

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 1 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

PREMESSA

La Carta dei Servizi si propone lo scopo di illustrare l'organizzazione interna del Centro Socio Educativo della Cooperativa L'Aquilone che opera nel territorio della Val Trompia, al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

Le **finalità** di questa carta dei Servizi sono:

- mettere l'utente in condizioni di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso e prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e delle istituzioni locali
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità
- rendere trasparente gli impegni che il Coordinamento Disabilità della Comunità montana di Val Trompia profonde nei confronti dei disabili
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

Gli **obiettivi specifici** che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi sono:

- informare gli utenti, i parenti e gli enti istituzionali e di controllo
- impegnarsi per garantire e migliorare costantemente i servizi offerti
- raccogliere il grado di soddisfazione per migliorare la qualità.

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 2 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

CENTRO DIURNO DISABILI "VITTORIO LOMBARDI"

CHE COSA È UN CDD

Il CDD, ovvero Centro Diurno per Disabili, è una struttura diurna ad alta integrazione, destinata ad accogliere persone con grave e gravissima disabilità. Il CDD fornisce interventi socio-sanitari, educativi e riabilitativi, tesi a favorire la cura personale, la qualità della vita e l'integrazione sociale degli ospiti. Si configura come struttura d'appoggio al contesto familiare al fine di prolungare il più possibile la permanenza della persona disabile all'interno del suo contesto familiare.

A CHI È RIVOLTO IL CDD VITTORIO LOMBARDI

Il CDD "V. Lombardi" è una struttura socio-sanitaria che accoglie persone che hanno disabilità motoria e deficit psico-fisici e di relazione.

Il servizio è accreditato e autorizzato al funzionamento per n.30 posti

CHI PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO

Persone con grave e gravissima disabilità motoria e grave disabilità delle funzioni mentali, ordinariamente, con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, e comunque di età superiore all'età dell'obbligo scolastico.

Casi particolari :

Sono possibili inserimenti di minori di 18 anni solo se si verificano le seguenti condizioni:

- Richiesta della famiglia di tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Valutazione della necessità dell'intervento da parte dell'ASL di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuro-psichiatra infantile.
- Possibilità del nostro Ente di adeguare l'intervento alle necessità del minore.

In questa particolare situazione sarà cura dell'equipe educativa studiare dei percorsi educativi individualizzati che tendano a sviluppare le capacità residue vista la giovane età della persona.

GESTIONE LISTE D'ATTESA

Il CDD è autorizzato per 30 posti, accreditato per 30 ed a contratto 30. Nel caso in cui il servizio fosse al completo o venissero richiesti accessi eccedenti tale numero, si decide di utilizzare il seguente criterio per la formazione della lista d'attesa:

CRITERIO DI TERRITORIALITÀ

- residenza nel comune di Gardone V.T 10 punti
- residenza presso la val Trompia 5 punti
- residenza fuori Val Trompia 0 punti

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 3 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilio	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

CRITERIO DI PROBLEMATICHE SOCIALI

- famiglia con disagio 5 punti
- famiglia senza disagio 0 punti

CRITERIO DELL'ETA'

- persona tra i 16 ed i 18 "MENO 1 PUNTO"
- persona tra i 60 ed i 65 "MENO 1 PUNTO"

Per tutti gli utenti non residenti nella provincia di Brescia, l'ammissione al CDD è subordinata alla stipula di una convenzione tra il Comune di Gardone V.T. ed il Comune di residenza dell'utente.

VISITE AL CDD

Il Servizio può essere visitato da parte di familiari e utenti per eventuali inserimenti previo accordo con il Coordinatore del CDD. La visita avverrà alla presenza del legale rappresentante. È possibile prendere un appuntamento al numero 030-831190.

COME ACCEDERE - PROCEDURE PER L'AMMISSIONE

Per poter essere inseriti nel CDD è necessario attivare un percorso valutativo il cui scopo è:

- ☐ determinare la compatibilità della richiesta con il servizio,
- ☐ definire le prime linee guida del progetto personale,
- ☐ definire la tempistica di inserimento e le modalità di pagamento del servizio.

Le fasi dell'inserimento sono le seguenti :

PRIMA FASE

Invio della richiesta

l'EOH territorialmente competente del ASST concordato con l'assistente sociale del comune di residenza della persona da valutare formalizzano la richiesta di valutazione. La segnalazione è supportata dalla documentazione relativa al caso trattato: anamnesi familiare e sanitaria, relazione sociale, relazione socio-educativa, relazione psicodiagnostica, diagnosi funzionale e la documentazione clinico-sanitaria e altre informazioni ritenute utili per la conoscenza della persona. La richiesta, correlata degli allegati sopra indicati, è inviata al Nucleo Servizi Handicap (NSH) dell'ASST ospedali Civili presidio territoriale Valle Trompia e per conoscenza al coordinamento Disabilità della Comunità Montana di Valle Trompia

SECONDA FASE

Valutazione di pertinenza e ricerca del servizio

Il N I v.o.D. (Nucleo integrato valutazione orientamento Disabilità che vede come attori principali I

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 4 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

NSH dell'ASST presidio territoriale Valle Trompia e la Comunità Montana di Valle Trompia) procede in sede congiunta con la partecipazione degli operatori proponenti e dell'assistente sociale del comune di residenza all'esamina della documentazione, individuando la tipologia del servizio idoneo al bisogno della persona, esprimendo il relativo parere di pertinenza, successivamente si procederà nella ricerca del servizio più aderente alle caratteristiche della persona valutata.

Il N I v.o.D procederà alla ricerca del servizio e se riterrà necessario effettuerà incontri con i servizi candidati, al fine di raccogliere informazioni utili per verificarne l'effettiva rispondenza alle caratteristiche dell'utenza segnalata.

TERZA FASE

Individuazione del servizio

Individuato il servizio il N I v.o.D invierà alle EOH territorialmente competente e al comune di residenza dell'utente il parere di pertinenza mentre invierà al coordinatore del servizio individuato sia il parere di pertinenza che la documentazione inerente al caso.

QUARTA FASE

Presentazione del caso

EOH territorialmente competente procede al contatto con il servizio individuato e alla presentazione del caso.

Il servizio invia al NSH dell'ASST una lettera che esprime l'esito ed in caso di parere favorevole specifica l'ipotesi della data di inserimento o della relativa lista d'attesa .

QUINTA FASE

Stesura del progetto individualizzato ed ingresso dell'utente al servizio

Sarà cura dell'EOH dell'ASST definire in collaborazione con la struttura e con la famiglia il progetto individualizzato e monitorarlo nel tempo.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Durante la prima fase d'inserimento l'équipe del Servizio verifica con appropriati strumenti osservativi l'adeguatezza del soggetto al CDD e la compatibilità con gli altri utenti e il funzionamento complessivo del Centro. Viene compilata la scheda SiDi (scheda informatica che stabilisce il livello di fragilità della persona) e il PAI. /PEI (piano assistenziale individualizzato). All'ospite viene assegnato un educatore di riferimento che ha il compito di facilitare le relazioni, individuare le risorse e i bisogni , redigere un primo orientamento educativo entro un mese dalla frequenza . Il periodo di prova si trasforma automaticamente in inserimento definitivo senza nessuna formalizzazione. Qualora emergessero elementi di incompatibilità il responsabile del servizio fissa un'incontro con i referenti del territorio per discutere l'eventuale dimissione dell'ospite

A periodo di prova terminato, il Responsabile del CDD ed il gruppo EOH verifica il progetto individualizzato e la sua attuazione.

Per ciascun ospite è predisposto un fascicolo personale conservato nel rispetto della privacy. Lo stesso contiene informazioni di carattere anagrafico ma anche informazioni riguardanti lo stato di

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 5 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

salute, i bisogni, il PAI/PEI la scheda SiDi, il diario riportante gli eventi significativi, schede di valutazione ed osservazione. Copia del fascicolo può essere richiesto dai familiari al momento della dimissione.

DIMISSIONI DI UN OSPITE

Le dimissioni dell'ospite devono essere comunicate al NSH dell'ASST

Le dimissioni di un ospite possono avvenire:

- su richiesta della famiglia (dimissioni volontarie)
- su proposta dell'E.O.H.
- su richiesta del Responsabile del CDD, previo parere vincolante del coordinamenti Disabilità. e dell'E.O.H., per i seguenti motivi:
 - ~ Particolari situazioni patologiche croniche o acute
 - ~ Particolari comportamenti problematici
 - ~ Il mutare delle condizioni che hanno determinato l'inserimento
 - ~ La necessità di un intervento più idoneo
 - ~ Il non rispetto degli impegni economici.

In fase di dimissione il Coordinatore definisce con l'amministratore di sostegno/tutore/caregiver l'opportunità di rilasciare copia della documentazione storica relativa all'assistenza erogata durante il servizio, al fine di garantire la continuità assistenziale.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Per ogni ospite viene erogato un intervento di assistenza che tiene conto delle esigenze e delle risorse della persona. Il servizio assistenziale comprende tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari.

In modo particolare il servizio fornisce:

- o assistenza igienica (cambi e bagni assistiti, etc..)
- o assistenza alla cura estetica della persona;
- o assistenza e cura nell'abbigliamento;
- o assistenza alla posturazione;
- o assistenza all'alimentazione;
- o assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici.
- o Trattamenti shiatsu e riflesologia plantare

INTERVENTO SOCIO-EDUCATIVO-RIABILITATIVO

Intervento educativo

a) Intervento personalizzato

Si attua attraverso il mantenimento, il sostegno e lo sviluppo delle risorse individuali.

b) Attività di gruppo

Il CDD propone una programmazione quotidiana di attività educative di gruppo che possono comprendere momenti di animazione.

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 6 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

L'Intervento educativo-motorio prevede due finalità:

- a) *conservativo/abilitativo* - il cui scopo è rallentare il decadimento delle abilità motorie.
- b) *di igiene posturale* - per la corretta gestione delle posture e dei posizionamenti.

Intervento sociale che è volto alla partecipazione alle attività del territorio, in modo da limitare gli effetti di esclusione sociale derivanti dalla disabilità, potenziando le abilità di relazione e di socializzazione.

Sulla base del PAI e delle specificità della persona la Cooperativa propone attività quali danza terapia , attività sperimentali sul territorio in collaborazione con Istituti scolastici ed associazioni di volontariato, attività di piscina e di pet therapy con presenza di personale specializzato

ORARIO DI APERTURA

Il CDD è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00. Le settimane di apertura garantite sono 47

PROGRAMMAZIONE E ATTIVITÀ

Giornata tipo:

- Ore 9.00: accoglienza. Gli utenti vengono accolti all'arrivo dei mezzi di trasporto e accompagnati nel salone della struttura. Segue momento ricreativo col grande gruppo;
- Ore 9.30: attività educative, riabilitative e di socializzazione di gruppo e individuali secondo programmazione settimanale;
- Ore 11.30: attività d'assistenza igienica per chi la necessita e preparazione al pranzo;
- Ore 12.00: pranzo;
- Ore 13.30: attività d'assistenza igienica per chi la necessita e momento di relax, socializzazione interna e animazione;
- Ore 14.00: attività educative, riabilitative e di socializzazione, di gruppo o individuali secondo programmazione settimanale;
- Ore 15,30: momento di rientro nel grande gruppo, attività di assistenza igienica per chi la necessita e conclusione della giornata
- Ore 16,00 partenza dal servizio.

Oltre alle varie attività calibrate sulla base dei bisogni delle persone disabili e del loro progetto individualizzato sono attivati progetti esterni sociali : attraverso la sperimentazione di attività svolte in ambito esterno ,le persone possono ampliare la gamma degli stimoli con cui solitamente

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 7 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

si trovano ad avere a che fare, conoscono nuove persone e nuove realtà, possono sentirsi utili mettendo a disposizione di altri le abilità che posseggono ed in generale, essendo per la maggior parte persone che frequentano il servizio da molti anni, il variare le proposte ed ampliare le possibilità diviene fondamentale per far sì che la frequenza alla vita del Centro Diurno sia sempre piacevole e positiva per loro.

ATTIVITÀ NON ORDINARIE

Il CDD si impegna ad organizzare durante l'anno delle iniziative di tempo libero nelle fasce serali o durante il fine settimana (attività presso strutture ludiche e parchi divertimento. Gita fuori porta Organizzazione e partecipazione a feste popolari e a vari eventi in collaborazione con associazioni territoriali e agenzie scolastiche) atte a favorire relazioni significative e gratificanti e al mantenimento di alcune abilità.

Le attività sono infatti organizzate in modo tale di coinvolgere di volta in volta persone disabili diverse per il grado di complessità ed autonomia e prevedono la presenza dei volontari dell'associazione il filo dell'aquilone.

CHE COSA FORNISCE IL CDD

Il CDD adotta per ogni ospite un il Piano Assistenziale Individuale (PAI) Tale progetto viene personalizzato tenendo conto delle risorse e dei bisogni di ogni ospite, e contiene le indicazioni generali relativamente alle necessità assistenziali, educative, sanitarie e riabilitative. Inoltre viene adottato per ogni singolo utente il fascicolo sanitario che contiene informazioni, e gli eventuali programmi e piani di trattamento e altri strumenti quali il progetto educativo personale. La famiglia è coinvolta durante le fasi di verifica e progettazione degli obiettivi del PAI.

La persona disabile ha diritto:

ad esprimersi per quello che è;

ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;

al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;

all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;

all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

LA FAMIGLIA HA DIRITTO:

- all'informazione relativa alle attività del C.D.D.;
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 8 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe operativa in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio figlio;
- a partecipare alla vita del C.D.D. nelle modalità concordate con l'equipe educativa;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nella gestione reclami.

La partecipazione delle famiglie alla stesura e verifica semestrale del PAI permette alle stesse di prendere coscienza dei diritti acquisiti a seguito dell'accesso al servizio CDD e declinati nel progetto del servizio, il quale di anno in anno viene aggiornato ed attualizzato.

DOVERI

La persona disabile e la sua famiglia hanno il **dovere** di:

- rispettare il personale
- informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare ad attività e prestazioni programmate
- attenersi alle regole interne della struttura
- rispettare i pagamenti della retta mensile e per i servizi non inclusi, quali trasporto e/o mensa
- collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.

INCONTRI CON I FAMILIARI

Incontri Collettivi

Sono previsti incontri collettivi, organizzati per favorire lo scambio di informazioni e l'integrazione tra le famiglie e il servizio e per incoraggiare la riflessione sulle attività. A tali incontri sono presenti il coordinatore, un assistente sociale dell'ASST e un educatore del servizio.

Incontri con singola famiglia

Il CDD programma almeno 2 incontri all'anno che coinvolgono la famiglia e/o l'ospite, gli operatori del territorio (ASST e Comune), i Responsabili e il personale di riferimento. Inoltre, secondo necessità, possono sempre essere concordati incontri con l'operatore di riferimento e/o con il Coordinatore.

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 9 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

COORDINAMENTO E DIREZIONE DEL SERVIZIO

Coordinamento

Il CDD è coordinato per gli aspetti di gestione quotidiana da un Responsabile cui competono:

- I colloqui informativi con i famigliari relativamente all'andamento dell'inserimento;
- L'informazione sulle attività socio riabilitative, educative e assistenziali;
- La programmazione delle attività del servizio;
- L'accompagnamento per le visite al centro da parte di potenziali utenti e loro famigliari;
- La valutazione di nuovi inserimenti.

Il Responsabile del C.D.D. è scelto dal Consiglio di Amministrazione sulla base dell'esperienza maturata nel corso di almeno 10 anni presso la struttura con funzioni di responsabilità.

COME ARRIVARE AL CDD

Il Centro è sito a Gardone V.T. in Via Verdi 28 ed è raggiungibile dalla statale Valle Trompia con mezzi di trasporto personali a cui è consentito l'accesso all'interno del parcheggio della struttura e mediante mezzi pubblici (fermata dell'autobus vicino chiesa parrocchiale d'Inzino a 300metri).

SERVIZIO TRASPORTO

Sebbene non previsto quale servizio obbligatorio da sistema di Accreditamento Regionale, la Cooperativa L'Aquilone offre ai propri utenti un servizio di trasporto gratuito. Il servizio è garantito dalle quote di solidarietà dei Comuni e grazie all'apporto dei volontari dell'associazione il filo dell'aquilone. Il trasporto è da e verso le residenze degli utenti.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Il CDD garantisce il pranzo e il servizio è fornito da una ditta esterna; il menù viene concordato con la famiglia, l'utente e il personale del CDD, tenendo conto delle esigenze nutrizionali e dietetiche dei singoli.

Eventuali cibi o bevande particolari non previste dal suddetto menù devono essere fornite direttamente dalla famiglia che ne faccia richiesta.

Ogni problema di intolleranza alimentare, allergie, necessità di seguire una dieta specifica, o qualsiasi altra esigenza particolare, deve essere comunicata agli operatori del servizio al momento dell'inserimento o qualora ve ne fosse bisogno.

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 10 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

SOMMINISTRAZIONE DELLE TERAPIE

Il servizio prevede la somministrazione delle terapie necessarie da parte del personale infermieristico presente. Il Centro non fornisce né presidi farmaceutici né parafarmaceutici, né presidi per l'incontinenza.

CONTRATTO D'INGRESSO

Al momento dell'inserimento presso la struttura viene sottoscritto da ospiti/familiari e dal Comune di appartenenza il contratto d'ingresso; agli stessi viene consegnato il codice etico della Cooperativa L'Aquilone, il Regolamento e la presente Carta dei Servizi

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'inserimento non è previsto alcun deposito cauzionale

RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

Tutti gli operatori del Centro sono muniti di cartellino di riconoscimento completo di foto, nome e cognome e qualifica.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA DISABILITA'

La Regione Lombardia ha elaborato un sistema informatizzato denominato SiDi che consente di valutare la fragilità dell'ospite. Tale sistema è obbligatoriamente in uso per il CDD affinché venga determinata quantità e la tipologia di organico di personale socio-assistenziale, educativo e sanitario.

All'atto dell'inserimento il coordinatore provvede all'apertura della scheda SIDI e provvede a inviare agli organi competenti una comunicazione scritta sulla classe di fragilità risultante

ACCREDITAMENTO

Il CDD "V.Lombardi" è in possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla legge, è accreditata dalla Regione Lombardia a svolgere le funzioni relative all'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie descritte nella presente Carta dei Servizi, previa sottoscrizione di apposita convenzione con l'ATS per accedere alle risorse del Fondo Sanitario Regionale.

SISTEMA DI QUALITÀ

Il CDD è certificata ai sensi dello standard internazionale ISO 9001:2015. Ciò significa che il suo processo di funzionamento è codificato e deve tendere al continuo miglioramento dei propri servizi al fine di raggiungere la soddisfazione dei propri ospiti

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DELLE FAMIGLIE, CAREGIVER E DEGLI OPERATORI

La valutazione delle qualità è l'azione che permette di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 11 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

attraverso la verifica del grado di soddisfazione dell'ospite e delle famiglie. A tal fine viene richiesto di compilare ogni anno, di norma, nel mese di dicembre, un questionario di soddisfazione (Mod. 7.10.01), i cui dati vengono analizzati dalla direzione della CDD al fine di trarre spunti per migliorare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati, raccolti in forma anonima, viene illustrato alle famiglie/ospiti in un apposito incontro.

Di norma una volta all'anno, a cura del Consiglio d'Amministrazione e del Coordinatore viene rilevato il clima interno. L'attività è svolta in forma anonima tramite questionario (Mod. 7.10.02), i risultati vengono illustrati agli stessi operatori a cura del rappresentante del consiglio e del coordinatore. Le risultanze vengono utilizzate dal Consiglio e dal Coordinatore, ognuno per la propria competenza e responsabilità per introdurre miglioramenti.

RECLAMI

Eventuali lamentele devono essere inoltrate in forma scritta (Mod. 7.10.03) alla Direzione della Cooperativa L'Aquilone, via Verdi 28, Gardone VT (BS). La Direzione della Cooperativa, entro 15 giorni dalla ricezione, risponderà per iscritto con raccomandata.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La documentazione relativa alla gestione degli utenti è conservata nel rispetto della normativa sulla privacy, come previsto dal D.lgs.196/03. Nel caso la famiglia o altro portatore d'interessi necessitasse della consultazione e/o acquisizione in copia è possibile richiedere al coordinatore il modulo per la richiesta. L'appropriatezza della stessa sarà valutata a cura del Coordinatore.

Tempistica per il rilascio della documentazione comprensivo della copia del modulo sottoscritto dal richiedente e dal coordinatore, come ricevuta : da 1 giorno a 1 mese a seconda della documentazione richiesta . Il costo della documentazione è pari a 0.10 cent per facciata .

RILASCIO DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI (DGR N.26316/1997)

La Cooperativa rilascia annualmente la certificazione della retta, distinguendo la parte sanitaria dal resto, ai fini delle detrazioni fiscali.

COSTI E PAGAMENTI

Per ogni ospite inserito è prevista una retta giornaliera composta da una quota a Carico dei Comuni di provenienza degli ospiti ed una quota a carico del Fondo Sanitario Regionale.

La retta giornaliera a carico dei Comuni viene definita annualmente, e concordata dal singolo Ente Gestore a dai Comuni Associati. La determinazione della retta tiene conto sia dell'entità dei contributi regionali (quote a carico del Fondo Sanitario erogate sulla base della classificazione SIDI di ciascun utente) sia della valutazione dell'andamento generale dei costi.

		CARTA DEI SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI "V.Lombardi"			CS 7.06.01 Pag. 12 a 12
Data	Rev	Redatto da	Approvato da	Descrizione Revisione	
10/01/2023	10	E. Basilico	G. Pezzotti	Aggiornamento generale	

I Comuni di residenza degli ospiti provvedono a liquidare la retta direttamente alla Cooperativa L'Aquilone, sulla base di regolare fatturazione e si rivalgono sulle famiglie per la contribuzione al pagamento della retta, secondo criteri definiti dai propri regolamenti.

Si precisa inoltre che la retta viene versata sulle giornate di apertura del servizio e non sulla presenza dell'utente: questo per permettere il mantenimento del posto.

Nel caso di assenza, previa comunicazione al servizio nei tempi comunicati e definiti non verrà applicata la quota pasto giornaliera.

SITO COOPERATIVA

Il sito della cooperativa è il seguente : www.laquilonegvt.org

NUMERI TELEFONICI UTILI

➤ **CENTRO DIURNO DISABILI**

tel 030-831190 fax 030-8349644, lun-ven dalle 8.00 alle 16.00

Email : cdd@cooplaquilone.it

➤ **UFFICI AMMINISTRATIVI**

tel 030-833048 fax 030-8349539,

lun-ven dalle 8.00 alle 12.30.e dalle 13,30 alle 16,30

Email : info@cooplaquilone.it

Questa Carta dei Servizi è stata redatta dal Coordinatore e approvata dal Consiglio di Amministrazione. La stessa è aggiornata annualmente, di norma, all'inizio dell'anno. Salvo diverse disposizioni del Consiglio di Amministrazione, la prossima revisione è prevista per la fine di DICEMBRE 2023

Questa carta dei servizi è la n. 10- Revisione del 31/12/2022