



DUEPUNTI CAPO
UNAGRAMMATICADELLADIFFERENZA
cooperativasocialeonlus www.duepunti capo.com

CARTA DEI SERVIZI CDD NOVATE MILANESE 2021

INDICE

• SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	
• PRINCIPI A CUI SI ISPIRA.....	
• IL CENTRO DIURNO DISABILI DI NOVATE MILANESE.....	
• ENTE GESTORE	
• DESTINATARI	
• TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA	
• GIORNATA TIPO.....	
• MODALITÀ DI ACCESSO	
• DIMISSIONI	
• GESTIONE LISTE D'ATTESA	
• ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO	
• CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	
• PERSONALE	
• INCONTRI D'EQUIPE	
• INCONTRI CON LE FAMIGLIE	
Incontro con la responsabile di area.....	
Incontri con i rappresentanti dei genitori.....	
Incontri formativi e di orientamento	
• SERVIZIO MENSA.....	
• QUALITÀ DEL SERVIZIO	
• COME COMUNICARE CON NOI	
• COME RAGGIUNGERCI	
• ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE	
• SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	

• SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi persegue lo scopo di descrivere in modo chiaro ciò che il Centro Diurno Disabili di Novate Milanese può e deve fare per il benessere delle persone disabili accolte nella struttura e delle loro famiglie, definendo in modo chiaro gli STANDARD qualitativi del servizio.

In particolare:

far conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: i principi ispiratori, gli indirizzi di governo, la metodologia operativa, la partecipazione dell'utenza, la definizione delle regole,
consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del servizio offerto,
individuare gli obiettivi di miglioramento,
verificare il raggiungimento di questi obiettivi,

Al termine di ogni anno educativo, chiederemo il vostro parere attraverso un questionario.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico: può quindi essere cambiata e aggiornata in base ai mutamenti che si possono verificare.

• PRINCIPI A CUI SI ISPIRA

1. trasparenza: la carta dei servizi "assicura" il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano, ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l'organizzazione
2. partecipazione: la carta dei servizi stabilisce un "patto" tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. Gli attori del servizio devono essere attivamente presenti nell'organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi
3. qualità: nella carta dei servizi sono individuati gli indicatori che servono a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l'innovazione.

• IL CENTRO DIURNO DISABILI DI NOVATE MILANESE

Il Centro Diurno Disabili di Novate Milanese ha sede presso:

Via Manzoni c/o Parco Ghezzi a Novate Milanese

Telefono 02.332040475

e-mail: cddnovateuepuntiacaipo.it

È in possesso di autorizzazione al funzionamento definitivo assunto con Delibera n° 520 del 15.09.2011 del Dipartimento PAC - U.O.C. Accreditamento e controlli strutture Socio Sanitarie della ASL MI 1.

E' accreditato per n. 17 posti (posti a contratto e abilitati).

Il Centro Diurno Disabili è un servizio diurno che accoglie persone con disabilità che presentano una compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari.

Il Servizio si propone come finalità prioritaria la crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di sviluppo, potenziamento e mantenimento delle abilità personali; attraverso l'attuazione di strategie per una progressiva e costante socializzazione.

Lo strumento privilegiato per la realizzazione di tali finalità è il Progetto Individualizzato (P.I.).

Il Servizio si configura, inoltre, come struttura di appoggio alla famiglia, consentendo di mantenere le persone con disabilità in relazione con il proprio contesto familiare (sia che vivano all'interno del gruppo, sia in struttura residenziale), sostenendo i genitori nel loro compito, alleviando i sentimenti di ansia attraverso il confronto, condividendo situazioni, paure e fatiche, promuovendo il cambiamento.

Il Centro è un luogo in cui si intrecciano relazioni:

- all'interno tra i frequentanti;
- all'esterno con gli altri servizi del territorio;
- con i Servizi Sociali per l'organizzazione di attività complementari;
- con i Servizi Socio-sanitari per i progetti di riabilitazione;
- con i Centri di Formazione Professionale per individuare spazi di progettualità comune;
- con alcune realtà che si occupano di tirocini formativi e/o socializzanti per l'attivazione di progetti di inserimento parziale, totale o sperimentale di utenti in strutture produttive del territorio;
- con i cittadini del territorio.

• ENTE GESTORE

La Cooperativa Sociale Duepuntiacaipo è nata nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. In questi anni ci siamo specializzati nel progettare, organizzare e gestire Servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici, riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare opera nelle aree Disabilità, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità.

La Cooperativa Sociale Duepuntiacaipo:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi **perseguendo l'interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci cooperatori, e in particolare promuovendo **il recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;
- promuove la centralità dei cittadini che usufruiscono delle attività che costituiscono il suo oggetto sociale;
- persegue **il miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove **la partecipazione degli interlocutori** significativi alla definizione dei processi tecnici e gestionali.

• DESTINATARI

I destinatari del Servizio sono le persone con disabilità e le loro famiglie, residenti nel Comune di Novate Milanese e nei territori limitrofi. Il C.D.D. accoglie persone con disabilità di ambo i sessi, di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Il Centro Diurno Disabili di Novate Milanese può accogliere fino a 17 persone con disabilità.

Il Centro Diurno è aperto dal mese di settembre alla prima settimana di agosto compresa. Il Centro garantisce un'apertura di 47 settimane all'anno, con la sospensione delle attività, di norma, nelle ultime tre settimane del mese di agosto e durante le festività natalizie e pasquali.

L'apertura giornaliera, per cinque giorni alla settimana, da lunedì al venerdì, è di 7 ore giornaliere, con apertura del Servizio alle ore 9.00 e chiusura alle ore 16.00.

• TARIFFE E COSTI DI FREQUENZA

La retta applicata per la compartecipazione ai costi della struttura è calcolata ripartendo la quota annuale a carico degli utenti su 11 mensilità. La quota mensile viene stabilita dal Comune di residenza facendo riferimento alle norme vigenti. È possibile accedere a forme di riduzione o esonero dal pagamento della retta mensile attraverso valutazione e conseguente relazione da parte degli Assistenti Sociali del Comune di residenza.

Per i residenti nel Comune di Novate Milanese è previsto il pagamento della retta mensile, come definita annualmente dall'Assemblea Distrettuale dei Sindaci, previa emissione di fattura da parte dell'Ente Gestore. La retta viene calcolata dalla data dell'effettivo inserimento dell'utente, in base all'attestazione isee presentata annualmente.

ISEE	QUOTA COMPARTECIPAZIONE MENSILE*
da 0 a 6.000	230
da 6.001 a 12.000	280
da 12.001 a 24.000	350
da 24.001 a 48.000	450
Da 48.001 in poi	750

*Costo pasto compreso nella tariffa e non scorporabile

La retta non comprende le spese personali (abbigliamento, tempo libero attività ed uscite extra orario ed extra programmazione; soggiorni vacanze; uscite serali).

L'assenza temporanea - per cause non dipendenti dall'Ente Gestore - non esonera l'utente dal versamento della quota mensile relativa al periodo di assenza.

Per l'accompagnamento quotidiano da e per il CDD per le persone disabili residenti nel Comune di Novate Milanese, il Comune stesso garantisce un servizio di trasporto gratuito.

Con la presentazione di richiesta scritta, si presenta annualmente la certificazione necessaria a fini fiscali, attestante i costi sanitari sostenuti da e per l'utente.

• GIORNATA TIPO

La programmazione delle attività generali del Centro è predisposta a cura della Coordinatrice e dell'Equipe degli educatori supportati dai Supervisor, Clinico e Pedagogico, e dalla Responsabile dell'Area. Il piano delle attività viene presentato alle famiglie degli utenti ospiti nella riunione di inizio anno.

L'organizzazione delle attività è definita considerando i bisogni degli utenti ospiti, pertanto il livello di eterogeneità rappresentato dagli stessi rende necessario comprendere un'ampia gamma di obiettivi, per fornire risposte adeguate ai diversi bisogni espressi. Contestualmente lo stesso obiettivo avrà valenze e sfumature diverse a seconda delle abilità e dei bisogni manifestati dall'utente ospite.

La giornata è scandita da tempi ed attività precise in modo da determinare abitudini rassicuranti per gli ospiti.

Lo schema - tipo della giornata è articolato nel seguente modo:

- ✓ 9.00 – 9.30 Ingresso e accoglienza degli ospiti
- ✓ 9.30 – 10.00 Caffè e chiacchiere insieme
- ✓ 10.00- 10.30 Comunicazioni varie e programma della mattinata
- ✓ 10.30 – 12.00 Attività educativa strutturata secondo il programma settimanale ed annuale
- ✓ 12.00 – 12.30 Igiene personale
- ✓ 12.30 – 13.30 Pranzo
- ✓ 13.30 – 14.00 Caffè, relax, cambi e igiene personale
- ✓ 14.00 – 14.15 Presentazione del programma del pomeriggio
- ✓ 14.15 - 15.30 Attività educative individuali o di gruppo
- ✓ 15.30 – 16.00 Preparazione per rientro a casa. Compilazione dei diari personali e saluti

• MODALITÀ DI ACCESSO

Le domande di ammissione vanno inoltrate alla Responsabile di Area della Cooperativa Sociale Duepuntiacao da parte dei familiari o tutori dei futuri utenti ospiti. La Responsabile effettua colloqui allo scopo di raccogliere elementi per valutare la possibilità dell'inserimento.

L'inserimento viene successivamente valutato con la Coordinatrice del Centro Diurno Disabili in modo da verificare se il servizio in questione è il più idoneo a rispondere ai bisogni della persona.

L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia e - in caso di valutazione positiva e di disponibilità del posto - viene fissata e concordata la data dell'inserimento.

Il Contratto di Ingresso viene firmato dalla famiglia e/o dal tutore.

All'avvio dell'inserimento vengono proposti e concordati con la famiglia, o con i referenti istituzionali dell'utente ospite, orario, giorni di frequenza e attività iniziali in un'ottica di gradualità e compatibilità con le esigenze e le caratteristiche della persona e del servizio.

La fase della presa in carico è quella in cui vengono definiti gli obiettivi di fondo del progetto proiettati in una dimensione di vita globale del soggetto e collocati per tempi di breve, medio e lungo termine.

Al termine del periodo d'osservazione l'educatore di riferimento, redige il Progetto Individualizzato nel quale vengono individuate le aree di intervento e gli obiettivi evolutivi che, sulla base della diagnosi funzionale, si ipotizza possano essere conseguiti dal singolo utente, svolgendo le attività educative proposte nelle diverse aree d'intervento.

Il progetto viene condiviso in equipe e con i referenti istituzionali e presentato alla famiglia. Il Progetto viene costantemente monitorato, verificato e - se necessario - riformulato.

In allegato al progetto educativo vengono compilati con cadenza quindicinale gli Aggiornamenti al Progetto Individualizzato che indicano variazioni significative sul piano anamnestico, personale, sociale, familiare e relazionale.

• DIMISSIONI

La dimissione dell'utente viene disposta dalla Responsabile Di Area, in accordo con la Coordinatrice del Servizio, previo confronto coi Referenti Tecnici (neuropsichiatri, psicologi, terapisti di riferimento) qualora si verifichino una o più condizioni fra quelle sotto elencate:

1. rinuncia della famiglia/tutore inoltrata per iscritto al Servizio Disabili da inviare con un preavviso di almeno 30 giorni;
2. esaurimento della validità d'intervento del progetto educativo e quindi necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di intervento;
3. numero di assenze tale da impedire o compromettere l'attuazione del progetto educativo;
4. inadeguatezza dell'offerta educativa in seguito all'aggravamento della patologia della persona con disabilità;
5. comportamenti incompatibili con la vita comunitaria, dopo aver sperimentato tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione di pericolosità e a mantenere l'utente al C.D.D.
6. raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato.

• GESTIONE LISTE D'ATTESA

Nel caso la domanda d'inserimento avvenga in un momento in cui il servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente viene iscritta nella lista di 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 lista d'attesa - tenuto conto della precedenza d'inserimento per persone disabili residenti sul territorio novatese - viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso basate sulla valutazione e presa in carico di più variabili che permettano di focalizzare prioritariamente il bisogno della persona disabile e della sua famiglia in un'ottica di equità e di rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza .

Primo criterio:

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;

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:

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

• ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO

• CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Per quanto nelle nostre possibilità, il Centro Diurno Disabili cerca di garantire alle famiglie la continuità e regolarità delle attività attraverso:

Ridotto turn-over degli operatori

Mantenimento dei rapporti educativi adeguati alla classificazione SIDI

Inquadramento adeguato degli operatori ed applicazione integrale del CCNL

Immediata sostituzione del personale con operatori supplenti adeguatamente selezionati e supportati.

Il Comune ha affidato la concessione del Centro Diurno Disabili a Duepuntiacao Cooperativa Sociale

Onlus attraverso gara di appalto, nel luglio 2016.

La responsabilità progettuale del servizio è affidata alla Responsabile di Area Servizi in Struttura di Duepuntiacaipo, dott. Romina Cesati, la responsabilità gestionale del Servizio è affidata alla Coordinatrice del Centro Diurno Disabili, dott.ssa Silvia Porta.

• PERSONALE

Il personale del Centro Diurno Disabili è composto da:

- Responsabile, ha il compito di interpretare la vision e gli orientamenti definiti dall'Amministrazione Comunale rispetto alle finalità ed agli obiettivi del servizio, e garantire la realizzazione delle stesse
- Coordinatrice, garantisce la qualità del servizio erogato ed il rispetto del capitolato d'appalto; coordina il lavoro di equipe, garantendo il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto; funge da interfaccia con le famiglie, garantendo il passaggio di informazioni ed il confronto continuo sull'andamento del servizio
- Educatori, attuano il progetto educativo, promuovendo le capacità positive ed arricchendo le competenze degli utenti, aiutandoli ad accettare la realtà, coniugando aspirazioni e bisogni con le reali possibilità di auto-realizzazione;
- Operatori Socio Assistenziali- Sanitari, che si qualificano come assistenti diretti alla persona per le prestazioni igienico-sanitarie complementari alle attività del personale educativo;
- Specialisti, Tecnici della riabilitazione: attualmente collaborano col CDD, una fisioterapista, un tecnico di golf terapia, una teatro-terapista, un'arte-terapeuta.
- Pedagoga Clinica che si occupa della supervisione delle attività educative e supporta l'equipe nella progettazione pedagogica
- Volontari che affiancano gli educatori in alcune delle attività quotidiane.

Tutto il personale educativo, specialistico e di supporto sarà riconoscibile attraverso cartellino di riconoscimento personale.

• INCONTRI D'EQUIPE

Equipe settimanale: L'equipe si riunisce con cadenza settimanale per programmare le attività, confrontarsi sull'andamento del servizio e condividere un'impostazione comune delle finalità dei progetti avviati;

Programmazione iniziale: Nel corso del mese di settembre prevediamo una fase approfondita di programmazione in equipe, che riprende le riflessioni emerse nella fase di verifica di fine anno, esamina gli eventuali nuovi inserimenti e imposta il programma annuale delle attività;

Verifica intermedia: l'equipe si riunisce con cadenza trimestrale, se necessario invitando altri interlocutori tecnici, con l'obiettivo di verificare l'andamento delle attività proposte ed il raggiungimento degli obiettivi educativi individuali e quelli relativi al progetto complessivo del Centro.

Verifica annuale: A giugno l'equipe procede alla verifica del complesso delle attività proposte e alla parziale ridefinizione dei progetti.

Supervisione Clinica e Pedagogica: due ore a cadenza quindicinale.

Supervisione Clinica: analizza le dinamiche interne al gruppo di lavoro, individua i punti critici nella gestione dei casi e delle attività, supportando gli operatori nella elaborazione dinamica dei vissuti.

Supervisione Pedagogica: si tratta di un accompagnamento formativo a supporto della costruzione del gruppo di lavoro, della elaborazione di competenze per il lavoro educativo e per l'utilizzo di strumenti professionali. Il lavoro verte sull'esperienza professionale vissuta concretamente dagli Educatori e sulla rielaborazione esperienziale.

Il Coordinamento e la supervisione degli interventi garantisce un confronto ed una verifica costante delle attività e delle competenze messe in campo.

• INCONTRI CON LE FAMIGLIE

Il Servizio promuove la partecipazione delle famiglie tramite modalità comunicative improntate all'accoglienza, e tramite l'informazione e la condivisione delle progettualità individuali e complessive.

Il progetto prevede la restituzione alla famiglia di un ruolo collaborante, che permetta di perseguire obiettivi condivisi: il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità e del nucleo familiare, oltre al mantenimento del livello di qualità del servizio nel complesso.

Tutte le famiglie vengono invitate ad incontri allargati con l'Equipe educativa, al fine di creare un ambito di conoscenza e di condivisione del progetto generale del Centro Diurno Disabili e di verifica dello stesso, dove le famiglie possono contribuire con consigli, proposte od obiezioni.

Inoltre sono previsti incontri individuali tra famiglia, coordinatore del servizio e educatori di riferimento, annuali oppure su richiesta della famiglia o del coordinatore.

- Colloqui iniziali: prima dell'inserimento è previsto un colloquio tra i familiari/genitori e l'equipe educativa.
- Incontri tra la Coordinatrice del CDD, un Educatore di riferimento, l'assistente sociale comunale e singola famiglia: allo scopo di presentare il progetto educativo individualizzato alla famiglia e in seguito elaborare le successive valutazioni in merito all'andamento delle attività svolte.
- Incontri con l'educatore di riferimento: su richiesta della famiglia o dell'educatore è possibile organizzare incontri per agevolare il passaggio d'informazioni riguardo ad argomenti specifici o alcune attività svolte dall'utente.
- Assemblea delle famiglie: per la presentazione, il monitoraggio e la verifica della programmazione educativa, in genere due volte l'anno, all'inizio e a conclusione dell'anno di attività

INCONTRI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

Incontri a tema con le famiglie per supportarle nel difficile compito educativo. Nuove terminologie, nuove procedure di accesso ai servizi, previsioni di sviluppo del settore socio-assistenziale handicap, sono alcune tematiche principali che possono essere affrontate.

• SERVIZIO MENSA

Il Centro Diurno Disabili usufruisce di un servizio mensa interno, con preparazione e somministrazione dei pasti. Tale servizio è gestito da: Meridia S.p.A

Per maggiori approfondimenti in merito, si rinvia alla specifica Carta dei Servizi ristorativi redatta da Meridia S.p.A. ed ai relativi allegati disponibile in formato elettronico sul sito comunale o in formato cartaceo presso la struttura del CDD e il Servizio Disabili di via Repubblica, 80.

• QUALITÀ DEL SERVIZIO

Allo scopo di raccogliere elementi utili a valutare il livello di gradimento del servizio, alla fine di ogni anno educativo viene effettuata una rilevazione mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti ospiti ed alle loro famiglie.

Il questionario è uno strumento utile al fine di misurare la qualità percepita dei servizi resi, al fine apportare eventuali migliorie all'organizzazione del Centro.

Il questionario approfondisce gli aspetti organizzativi, progettuali, educativi ed amministrativi del servizio e prevedono una graduazione delle risposte e la possibilità di formulare proposte.

Alle domande formulate l'utenza deve esprimere un parere il cui valore (mediato su tutte le risposte ottenute) costituisce un indicatore soggettivo della qualità percepita su un determinato fattore e gli standard che ne costituiscono la struttura portante.

Il Responsabile per la Qualità Duepuntiacao e la Coordinatrice del Centro Diurno Disabili valutano gli indicatori così elaborati e ne traggono spunto per il miglioramento del servizio, pianificando attività e responsabilità per il successivo anno educativo.

I risultati dei questionari verranno resi noti alle famiglie nelle riunioni di fine o avvio anno.

• COME COMUNICARE CON NOI

Se vorrete comunicare direttamente con noi, vi forniamo i riferimenti diretti, certi che ne saprete fare uso adeguato:

Responsabile di Area: D.ssa Romina Cesati,
Cooperativa Duepuntiacao Onlus Via u. La malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242

Ufficio Amministrativo: Cooperativa Duepuntiacao Onlus Via u. La malfa 5/b, Paderno Dugnano, tel 0299045242
rette di frequenza, reclami e indicazioni sul miglioramento del servizio.

Coordinatrice Centro Diurno Disabili: D.ssa Silvia Porta, Via Manzoni c/o Parco Ghezzi a Novate Milanese, tel 02.332040475

La figura del Coordinatore del CDD sarà disponibile, previo appuntamento, ad organizzare di visite guidate della struttura.

• COME RAGGIUNGERCI

Treno: ferrovie Nord Milano- linea Milano Saronno, fermata Novate Milanese. Il Cdd è a circa 400 m dalla stazione.

Auto : supertrada Rho-Monza, uscita Novate milanese

Alla rotonda prendere la 1° uscita V. Brodolini

Alla rotonda prendere la 2° uscita V. Brodolini Entrare in Novate M.

Alla rotonda prendere la 1° uscita V. Cascina del Sole

Continuare a destra in V. Cascina del Sole

Alla rotonda prendere la 2° uscita V. Cascina del Sole

Girare a destra, Parco Comunale Ghezzi.

• ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

E' possibile ottenere il rilascio gratuito della documentazione socio sanitaria (Fasas) previa presentazione di richiesta scritta al Coordinatore del Servizio, che si impegna a fornirla entro 30 gg. lavorativi.

• SUGGERIMENTI E RECLAMI

Se il servizio descritto in questa carta in qualche modo non vi ha soddisfatto, potete fare un reclamo in forma orale, telefonica, per fax o per iscritto.

In quest'ultimo caso sarà necessario:

Prelevare (presso il CDD) e compilare il MODULO DI RECLAMO, indicando nome/cognome e reperibilità telefonica e e-mail, lasciandolo firmato presso la struttura.

Interpellare il Coordinatore del CDD che provvederà a valutare la situazione, a documentare ed a inoltrare ogni informazione al Responsabile di Area Interventi Sociali. Vi diamo garanzia di rispondervi personalmente entro e non oltre 30 giorni, in modo formale, spiegandovi cosa siamo in grado di fare per risolvere il problema. In caso di segnalazione anonima non potremo indirizzare la risposta.

Novate Milanese, 15 gennaio 2021

 DUEPUNTIACAP UNA GRAMMATICA DELLA DIFFERENZA	QUESTIONARIO VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	SERVIZIO	REV	COMUNE	MO 43	Pag.:
		CDD	AC	NOVATE	01/06/12	9 di 13

SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI

Gentile Famiglia, saremmo lieti di avere una Vostra valutazione sulla qualità del servizio offertoVI dalla nostra Cooperativa. Sarà per noi un prezioso aiuto per migliorare l'impostazione del servizio stesso. Vi preghiamo quindi di rispondere con libertà e sincerità e di far pervenire il questionario compilato agli educatori del **Centro Diurno Disabili** che seguono il vostro familiare o di spedirlo al seguente indirizzo:

DUEPUNTIACAP Cooperativa Sociale ONLUS, Via Ugo La Malfa 5b, 20030 Paderno Dugnano (MI)						
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO			INTERMEDIO		FINALE	
CDD		Comune di residenza dell'utente			anno	
Familiari di (facoltativo)			Siete ancora utenti del servizio ?		SI ☐	NO ☐
<i>Personale</i>						
1	Che valutazione dareste all'operato ed alla professionalità degli educatori ?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
2	Come valutate la collaborazione e la disponibilità offerta dal personale della Cooperativa ?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
<i>Attività</i>						
3	Come valutate la qualità, delle attività proposte dall'equipe educativa del Centro Diurno ?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
4	Come valutate la varietà e quantità delle attività proposte dall'equipe educativa del Centro Diurno ?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
5	Come valutate la formulazione, la chiarezza e la validità del progetto educativo proposto dall'equipe?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
6	Nel frequentare il servizio vi è sembrato che il livello di soddisfazione del vostro familiare sia stato...		scarso ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buono ☐
<i>Comunicazioni</i>						
7	Come ritiene i canali di comunicazione tra gli operatori del servizio ed i familiari?		scarsi ☐	insufficienti ☐	sufficienti ☐	buoni ☐
8	Ritiene che la qualità degli incontri tra i genitori e il Coordinatore sia:		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
9	Le sembra che la frequenza degli incontri individuali proposti dal personale sia:		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐
<i>Attività del tempo libero</i>						
10	Come valutate la varietà delle proposte per le attività serali e del tempo libero?		scarsa ☐	insufficiente ☐	sufficiente ☐	buona ☐

DUEPUNTIACAPO Cooperativa Sociale Onlus – info@duepuntiacao.it – www.duepuntiacao.com

	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PER UTENTE (FACILITATO)	SERV.	REV	COMUNE	MO 113	Pag.: 11 di 13
		CDD	AA	NOVATE	01/11/13	

DOMANDA N°1 – EDUCATORI		male	Così così	bene
CON GLI EDUCATORI MI TROVO		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°2 – QUANTITA' ATTIVITA'		poche	Così così	molte
LE ATTIVITA' CHE SVOLGO AL CENTRO SONO		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°3 – QUALITA' ATTIVITA'		brutte	Così così	belle
AL CENTRO SI FANNO DEL ATTIVITA'...		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°4 – GLI SPAZI DEL CENTRO		brutto	Così così	bello
QUESTO CENTRO PER ME E'....		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°5 – LE ATTREZZATURE		poche	Così così	molte
LE COSE CHE POSSO UTILIZZARE AL CENTRO SONO ...		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°6 – IL PRANZO		male	Così così	bene
AL CENTRO SI MANGIA ...		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°7 – LE VACANZE		brutte	Così così	belle
LE VACANZE CHE HO FATTO CON IL CENTRO SONO STATE ...		 ☐  ☐  ☐		
DOMANDA N°8 – LE USCITE		poco	Così così	molto
QUANDO ESCO CON GLI EDUCATORI MI DIVERTO		 ☐  ☐  ☐		
3 COSE CHE MI PIACCIONO				
3 COSE CHE NON MI PIACCIONO				
MI PIACEREBBE....				

 DUEPUNTIACAPO UNA GRAMMATICA DELLA DIFFERENZA	RILIEVO SEGNALAZIONE - RECLAMO		REV	MO 34	Pagina 12 di 13
			AB	01/02/2010	

DATA		RILEVATO DA	
------	--	-------------	--

COMUNICAZIONE TELEFONICA		COMUNICAZIONE VERBALE		COMUNICAZIONE SCRITTA ALLEGATA	
-----------------------------	--	--------------------------	--	-----------------------------------	--

SEGNALAZIONE RECLAMO EFFETTUATA DA		TEL.	
ORGANIZZAZIONE -RUOLO		SERVIZIO COINVOLTO	

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE – RECLAMO

FIRMA RILEVATORE		FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO	
------------------	--	-----------------------------	--

VERIFICA SEGNALAZIONE - RECLAMO

DESCRIZIONE PROVVEDIMENTI

DA EFFETTUARSI ENTRO IL		FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO	
-------------------------	--	-----------------------------	--

ESITO FINALE

NC NON EVIDENZIATA		APERTURA NC	
FIRMA RESPONSABILE SERVIZIO		FIRMA RGQ	
COPIA PER CONOSCENZA A		DATA	