione o verso i terzi**

Gli Operatori e i Volontari associati de “Il Filéremo” si impegnano all’osservanza delle leggi vigenti, ed operano, in ogni profilo concreto delle loro azioni, secondo trasparenti e concrete norme di comportamento.

- In particolare, riconoscono la propria responsabilità nel garantire che le necessarie risorse umane e finanziarie vengano reperite in maniera etica, professionale e trasparente, secondo l’interesse esclusivo dell’Organizzazione mai a vantaggio personale, in modo che venga rispettato con onestà il sostegno agli ospiti disabili, alle loro famiglie e con fiducia il rapporto di collaborazione con Enti ed Istituzioni.

- **Tutela del nome del Filéremo**

Nello svolgimento delle proprie attività gli operatori ed i volontari associati de “Il Filéremo” non devono commettere azioni capaci di danneggiare o compromettere i profili valoriali e di immagine che caratterizzano l’Organizzazione ed il suo buon nome.

- **Imparzialità e riservatezza**

In nome del servizio alla persona disabile, che caratterizza il Filéremo, gli operatori, i volontari, i collaboratori che cooperano all’attuazione dei progetti sono chiamati ad ispirarsi strettamente ai principi dell’imparzialità nel trattare con gli ospiti e della massima riservatezza, richiesta anche dalle norme sulla privacy, nel trattare i dati sensibili ad essi relativi.

- **Protezione della salute e della sicurezza**

Gli operatori, i volontari e tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con l’Associazione dovranno operare con la stessa sollecitudine, attenzione e diligenza del buon padre di famiglia, per tutelare e proteggere la salute e la sicurezza delle persone disabili a loro affidate.

- **Eguaglianza e rispetto**

Il servizio e le singole attività sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione alcuna.

Ogni ospite è assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

- **Qualità**

Il servizio CDD è fornito sulla base di una profonda e duratura conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per il miglioramento degli standard di servizio.

- **Continuità assistenziale**

“Il Filéremo CDD 1 e CDD 2” assicurano alle persone disabili, ospiti dei CDD, la continuità assistenziale per tutta la durata della permanenza all'interno della struttura, impegnandosi per il continuo miglioramento dell'offerta dei servizi e per garantire la continuità delle cure.

- **Doveri degli Operatori e dei Volontari**

Gli operatori ed i volontari sono tenuti ad accogliere con educazione, cortesia, disponibilità, attenzione e riservatezza tutti coloro che hanno accesso al Filéremo.

Gli operatori hanno altresì il dovere di informare, nell'ambito delle loro mansioni, sulle modalità di erogazione dei servizi e sull'andamento del progetto educativo individuale, chiunque abbia titolo a ricevere le informazioni.

### **1.3 OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO**

Il servizio si pone le seguenti finalità:

- Condividere insieme tempi e spazi di esperienze di vita, così da creare e rafforzare il senso di gruppo, che consenta un miglior inserimento nella vita quotidiana e di relazione.
- Fornire momenti di riferimento e di verifica costanti con le figure degli educatori del proprio laboratorio.
- Proporre interessi e stimoli per recuperare e attivare l'autostima
- Favorire la psicomotricità e tutte le diverse forme di espressione, sia grafiche che ludiche.
- Scoprire e sviluppare l'abilità manuale stimolando la capacità creativa.
- Utilizzare le attività sportive come momento di incontro e di benessere psico-fisico e di rispetto delle regole allo scopo di incrementare lo spirito di gruppo.

## **2 – DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### **2.1 UBICAZIONE**

La sede del CDD “Il Filéremo 1 e 2” si trova in Via Rossini, 11/c – 27029 Vigevano (PV) Italia, nel centro storico, vicino alla Piazza Ducale e al Castello Sforzesco. In pochi minuti, a piedi, si raggiunge la stazione ferroviaria e il capolinea delle principali autolinee, il Parco Comunale “Ferruccio Parri” e il luogo dove il mercoledì si svolge il mercato.



### **Come raggiungere il servizio:**

La città di Vigevano è raggiungibile con i seguenti modi:

*In auto:* Percorrendo la autostrada A7 uscendo dal casello di Gropello Cairoli e seguendo le indicazioni per Vigevano. Dette indicazioni sono presenti anche provenendo da Pavia, Milano, Novara, Mortara, Vercelli, ecc.

*In treno:* linea ferroviaria Milano - Mortara - Alessandria

*Con i mezzi pubblici:* autolinea da Pavia, da Milano e da Novara. Percorso cittadino degli autobus con fermata in Via Rossini o nei pressi di corso Genova.

### **2.2 DESTINATARI**

Il CDD “Il Filéremo 1 e 2”, nella sua struttura, accoglie persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni con “disabilità intellettuale, sensoriale, fisica e relazionale”, d’ambo i sessi, con “patologia di diversi livelli di gravità”.

Il minore di età può essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti condizioni:

- Una specifica richiesta del care-giver, tutore o AdS
- Presenza di certificazione che attesti la diagnosi
- Disponibilità del servizio ad adeguare i propri interventi al minore

## 2.3 DESCRIZIONE DEGLI SPAZI

Il CDD 1 è strutturato su due piani, con due ampi cortili:

- Piano terreno: ingresso e corridoio, aula per attività didattica, aula per attività di bricolage, Ufficio, Sala Relax, Cucina, Sala Mensa, Dispensa, tre servizi per disabili, un bagno assistito, due servizi per gli operatori, uno spogliatoio per gli ospiti, uno spogliatoio per gli operatori, Sala TV, Magazzino, Aula per Laboratorio di Informatica
- Primo piano, accessibile tramite ascensore: Sala per attività Riabilitative e terapeutiche, un servizio per disabili

Il CDD 2 è strutturato su due piani, con due ampi cortili:

- ingresso, Ufficio, uno spogliatoio per gli ospiti, due aule per attività didattiche, un'aula per attività di bricolage, un'aula per laboratorio di Informatica, Sala Relax, Cucina, Sala Mensa, tre servizi per disabili, un servizio per gli operatori, uno spogliatoio per gli operatori, un armadio dispensa, un'aula per attività riabilitative e terapeutiche

In comune tra i due CDD ci sono i seguenti spazi: Infermeria, Ufficio Amministrativo, Auditorium

Ogni U.d.O. nel rispetto delle normative di legge offre mq 15,00 per ogni ospite (20 ospiti)

## 2.4 ORARI DI APERTURA E CALENDARIO

I CDD sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00. Gli ospiti scelgono preventivamente l'orario di frequenza effettiva tra full-time e tra due fasce possibili part-time mattutino o pomeridiano. Il servizio garantisce un'apertura di 235 giorni, con chiusure per le festività natalizie, pasquali, nazionali e ferie estive; il calendario viene definito annualmente e comunicato entro fine anno alle famiglie e al personale.

## 2.5 OPERATORI E QUALIFICA

Al fine di rispondere in modo adeguato ai bisogni dell'ospite, il centro si avvale della collaborazione dei seguenti figure professionali:

- **Responsabile CDD:** sono attribuite tutte le deleghe per la gestione del centro. Eccezione fatta per gli aspetti amministrativi e finanziari. Rapporti con uffici di protezione giuridica e servizi sociali. Valida i protocolli organizzativi e vigila sulla corretta applicazione.

- **Coordinatrici:** coordinano l'équipe multidisciplinare, si occupano inoltre degli inserimenti degli ospiti, di mantenere le relazioni con le famiglie, di seguire le dinamiche comportamentali degli ospiti e si occupano di predisporre la programmazione annuale delle attività oltre a programmare la formazione e l'aggiornamento dell'équipe e dei volontari.
- Partecipano insieme alla Responsabile alla selezione del personale e all'inserimento di nuovi volontari. Mantengono la comunicazione tra il Centro e le famiglie, i rapporti con le istituzioni (ATS, Comune, Assistenti Sociali, CPS,). Organizzano la vacanza estiva e/o invernale. Elaborano le schede SIDI, sono referenti informativi del sistema SIDI verso ATS e sono responsabili ultime del FaSAS. Partecipano ai colloqui per la condivisione e verifica del PI, insieme all'équipe. Organizzano le riunioni settimanali dell'équipe multidisciplinare. Si occupano del minutaggio e delle sostituzioni del personale, previa autorizzazione della Responsabile di Gestione e del Responsabile dell'Amministrazione.
- **Psicologi:** sono di supporto agli ospiti in caso di necessità. Insieme all'équipe si occupano di seguire il percorso di crescita dei ragazzi, di organizzare e programmare le diverse attività di laboratorio, di stilare il PI individuale e le relative verifiche.
- **Educatori Sanitari, Educatori Professionali, T.N.P.E.E.:** si occupano di seguire il percorso di crescita degli ospiti di organizzare e programmare le diverse attività di laboratorio, di stilare il PI e le relative verifiche. Partecipano ai colloqui di condivisione e di verifica del PI e dei diversi laboratori.
- **Operatrici OSS / ASA:** svolgono funzioni di assistenza all'ospite, di affiancamento agli educatori nelle attività di cura e di igiene, si occupano della somministrazione dei farmaci sotto la supervisione dell'infermiera e della pulizia degli ambienti.
- **Infermiera** offre, secondo necessità, assistenza di tipo infermieristico e di monitoraggio sullo stato di salute degli ospiti. Controlla la scadenza dei farmaci e ne coordina la somministrazione. Partecipa alla stesura dei protocolli sanitari. Organizza incontri di formazione per l'équipe multidisciplinare e in modo specifico per le OSS.
- **FKT** dopo un'attenta valutazione con la Fisiatra dei bisogni effettua un percorso mirato e individuale in rapporto alle necessità di ogni ospite (PRI).
- **Tecnici di Scienze Motorie** segue le attività sportive esterne e in accordo con il FKT esegue gli esercizi previsti dal PRI.

- **Impiegato amministrativo** coadiuva il lavoro dell'Amministrazione del Centro.
- Gli operatori del CDD sono riconoscibili tramite cartellino identificativo riportante nome e cognome, qualifica e foto

## 2.6 VOLONTARI

I volontari offrono supporto operativo per le attività del centro e sono presenti, a seconda della loro disponibilità, durante tutte le attività settimanali e in relazione alle loro inclinazioni e professionalità, affiancano l'équipe multidisciplinare.

Tutti i volontari possono confrontarsi con gli operatori del centro, in particolare viene offerto un servizio di supporto, al fine di favorire una corretta e serena relazione educativa tra volontari e ospiti.

I volontari sono ammessi al Filéremo nei periodi stabiliti dalla Responsabile, previo colloquio con la Coordinatrice, che valuta, in base alle attitudini riscontrate, la miglior collocazione all'interno dell'organizzazione. I volontari devono garantire:

- continuità del servizio, avvisando in caso di assenza
- collaborazione con l'équipe multidisciplinare
- disponibilità e flessibilità dei compiti
- disponibilità a partecipare ai corsi di formazione
- Rispetto della privacy degli ospiti secondo le leggi vigenti

## 2.7 – ATTIVITA' CDD

Presso la struttura si svolgono settimanalmente attività di gruppo, piccolo gruppo o individuali secondo una programmazione settimanale individuata dall'équipe multidisciplinare in relazione alle diverse esigenze e bisogni dell'ospite. Si suddividono in attività creativo-manuali, cognitive, didattiche, ludico-sportive, riabilitative, assistenziali, medico-infermieristiche.

In occasione dei mesi estivi il centro è solito cambiare radicalmente la propria organizzazione quotidiana o settimanale, promuovendo di volta in volta progetti o occasioni che prevedono l'organizzazione di nuove attività ludico-animative.

## 2.8 INGRESSO OSPITI, ORARIO E PERMANENZA NELLA STRUTTURA

L'orario di accesso e di permanenza è così ripartito:

- Ore 9.00 accoglienza ospiti

- Ore 9.30 / 12.00 attività laboratoriale prevista dalla programmazione settimanale.
- Ore 12.00 / 13.30 Pranzo
- Ore 13.00 uscita dal centro degli ospiti con frequenza part-time.
- Ore 13.30 /14.00 attività libera nell'aula assegnata.
- Ore 14.00 /16.00 attività laboratoriale prevista dalla programmazione settimanale.
- Ore 16.00 / 17.00 merenda e preparazione per l'uscita degli ospiti full-time.

## 2.9 SERVIZIO MENSA

È garantito un servizio mensa. Il pasto è fornito da una Azienda di catering specializzata ed è consegnata in monoporzioni sigillate e preconfezionate.

I menù, differenti per settimana e per stagione, sono composti da un primo, un secondo, un contorno di verdura di stagione (cruda o cotta), frutta. È sempre possibile scegliere alternative sia al primo che al secondo piatto. L'unica bevanda fornita dal Centro durante i pasti è l'acqua naturale. Il menù è regolarmente esposto nella bacheca all'ingresso.

Eventuali variazioni vengono concordate con l'ospite, ove possibile, il giorno precedente la consumazione del pasto. Diete particolari o eventuali intolleranze alimentari devono essere segnalate dall' Ads, tutore, curatore o caregiver alla Coordinatrice del C.D.D. al momento della compilazione della domanda di ammissione o non appena né insorga la necessità che deve essere certificata.

In caso di diete specifiche il servizio mensa garantisce la piena attuazione della richiesta.

E' possibile portare il pasto da casa, che verrà riscaldato e servito dagli OSS.

## 2.10 SERVIZIO DI TRASPORTO

È previsto, inoltre, solo per il ritorno a casa e solo per i residenti a Vigevano, un servizio di trasporto con mezzi del centro con un rimborso spese mensile.

Gli spostamenti per le attività esterne, durante l'orario di apertura del centro, saranno organizzati gruppi stabili di ospiti ed operatori per ogni viaggio di andata e ritorno dal centro alla sede alternativa.

**Sui mezzi sono presenti e disponibili:**

- gel disinfettante per mani,
- spray con soluzione disinfettante e rotolo carta monouso per qualsiasi necessità.

L'operatore incaricato deve controllarne ogni giorno la disponibilità e reintegrare i materiali / prodotti mancanti.

### **3- SCHEDA AMMINISTRATIVA**

#### **3.1 RESPONSABILITÀ DELLA GESTIONE**

Il Presidente e il Consiglio Direttivo amministrano il Centro Il Filéremo e svolgono funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

L'organigramma della struttura è il seguente:

- Legale Rappresentante / Presidente
- Vice Presidente e Consiglio Direttivo
- Responsabile della Gestione CDD
- Responsabile dell'Amministrazione
- Coordinatrici CDD 1 e CDD 2
- Equipe multidisciplinare

#### **3.2 CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO e GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

L'inserimento degli ospiti presso il CDD è subordinato alla effettiva disponibilità dei posti liberi e alla rispondenza dei soggetti ai criteri di ammissibilità. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il richiedente può essere inserito in una apposita lista di attesa, che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza.

Per la stesura della graduatoria verranno prese in esame i seguenti criteri:

- inserimento part - time già avviato presso la nostra struttura
- territorialità
- mantenimento dell'equilibrio del gruppo già esistente
- gravità e tipologia della patologia e anamnesi del soggetto in questione
- situazione familiare conflittuale o inesistente
- particolari richieste o segnalazioni dei Servizi Sociali

Resta inteso che quanto sopra verrà valutato e approfondito dall'équipe multidisciplinare onde poter praticare una scelta il più coerente e corrispondente ai principi etici ispirati alla più assoluta correttezza.

### 3.3 MODALITA' DI AMMISSIONE

Le segnalazioni di nuovi ospiti vengono ricevute dalla Responsabile e dalle Coordinatrici del CDD 1 e 2 tramite la collaborazione con altri servizi presenti sul territorio (servizi comunali, servizi scolastici, servizi sociali, ecc), su segnalazione di conoscenti e familiari o altro.

L'iter di inserimento prevede le seguenti fasi:

- **Richiesta di ammissione:** si richiede all'AdS, tutore, curatore, assistito, o alla famiglia di compilare una domanda scritta di inserimento full-time o part-time contenente i dati personali e anagrafici.
- **Colloquio d'inserimento:** viene concordato un confronto con l'AdS, il tutore, il curatore, l'ospite o la famiglia durante il quale viene compilata una scheda di raccolta dati anamnestici, medici e psicologici.

Il colloquio viene effettuato dalla Coordinatrice e dalla Responsabile CDD. Viene svolta in questo ambito, anche un'attività di orientamento alle famiglie per fornire informazioni utili alla richiesta di contributi economici pubblici.

- **Visita alla struttura:** Si concorda con l'ospite una visita per far conoscere la struttura, gli operatori e il gruppo degli ospiti. Alla fine della visita vengono concordati i tempi e le date per l'inserimento (orari e giorni da definire secondo le attività ritenute più idonee dall'équipe-multidisciplinare) e viene fissata la data per la firma del contratto di ingresso.
- **Sottoscrizione del contratto d'ingresso:** viene presentato all'amministratore di sostegno, al tutore al curatore, all'assistito o alla famiglia, in caso di minore, il contratto d'ingresso della struttura dove sono riportate le prestazioni e i servizi offerti, le modalità di inserimento e le richieste economiche relative alla frequenza giornaliera. Il contratto viene firmato da entrambe le parti. Viene consegnata in questa sede la Carta dei Servizi.

I documenti richiesti al momento dell'inserimento sono:

- Fotocopia del certificato di disabilità
- Certificato L. 104
- Fotocopia della carta d'identità
- Fotocopia della CRS
- Nel caso di un minore, istanza di deroga per l'ospite presso CDD, certificazione medica sulla diagnosi e autorizzazione per la frequenza al CDD (tramite autocertificazione) del genitore o chi ne fa le veci

13

### **3. 4 PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

La presa in carico dell'ospite deve garantire una corretta modulazione dell'assistenza e degli interventi, erogati sui bisogni reali della persona. Persegue obiettivi specifici di mantenimento e recupero della condizione sanitaria, dello stato funzionale e cognitivo e delle potenzialità emotive e relazionali.

Le fasi della presa in carico dell'ospite prevedono:

- una **riunione d'equipe** iniziale con tutti gli operatori con lo scopo di condividere tutte le informazioni utili per la gestione dell'ospite.
- la **valutazione dei bisogni dell'ospite**: l'équipe multidisciplinare valuta attraverso la somministrazione di scale di valutazione validate i bisogni individuali di ciascun assistito.
- la **classificazione dell'ospite secondo le classi di fragilità (SIDI)**: viene attribuito ad ognuno una classe di fragilità che determina il minutaggio settimanale di assistenza.
- la **stesura del Progetto Individualizzato (PI) e del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**: con l'individuazione delle aree di intervento, la descrizione degli obiettivi della presa in carico e dei relativi indicatori e la definizione dei tempi di verifica, individuazione di una pianificazione degli interventi contenente gli obiettivi individuati, la descrizione degli operatori coinvolti e la verifica degli obiettivi raggiunti.
- la **condivisione di bisogni e obiettivi del PI**, per presa visione e accettazione dello stesso durante un colloquio con la Coordinatrice e un operatore in rappresentanza dell'équipe multidisciplinare con l'ospite, AdS, tutore, curatore o care-giver.
- la **stesura di una programmazione** delle attività settimanali suddivise in:
  - interne (che comprendono laboratori cognitivi, manuali e socializzanti)
  - esterne (che comprendono quelle riabilitative e sportive)

- la **verifica semestrale del PI, PRI**
- gli **incontri periodici con l'AdS, tutore, curatore, assistito o care-giver**, su richiesta degli stessi e a seconda delle necessità, per valutare nuovi bisogni o obiettivi da ridefinire o aggiornare nel PI.
- la **segnalazione al comune** di provenienza dell'ospite dell'avvenuto inserimento del privato cittadino.

### 3.5 MODALITA' DI DIMISSIONI

La procedura di dimissione dell'ospite dal *Centro Orientamento Disabili Il Filéremo* avviene attraverso diverse modalità e per diverse motivazioni:

- Le dimissioni possono essere attuate dall'ente gestore nel caso di:
  - assenza ingiustificata e non certificata superiore ai tre mesi anche non consecutivi.
  - per insolvenza nel pagamento del contributo mensile agli oneri per un periodo superiore ai tre mesi.
  - raggiungimento dell'età limite (> 65 anni)
  - necessità di un nuovo piano d'intervento o accompagnamento verso altre strutture
  - difficoltà gestionale dell'ospite che possano compromettere il corretto funzionamento del CDD.
- Nel caso la richiesta di dimissioni parta dall'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o dalla famiglia, è necessaria una comunicazione scritta che specifichi e motivi le dimissioni dell'ospite.

Valutata la necessità di dimissione dell'ospite vengono avviate le seguenti procedure:

- relazione scritta che motivi le dimissioni
- comunicazione scritta all'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o alla famiglia per un confronto con l'equipe
- colloquio dell'amministratore di sostegno, tutore, curatore, assistito o famiglia con la coordinatrice del centro durante il quale vengono concordati tempi e le modalità di dimissioni ed un eventuale accompagnamento presso altre strutture ritenute più idonee (fino al limite di 30 giorni).

- 15
- le dimissioni dell'ospite obbliga l'ente gestore ad adempiere a tutti gli obblighi di legge e ad attivarsi affinché la stessa dimissione sia assistita dal comune di residenza e dall'ATS.
  - Nel caso di raggiungimento del limite di età > 65 anni l'équipe multidisciplinare procederà alla valutazione del percorso individuale più idoneo a rispondere alle esigenze dell'ospite e della famiglia e alla rivalutazione degli obiettivi in seguito alla compilazione della scheda sosia. Qualora le condizioni dell'ospite non fossero più adeguate alla struttura, l'équipe multidisciplinare procederà alla valutazione di un percorso di accompagnamento verso altra struttura o al rientro in famiglia.
  - Sarà poi compito della Responsabile CDD approvare o respingere tale decisione e informare il Consiglio Direttivo.
  - Verrà rilasciata una relazione sul progetto previsto sul percorso di dimissioni concordato firmata dalla Coordinatrice delle U.d.O. e dalla Responsabile di Gestione CDD.

### 3.6 CONTRIBUTO MENSILE AGLI ONERI

Il contributo mensile agli oneri, a carico dell'AdS, del tutore, dell'amministrazione comunale, dell'assistito o del care-giver, è di € 550,00 pari a € 28,09 die per la frequenza a tempo pieno e di € 480,00 pari a € 24,51 die per la frequenza part-time per un posto accreditato con contratto dal S.S.R. della Regione Lombardia.

La quota giornaliera è calcolata con riferimento a 235 giorni di apertura. Il pagamento deve essere effettuato entro il decimo giorno del mese successivo tramite bonifico bancario, le cui coordinate vengono comunicate all'atto del contratto di inserimento. Il contributo mensile agli oneri è dovuto anche nei casi in cui l'ospite sia assente per motivi di ricovero in strutture ospedaliere e /o altri motivi indipendente dalla volontà dell'ente (soggiorno climatici, rientri in famiglia).

I servizi esclusi, quindi a carico dell'AdS, tutore, curatore, care-giver o dello stesso assistito sono la mensa, la vacanza estiva e/o invernale e il trasporto per il rientro a casa con i mezzi del centro con un rimborso spese mensile

L'Ente si impegna a rilasciare adeguate certificazioni ai fini fiscali dei contributi mensili agli oneri percepiti dagli ospiti entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## **4-ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO**

### **4.1 PROGRAMMAZIONE E VERIFICA**

L'organizzazione del servizio, prevede l'aggiornamento degli obiettivi e degli interventi del Progetto Individuale.

Tutte le attività effettuate saranno monitorate e registrate quotidianamente sul Diario Eventi ed Interventi.

Nel corso dell'anno sono previsti alcuni momenti di programmazione e verifica dell'attività, dell'organizzazione del centro e di stesura e raggiungimento degli obiettivi del PI. L'AdS, tutore, curatore, l'ospite stesso o care-giver possono prendere visione della verifica del PI, all'interno di un colloquio concordato previamente con il coordinatore a conclusione dell'anno.

### **4.2 FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FaSAS)**

Ogni ospite è dotato di una cartella personale, conforme alle richieste regionali, contenente le seguenti sezioni:

- SEZIONE ANAMNESTICHE
- SEZIONE ANALISI E VALUTAZIONI
- SEZIONE PERCORSO UTENTE
- DIARIO DEGLI EVENTI E DEGLI INTERVENTI
- SEZIONE MODULISTICA

### **4.3 RAPPORTI E COMUNICAZIONI CON L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, TUTORE, CURATORE O CARE-GIVER**

I rapporti con AdS, tutor, curatore o caregiver sono gestiti dalle Coordinatrici dell'équipe multidisciplinare sia per quanto concerne la situazione dell'ospite, sia per le comunicazioni di tipo organizzativo, sia per eventuali colloqui con le figure specialistiche (medico, infermiera, ecc.).

Vengono, in caso di necessità, concordati colloqui individuali su richiesta degli interessati e sono previsti incontri annuali per la condivisione del PI.

Inoltre sono previste riunioni semestrali con la Responsabile CDD e le Coordinatrici del centro, per informazione e aggiornamento sull'andamento del CDD.

Le comunicazioni ordinarie vengono trasmesse telefonicamente o tramite avvisi scritti.

L'AdS, tutore, curatore, care-giver e l'ospite stesso vengono coinvolti regolarmente in tutti i momenti significativi della vita del centro.

Infine, il Comitato Genitori, se costituito, si riunisce, a sua discrezione, in base alle diverse esigenze che vengono a determinarsi per poi riferirne alla Responsabile CDD.

#### **4.4 MODALITÀ DI ACCESSO PER PERSONE ESTERNE**

17

Le persone esterne, i familiari, i fornitori e/o gli addetti alla manutenzione prima di arrivare in struttura devono telefonare e avvisare circa l'orario del loro arrivo.

#### **4.5 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Entro la fine di ogni anno viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione dell'ospite e delle loro famiglie rispetto alla qualità del servizio offerto in modo da adeguare le attività alle diverse esigenze degli ospiti (Allegato A).

I questionari compilati vanno riconsegnati, entro un massimo di 15 giorni, in un'urna appositamente predisposta.

All'inizio dell'anno, il risultato di quanto emerge è sintetizzato in uno schema riassuntivo, che rimane esposto all'ingresso a disposizione di chiunque voglia prenderne visione.

#### **4.6 MODALITÀ PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO – SANITARIA**

Il diritto di accesso alla documentazione socio – sanitaria è esercitabile, con le limitazioni di legge e del “Regolamento per il diritto di Accesso ai Documenti socio-sanitari” dell'Ente, compilando un modulo di richiesta da chi vi abbia titolo. Il Filéremo si attiverà, dopo valutazione del diritto, per il rilascio della documentazione richiesta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

#### **4.7 GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI**

Viene distribuita una scheda (Allegato B) per poter esprimere disfunzioni, suggerimenti e reclami al servizio offerto per tutelare i diritti degli ospiti.

L'analisi del risultato sarà d'interesse per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

La scheda compilata va consegnata alla Responsabile CDD o alle Coordinatrici del centro che provvederanno a fornire risposte adeguate alle richieste entro un periodo massimo di 15 giorni.

## **5 – CONVENZIONI**

18

- Convenzione con l’Università degli studi di Pavia per il tirocinio di studenti della Facoltà di Psicologia
  - Convenzione con l’Università Bicocca di Milano per il tirocinio di studenti della Facoltà di Psicologia e Scienze dell’Educazione
  - Convenzione con l’Università Cattolica del Sacro Cuore per i tirocini di studenti della Facoltà di Psicologia e Scienze dell’Educazione
  - Convenzione con l’Università E-Campus per i tirocini di studenti della Facoltà di Psicologia
- Il Filéremo rimane a disposizione per la apertura di nuove convenzioni.

## **ALLEGATI:**

- **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO per l’AdS, tutore, curatore o care-giver (Allegato A)**
- **SCHEDA SEGNALAZIONI E RECLAMI (Allegato B)**

## **Questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie /AdS / tutor**

La preghiamo di esprimere un giudizio sulle attività che seguono

19

<b>Struttura</b>	
- Sono soddisfatto della adeguatezza degli spazi e degli arredi	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto <input type="checkbox"/> non usufruisco
- Sono soddisfatto della sicurezza che offre la struttura?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della pulizia e igiene della struttura?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
Sono soddisfatto del servizio mensa e delle soluzioni alternative proposte? (possibilità di portare il pranzo da casa)	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto <input type="checkbox"/> non usufruisco
<b>Proposta educativa – animativa / Programmazione – Attività</b>	
- Sono soddisfatto della proposta animativa? (feste, eventi, gite)	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto del PAI (Piano Assistenziale Individuale)?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della qualità e della quantità delle attività previste dalla programmazione?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della proposta estiva (vigna, piscina, gita con pernottamento)?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<b>Rapporti umani</b>	
- Sono soddisfatto della cortesia e rispetto del personale?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
- Sono soddisfatto della comunicazione con l'équipe?	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto delle prestazioni offerte dall'equipe professionale?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto del rapporto del mio ragazzo/a con i volontari?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto della comunicazione con gli organi direttivi / amministrativi?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<b>Servizi Sanitari Assistenziali e Riabilitativi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto dall'assistenza infermieristica?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto dell'assistenza prestata dal fisioterapista?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sono soddisfatto della cura e della assistenza socio-sanitaria (OSS) offerta?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> per nulla soddisfatto <input type="checkbox"/> poco soddisfatto <input type="checkbox"/> soddisfatto <input type="checkbox"/> molto soddisfatto
<b>Valutazioni conclusive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispetto ad altre strutture, nell'insieme, come giudica la qualità del "CDD Il Filéremo"</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Scarso <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Ottimo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consiglierebbe il nostro CDD ad altri?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensa che il vostro ragazzo/a sia contento della sua vita al centro?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

**Note, suggerimenti, commenti:**

---



---



---



---



---



---

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

# Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami

## CDD IL FILEREMO

- Verbale
  - Telefonica
  - Con modulo

21

Di (nome e cognome) \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

### Oggetto della segnalazione:

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Firma \_\_\_\_\_

Ricevuti il \_\_\_\_\_ da \_\_\_\_\_

### Note (parte riservata all'ufficio)

---

---

---