



## carta dei servizi

Città di Seregno





Città di Seregno

centro **diurno disabili**

---

carta dei servizi

Data ultimo aggiornamento  
**Gennaio 2017**

## INDICE

5	Presentazione
7	Che cos'è la carta dei servizi
9	Il C.D.D. del Comune di Seregno: la storia
9	Dati identificativi
10	Tipo di servizio
11	Finalità
12	Attività educative
14	Tempi di funzionamento
14	Modalità di funzionamento
15	Giornata tipo
16	Modalità di accesso al servizio e dimissioni
16	Servizi accessori
17	Personale operante
19	Spazi della struttura
19	Visite alla struttura
20	Sistema di valutazione annuale della soddisfazione ospiti e loro familiari
21	Reclami
22	Allegato 1 <i>Protocollo inserimento, presa in carico e dimissione degli ospiti</i>
25	Allegato 2 <i>Protocollo per la gestione della lista d'attesa</i>
26	Allegato 3 <i>Protocollo per l'acquisizione della documentazione sociosanitaria da parte dell'utente</i>
27	Allegato 4 <i>Compartecipazione per spese connesse alla frequenza del C.D.D.</i>
28	Allegato 5 <i>Questionario di soddisfazione</i>
30	Allegato 6 <i>Modulo raccolta reclami</i>
31	Allegato 7 <i>Informativa privacy</i>



La Carta Servizi del *Centro Diurno Disabili* di Seregno torna in distribuzione con contenuti aggiornati per quanto concerne le attività educative svolte e il piano delle tariffe.

Per noi, come amministratori locali, è l'occasione per richiamare l'attenzione degli utenti e in generale dell'intera cittadinanza su un tema che ci sta particolarmente a cuore: quello delle pari opportunità e dell'integrazione sociale. Nessuna seria ed efficace politica di sviluppo, culturale o economica che sia, potrà mai prescindere dal dovere etico e morale, prima ancora che giuridico, di favorire una effettiva azione di "inclusione" di tutte le situazioni di non autosufficienza e/o di quelle relative a persone diversamente abili. Non si tratta solo di adempiere a dei meri obblighi formali, o dettati dal comune buon senso e dalle regole della civile convivenza. Non ci si può limitare, in altri termini, a circoscrivere questa tipologia di interventi nella sfera della solidarietà. Occorre in primo luogo riconoscere nelle altrui condizioni di non completa autonomia, di qualunque livello e per qualunque causa, un valore specifico all'interno della nostra società, assegnando loro – *de iure* e *de facto* – una posizione paritaria e beneficiaria dei medesimi diritti rispetto a quella degli altri individui cosiddetti "normodotati".

È la nostra stessa Costituzione, all'articolo 3, a disporre l'uguaglianza dei cittadini (*pari dignità sociale, senza distinzione*), ponendo in capo allo Stato il *compito di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona umana*.

Il CDD di Seregno vanta ormai una lunga e consolidata esperienza, certificata peraltro dall'accREDITAMENTO regionale; nella sede di via Beato Monsignor Talamoni, ove la struttura si è trasferita dal mese di dicembre 2013, spazi modulari più adeguati e rispondenti alle necessità hanno contribuito a una significativa, ulteriore specializzazione dei servizi erogati, con contestuale ampliamento e articolazione dell'offerta formativa. Punto nevralgico e qualificante del sistema di "presa in carico" degli utenti è l'approccio multidisciplinare alle problematiche, ivi inclusa la stretta interazione con il nucleo familiare del soggetto assistito affinché l'abbattimento di ogni sorta di barriera - fisica, materiale o psicologica - si realizzi o quanto meno si estenda il più possibile anche oltre il contesto del Centro.

L'egregio lavoro che gli operatori, gli educatori e i tecnici del CDD di Seregno portano avanti con strenua passione e determinazione è finalizzato, d'altronde, a sensibilizzare

la comunità ad assumere un atteggiamento culturale e metodologico di fattiva integrazione sociale.

Le attività educative e formative del CDD sono in sostanza proiettate anche all'esterno, poiché è nell'ambito dei confini "ordinari" della comunità in cui viviamo che deve poter davvero concretizzarsi il tema delle pari opportunità. A nulla servirebbe relegare gli sforzi nell'alveo "protetto" di una struttura di accoglienza già deputata a perseguire, per statuto e vocazione, tali obiettivi.

Un ringraziamento speciale va dunque a coloro che hanno reso, in questi anni, il CDD di Seregno una vera eccellenza sul territorio per professionalità e competenze dimostrate. L'Amministrazione Comunale, dal canto suo, continuerà a monitorare l'efficacia dei servizi erogati e, al contempo, a sviluppare progetti e interventi che aiutino i cittadini a percepire l'argomento della disabilità e della non autosufficienza non come un ostacolo o un "problema", bensì come una risorsa imprescindibile e preziosa per tutta la collettività.

Ilaria Anna Cerqua

*Assessore*

*alle politiche sociali, educative, istruzione,  
famiglia, pari opportunità e innovazione digitale*

Edoardo Mazza

*Sindaco*

Seregno, gennaio 2017



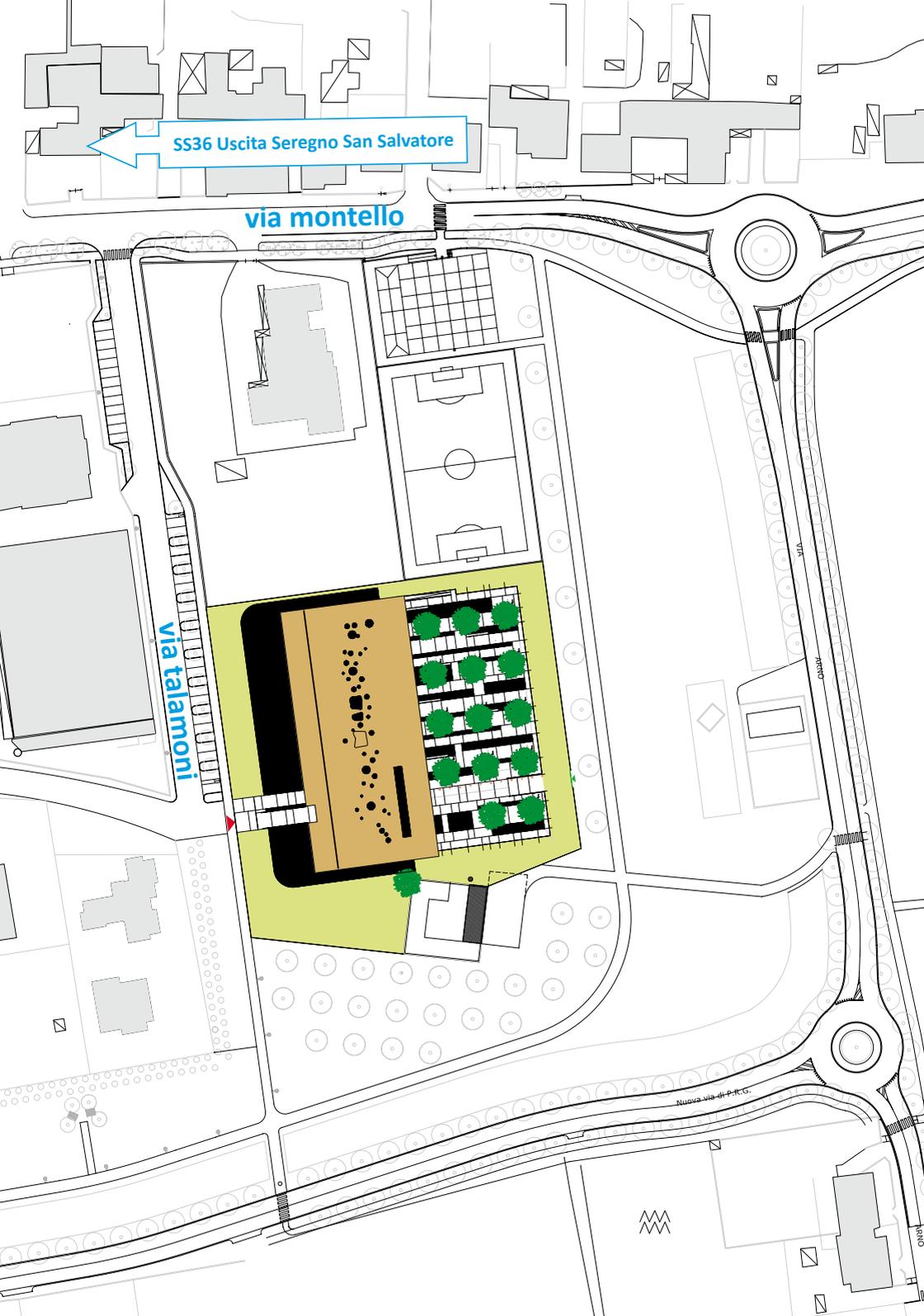
## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intendono fornire tutte le informazioni relative al Centro Diurno Disabili (C.D.D.) del Comune di Seregno in una logica di trasparenza.

Secondo le ultime indicazioni di legge tale documento viene considerato un requisito obbligatorio per tutte le unità di offerta socio-sanitarie accreditate e deve contenere le modalità operative per dare attuazione a tutti gli interventi di miglioramento.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, esplicitando gli obiettivi del servizio e prevedendo azioni di controllo a garanzia del loro raggiungimento.



## IL C.D.D. DEL COMUNE DI SEREGNO: LA STORIA

Il Centro Diurno Disabili del Comune di Seregno nasce nel maggio 1982, come Centro Socio Educativo, per rispondere alle esigenze dei cittadini disabili che, assolto l'obbligo scolastico e in considerazione della gravità della propria patologia, non potevano essere inseriti in altre strutture di tipo scolastico o lavorativo.

L'allora Centro Socio Educativo era organizzato secondo le indicazioni contenute nella legge regionale n.76 del 7 giugno 1980 "Promozione di servizi sociali a favore di soggetti handicappati".

La sede del Centro Socio Educativo fu individuata nella Villa Silva in via Stefano da Seregno e nel 1992 il servizio venne trasferito nella sede di via Oliveti, 17.

Da dicembre 2013 la nuova sede, più attrezzata e funzionale, è inserita all'interno di un grande parco nel quartiere San Salvatore, in via Beato Monsignor Talamoni, 15 a Seregno.

A seguito della DGR n.7/14369 del 30/09/2003 "Linee di indirizzo per la definizione delle nuove unità di offerta dell'area socio sanitaria per persone disabili gravi: Centri Diurni semiresidenziali C.D.D.; Comunità Socio Sanitarie Residenziali C.S.S." il Centro Socio Educativo cambia denominazione in Centro Diurno Disabili (C.D.D.) i cui requisiti vengono definiti con DGR n.7/18334 del 23/07/2004 "Definizione della nuova unità d'offerta 'Centro Diurno per persone con disabilità' (C.D.D.): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento".

Oggi, la struttura di via Beato Monsignor Talamoni, sulla base della verifica dei requisiti di accreditamento condotta dall'A.T.S. della Brianza (ex A.S.L. di Monza e Brianza), attestata con il provvedimento n. 334 del 02/10/2013 e con successivo Decreto della Regione Lombardia n. 10089 del 06/11/2013, risulta accreditata quale unità di offerta socio-sanitaria per 30 posti, tutti riconosciuti a contratto.

## DATI IDENTIFICATIVI

Il Centro Diurno Disabili è inserito nel quartiere San Salvatore della città di Seregno (MB), a ridosso del centro cittadino. È facilmente raggiungibile dalla strada statale n.36 Milano-Lecco.

Via Beato Monsignor Talamoni, 15  
20831 Seregno (MB)  
tel. 0362 244.796  
tel. 0362 263.427 (Responsabile di Servizio)  
fax 0362 263.421  
e-mail [info.handicap@seregno.info](mailto:info.handicap@seregno.info)



## TIPO DI SERVIZIO

Il C.D.D. è una struttura a ciclo diurno prevista dalla DGR n. VII/18334 del 23/07/2004 nell'ambito del Sistema Socio Sanitario Regionale.

La struttura è attualmente accreditata dalla Regione Lombardia per un totale di 30 posti, tutti riconosciuti a contratto.

Vengono accolte quotidianamente persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni, con notevoli compromissioni delle autonomie delle funzioni elementari e che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.

L'inserimento di minorenni richiede apposita autorizzazione da parte dell'A.T.S. della Brianza.

Il servizio è gestito dal Comune di Seregno e accoglie principalmente soggetti residenti a Seregno e nel Comune di Giussano con cui da anni sussiste apposita convenzione.

L'inserimento di soggetti residenti in altri Comuni è possibile qualora sussista una disponibilità di posti e in assenza di lista d'attesa, a seguito di stipula di apposita convenzione tra il Comune di Seregno e il Comune di provenienza dell'utente.

## FINALITÀ

Le finalità che persegue il C.D.D. sono:

- potenziare e mantenere le competenze di ogni singolo utente, per rispondere efficacemente alle richieste della quotidianità;
- garantire il benessere psicofisico con particolare attenzione ai soggetti più gravi;
- consolidare la relazione di collaborazione e di sostegno nei confronti della famiglia;
- investire sulle risorse del territorio in termini di collaborazione;
- operare sul territorio ai fini della sensibilizzazione alla problematica della disabilità e delle pari opportunità.



## ATTIVITÀ EDUCATIVE

Le finalità del C.D.D. si declinano nelle seguenti attività proposte all'utenza:

### Attività individualizzate

#### Attività a finalità cognitiva

- Il giornalino
- ludoteca

#### Attività con significato occupazionale

- Creta
- Giardinaggio
- Laboratorio scrap booking
- Laboratorio bijoux

#### Attività corporee

- Palestra condotta da istruttore di ginnastica
- Basket condotto dagli educatori

#### Attività a carattere emotivo-relazionale

- Attività di musicoterapia condotta da terapeuta
- Attività pet-therapy condotta da istruttore
- Attività senso-motoria

- Laboratorio colorandia
- Laboratorio delle emozioni
- Laboratorio arazzi
- Laboratorio filo e bottoni
- Laboratorio "incontatto"

#### Attività espressive

- Laboratorio hobby & work
- Laboratorio ludoteca

#### Attività finalizzate all'autonomia personale e alla cura

#### Attività di socializzazione

- Uscite sul territorio
- Gite

#### Attività di supporto e coinvolgimento delle famiglie

- Riunioni plenarie
- Colloqui individuali
- Festa di Natale
- Festa dell'Estate
- Informazioni e consulenza nella gestione di aspetti burocratici
- Collaborazione alla realizzazione e/o partecipazione a visite mediche specialistiche

### Attività in collaborazione con il territorio

Il C.D.D mantiene una rete di relazioni con l'esterno tali da supportare gli operatori nella realizzazione del proprio intervento socio-educativo e riabilitativo.

I diversi soggetti coinvolti sono:

- l'A.T.S. (ex A.S.L.) Monza e Brianza - distretto di Seregno per interventi sanitari;
- l'Istituto Scientifico Eugenio Medea presso l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini (LC) per visite specialistiche e ricoveri diagnostici;
- l'Associazione ViviDown di Milano per visite specialistiche;
- le scuole professionali e di specializzazione con le quali vengono stipulate convenzioni per tirocini formativi;
- Servizi per la disabilità dei Comuni limitrofi per lo svolgimento congiunto di attività educative e di socializzazione.

L'apertura al territorio si realizza anche attraverso l'organizzazione e la partecipazione a manifestazioni culturali e sportive.



### TEMPI DI FUNZIONAMENTO

Il C.D.D. è aperto per almeno 47 settimane all'anno, con chiusure per le festività natalizie ed estive.

Il calendario settimanale rispetta il seguente orario:  
da lunedì a venerdì dalle ore 08.45 alle ore 15.45.

### MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

**Programmazione per gruppi base:** L'equipe degli operatori del C.D.D. è divisa in piccoli gruppi (gruppi base), ognuno dei quali ha in carico un numero definito di utenti eterogenei per abilità e criticità. Gli operatori di ogni gruppo base hanno come compito la stesura e il periodico aggiornamento del Progetto Individualizzato. Il gruppo base si ritrova un pomeriggio alla settimana per circa due ore per compilare ed aggiornare la cartella sanitaria ed assistenziale dei singoli utenti, discutere e concordare modalità e strategie personalizzate nella gestione del progetto di ogni soggetto in carico. Con tale modalità di lavoro si intende garantire l'attenzione al singolo e una conoscenza approfondita del suo complesso di abilità e caratteristiche.

**Programmazione per laboratori:** questa modalità prevede una suddivisione dell'utenza in gruppi omogenei per obiettivi educativi; gli educatori, in questo caso, si specializ-

zano in un determinato repertorio di abilità, in determinate tecniche e metodiche educative e rivolgono il loro intervento anche nei confronti di soggetti non appartenenti al proprio gruppo base.

**Programmazione plenaria:** in questa sede vengono prese in esame le questioni più generali attinenti il Servizio:

- gli obiettivi generali
- le proposte operative ed organizzative
- problematiche generali di ordine educativo
- argomenti di carattere tecnico con il supporto della psicologa responsabile del servizio
- formazione ed aggiornamento

### GIORNATA TIPO

08.30	partenza servizio trasporto
08.45 - 10.30	arrivo dei ragazzi ed accoglienza
10.30 - 12.30	suddivisione in gruppi-laboratorio e svolgimento delle attività
12.30 - 13.30	pranzo
13.30 - 14.30	igiene personale e compilazione diari personali
14.30 - 15.30	momento relax e attività pomeridiana
15.30 - 16.00	riordino e preparazione per il rientro a casa
15.45	partenza servizio trasporto per il rientro a casa

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E DIMISSIONI

Per accedere al C.D.D. le famiglie devono inoltrare domanda di inserimento presso i Servizi Sociali del proprio Comune.

Tale domanda viene valutata dagli operatori dei Servizi Sociali del Comune di residenza che, insieme al coordinatore del C.D.D., ne confermano l'opportunità e definiscono i tempi di inserimento.

L'ammissione definitiva nel C.D.D. avviene a seguito di un periodo di inserimento graduale, variabile a seconda dei bisogni del soggetto e della famiglia.

Le dimissioni, le cui modalità vengono definite in raccordo con la famiglia e con gli operatori sociali del Comune di residenza, sono determinate da diversi motivi:

- compimento del 65 anno di età;
- avvenuto completamento del percorso educativo previsto nel Progetto Individualizzato;
- richiesta da parte della famiglia/Servizio Sociale inviante per avvio di diversa progettualità sull'utente.

In allegato, "protocollo inserimento, presa in carico e dimissione degli ospiti" (allegato 1), "protocollo per la gestione della lista d'attesa" (allegato 2), "protocollo per l'acquisizione della documentazione sociosanitaria da parte dell'utente" (allegato 3).

## SERVIZI ACCESSORI

Il C.D.D. offre ai propri utenti il servizio mensa e il servizio trasporto.

Ad ogni famiglia viene richiesta una quota di partecipazione alle spese riferite a questi due servizi (allegato 4).

### Servizio mensa

Il pasto viene quotidianamente preparato presso la cucina interna del C.D.D. dal personale della ditta ELIOR.

Sono previsti due tipi di menù estivo ed invernale, che sono articolati su 5 giorni e variano ogni 4 settimane. I menù seguono le indicazioni fornite dall'A.T.S. e, sulla base di certificazioni mediche, vengono predisposte diete personalizzate.

### Servizio trasporto

Il C.D.D. garantisce agli utenti residenti a Seregno il trasporto da casa al centro e viceversa, in collaborazione con l'Associazione Auto Amica di Seregno.

Per gli utenti non residenti questo servizio risulta gestito dal proprio Comune.

Il C.D.D. dispone di 3 pulmini che vengono utilizzati anche per garantire gli spostamenti per le attività esterne: di questi pulmini due sono attrezzati per il trasporto delle carrozzine.

## PERSONALE OPERANTE

**una Psicologa/Responsabile di servizio** (tempo parziale sul servizio C.D.D.)

Presiede alla supervisione degli interventi educativi e garantisce su richiesta colloqui di supporto alle famiglie.

È responsabile del debito informativo nei confronti dell'A.T.S. e della Regione.

**un Coordinatore** (tempo parziale)

Coordina le attività di tutto il personale in servizio, cura i rapporti con le famiglie, con gli enti esterni e con gli uffici comunali.

È responsabile della relazione con il pubblico.

**dodici Educatori** (tempo pieno)

Formulano e realizzano progetti educativi volti a promuovere il mantenimento e lo sviluppo delle competenze di ogni singolo utente, condividendo con essi le situazioni di vita quotidiana.

Si propongono come interlocutori privilegiati con le famiglie promuovendo rapporti di collaborazione.

**due Ausiliare socio sanitario** (tempo pieno)

**due Ausiliare socio sanitario** (tempo parziale)

Intervengono a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie.

**un Infermiere** (tempo parziale)

Garantisce la somministrazione delle terapie farmacologiche quotidiane.

**un Medico fisiatra e un Fisoterapista** (tempo parziale)

Garantiscono il servizio fisiatrico-riabilitativo.

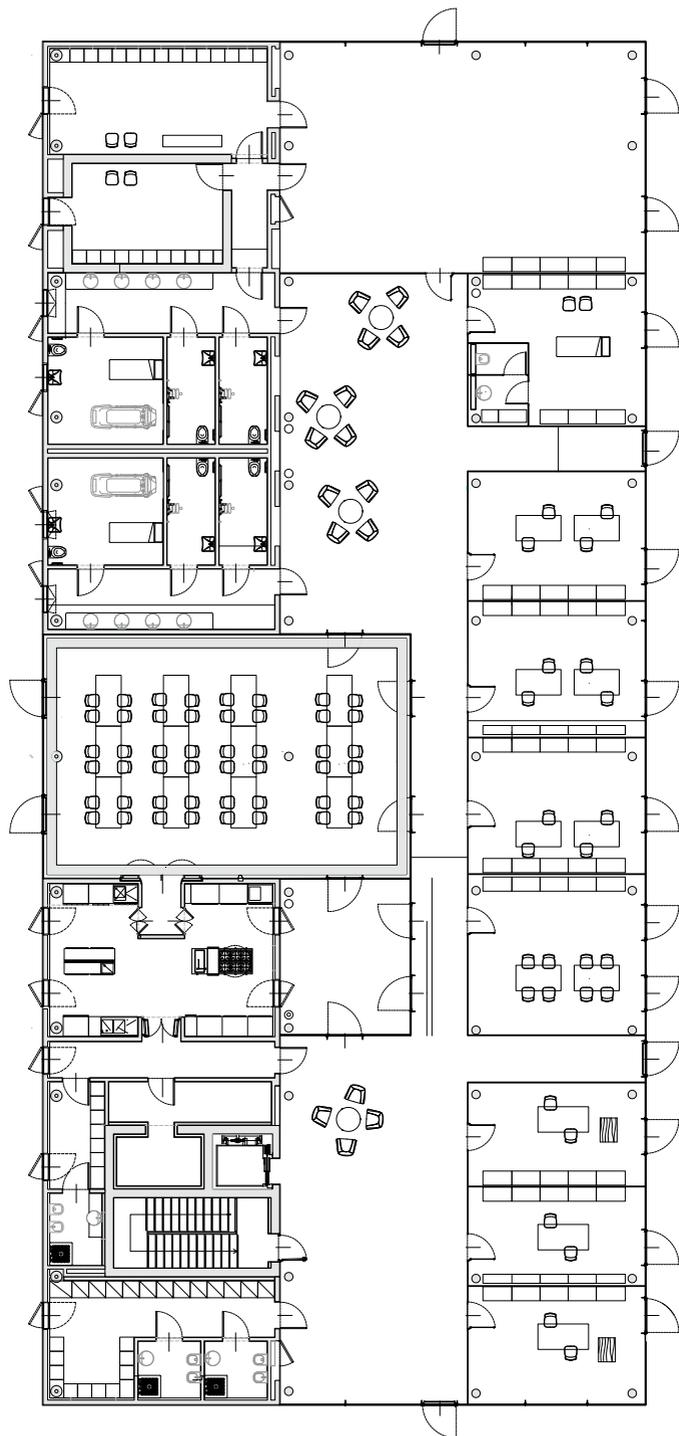
**un Medico psichiatra** (tempo parziale)

Garantisce la valutazione diagnostica e la definizione del trattamento clinico.

Il servizio educativo, assistenziale, medico, infermieristico e riabilitativo è affidato alla Cooperativa Sociosfera ONLUS di Seregno.

Il servizio di pulizia è affidato al Consorzio Comunità Brianza.

Il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento visibile al pubblico.



## SPAZI DELLA STRUTTURA

Il C.D.D. si dispone interamente a piano terreno, circondato da un esteso spazio verde tutto a disposizione per attività educative all'aperto.

La struttura internamente è così composta:

- n. 4 aule adibite a laboratorio
- n. 1 locale ampio per polifunzionale per attività di grande gruppo
- n. 1 locale adibito a mensa
- n. 6 bagni attrezzati per persone disabili
- n. 1 spogliatoi per l'utenza
- n. 1 ambulatorio medico
- n. 2 uffici
- n. 1 sala per riunioni
- n. 1 cucina con annesso spogliatoio e bagno
- n. 2 bagni per il personale in servizio
- n. 1 spogliatoio per il personale di servizio
- n. 1 ripostiglio

## VISITE ALLA STRUTTURA

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura. Il coordinatore è stato individuato come Responsabile delle Relazioni con il Pubblico e presso il suo ufficio è possibile prendere visione della presente Carta dei Servizi.



## SISTEMA DI VALUTAZIONE ANNUALE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

Il servizio, consapevole che il livello di soddisfazione delle famiglie e degli utenti costituisce un riferimento importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il sistema di valutazione annuale.

Si impegna pertanto a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario (allegato n. 5) che considera i seguenti indicatori:

- accessibilità del servizio
- comportamento professionale degli operatori
- qualità del servizio mensa
- qualità del servizio trasporto
- qualità degli ambienti: pulizia e manutenzione...
- rapporti con le famiglie
- qualità dell'informazione: modalità, contenuti e puntualità

Il questionario che viene consegnato ai familiari degli utenti può essere siglato dal compilatore oppure rimanere anonimo.

Dell'esito dell'indagine il Coordinatore del C.D.D. dà riscontro alle famiglie - utenti per iscritto e nell'ambito della riunione plenaria annuale verranno raccolti eventuali suggerimenti di miglioramento del servizio.



Il Coordinatore, il Responsabile del Servizio e il Dirigente di Settore predispongono una relazione di sintesi delle criticità rilevate con indicazione dei percorsi di miglioramento della qualità, da sottoporre all'Amministrazione Comunale.

## RECLAMI

Qualora si rilevino dei disservizi è possibile presentare reclamo attraverso la compilazione del modulo allegato da consegnare presso l'ufficio del Coordinatore (allegato n. 6).

Il Coordinatore provvederà a fornire riscontro scritto entro 30 giorni dalla data della segnalazione.

**PROTOCOLLO INSERIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DEGLI OSPITI****Inserimento e presa in carico**

Il Servizio Sociale segnala il nuovo caso al responsabile del Centro Diurno Disabili che, dopo aver visionato la documentazione, organizza un primo colloquio con la famiglia. Durante l'incontro viene completata la raccolta delle informazioni anamnestiche e viene presentato il C.D.D. con la consegna della Carta dei Servizi e fornite una serie di informazioni riguardo a:

- gli spazi della struttura, l'assistenza medico- infermieristica, gli interventi riabilitativi, educativi, animativi e di socializzazione;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizioni dei Piani di lavoro ecc );
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio.

L'atteggiamento e gli interventi del Coordinatore e degli educatori dedicati all'accoglienza sono finalizzati alla rassicurazione degli interlocutori.

Nel corso dei colloqui all'ingresso l'equipe multidisciplinare procede alla raccolta di informazioni relative a:

- i dati anagrafici e socio-familiari della persona da assistere e dei suoi familiari/ legali rappresentanti
- l'ambiente di provenienza: relazioni sociali, territorio, situazione abitativa ecc.
- la storia personale (scolarità, eventi, parenti significativi...)
- l'anamnesi sanitaria: malattie e loro esordio, ospedalizzazione, diagnosi, terapia, farmacologica ecc.
- le competenze funzionali, le abitudini alimentari, le capacità di movimento;
- altre notizie riguardo alla vita quotidiana e alle abitudini ed interessi personali;
- le aspettative, le richieste, le opinioni che la famiglia ritiene di voler render note.

Avuto il consenso della famiglia all'inserimento, l'equipe del C.D.D. e il responsabile del servizio condividono le informazioni ricevute e decidono quale gruppo di operatori (gruppo base) realizzerà l'inserimento.

Viene organizzato un secondo incontro con la famiglia in cui vengono presentati gli operatori, le modalità di inserimento e il calendario delle giornate durante le quali si effettueranno le visite domiciliari e le visite dell'utente al servizio.

Di norma si realizzano un minimo di n. 2 visite domiciliari e n. 2 visite dell'utente al servizio nell'arco dei primi 15 giorni: in questi incontri si chiede sempre la presenza della famiglia.

Poi, in base a come il soggetto risponde al nuovo ambiente e alle nuove relazioni, si definiscono giornate in cui il soggetto da solo rimane al Centro prima nelle ore della mattina e poi fino al momento del pranzo.

Se non emergono problemi particolari, alla quarta settimana si propone una frequenza continuativa con la permanenza per qualche pomeriggio.

Gli operatori, tenendo sempre presente il principio della gradualità, arriveranno a proporre una frequenza piena per tutta la giornata.

In questo periodo i contatti con la famiglia sono molto frequenti, per favorire un maggior scambio di informazioni e soprattutto per l'acquisizione di fiducia e tranquillità nei confronti del servizio.

All'inserimento della persona fa seguito un periodo di assessment (osservazione e valutazione) con somministrazione delle seguenti scale di rilevazione:

- Bartel, per la misurazione del grado di autonomia del soggetto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, di competenza degli Educatori in collaborazione con gli ASA;
- Tinetti, per la valutazione del rischio di cadute del soggetto, di competenza del Fisioterapista in collaborazione con gli Educatori;
- Norton, per la valutazione del rischio insorgenza piaghe da decubito, di competenza dell'Infermiera in collaborazione con gli Educatori;
- Mini Nutritional, per la valutazione dello stato nutrizionale del soggetto, di competenza della Fisiatra.

L'attività di osservazione e valutazione si conclude con l'elaborazione del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi registrati nel FASAS entro 30 giorni dall'inserimento, come prevede la normativa.

Contemporaneamente l'equipe multi-professionale procede con l'espletamento delle procedure burocratiche:

- sottoscrizione del Contratto d'ingresso (non è previsto deposito cauzionale);
- entro 15gg da quando inizia la frequenza gestione della scheda SIDI;
- predisposizione del fascicolo sanitario ed assistenziale FASAS, con richiesta alla famiglia dei documenti necessari (in fotocopia C.I., libretto sanitario, codice fiscale, certificato di invalidità, documentazione sanitaria...);
- prima stesura in tempi utili (30 gg.) del Piano Individualizzato con analisi di tutte le aree (sociale, sanitaria, riabilitativa, infermieristica, educativa e assistenziale);
- per i soggetti residenti a Seregno, compilazione scritta del modulo di richiesta per i servizi mensa e trasporto al fine della definizione della quota mensile con cui l'utente partecipa alle spese del Servizio.

Gli operatori, steso il Piano Individualizzato, lo presentano e condividono con la famiglia.

Tale Piano sarà annualmente oggetto di verifica ed aggiornamento durante le riunioni di equipe e di gruppo base ed orienterà nella scelta delle attività da proporre al singolo utente.

Nell'ambito del gruppo base si realizza l'aggiornamento, almeno bimestrale, del fascicolo sanitario ed assistenziale e gli operatori di gruppo base condividono con il resto dell'equipe tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'utente.

Il percorso di presa in carico si conclude mediamente nell'arco di due mesi, con una rilevazione di rispondenza del servizio alle necessità dell'utente accolto, come da regolamento del CDD.

Qualora la struttura non sia in grado di soddisfare le esigenze del nuovo ospite o si riscontrino gravi difficoltà di adattamento o di convivenza con gli altri soggetti presenti, in accordo con l'ente inviante e la famiglia, si può procedere alle dimissioni.

Per quanto riguarda l'inserimento di soggetti minori il percorso descritto deve necessariamente avere un'autorizzazione preventiva da parte del Responsabile Unità Operativa Minori con disabilità e salute mentale in età evolutiva ATS della Brianza, a cui si inviano i seguenti documenti:

1. specifica richiesta dei genitori del minore
2. relazione della Servizio di Neuropsichiatria che ha in cura il minore
3. disponibilità dell'ente gestore Comune di Seregno del CDD del Comune di Seregno di adeguamento dei propri interventi al/alla minore
4. Progetto Individualizzato
5. Relazione sociale (che definisca la situazione del minore)
6. Relazione specialistica (che declini la situazione clinica del minore)
7. Relazione scolastica (che individui l'assolvimento dell'obbligo scolastico).

### Dimissioni

A conclusione del percorso educativo riabilitativo realizzabile nel Servizio o in conseguenza di mutate necessità familiari si procede alla dimissione dell'utente.

La dimissione avviene solitamente:

- in base alla volontà del soggetto interessato e/o dei suoi rappresentanti/ familiari, qualora decidano per un trasferimento in una struttura diversa dal CDD o per il rientro a domicilio;
- sulla base di decisione dell'equipe - multidisciplinare, qualora si riscontri l'impossibilità di rispondere adeguatamente alle necessità del soggetto o quando la modalità organizzativa del servizio o la tipologia dei soggetti assistiti non consenta di proseguire la permanenza.

Nel primo caso, le dimissioni devono essere comunicate in forma scritta, con lettera a firma dell'utente o dei suoi familiari, che deve essere consegnata con un preavviso di almeno 60 giorni, come indicato sul contratto d'ingresso. L'equipe coinvolta nel percorso di dimissione si attiva, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare l'inserimento della persona nel nuovo ambiente prescelto.

In funzione delle prospettive che si aprono per il soggetto gli operatori del C.D.D. calibrano la loro azione:

- in caso di passaggio dell'utente ad altra struttura il coordinatore e gli operatori del C.D.D., referenti per il caso, formalizzano relazione di sintesi del percorso riabilitativo ed educativo attuato, e sono disponibili a fornire agli operatori della nuova struttura le informazioni necessarie a favorire la presa in carico dell'utente. Il C.D.D. si impegna alla conservazione della cartella dell'utente, ai sensi della normativa regionale vigente;
- nel caso in cui non si attui il passaggio ad altra struttura, il C.D.D. provvederà a conservare la documentazione in suo possesso, ai sensi della normativa regionale vigente.

## ALLEGATO 2

### PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Il Centro Diurno Disabili del Comune di Seregno, presso la sede di via Beato Monsignor Talamoni, 15, accoglie persone con disabilità grave nella propria struttura accreditata dalla Regione Lombardia.

La richiesta di inserimento formulata per iscritto dall'assistente sociale referente del caso viene recapitata al CDD dall'ufficio Protocollo del Comune di Seregno.

Le domande di inserimento, per essere ritenute valide, devono essere complete di relazione sociosanitaria del caso e accompagnate da un colloquio con l'Assistente Sociale referente.

Le richieste di ammissione vengono registrate al momento della ricezione e vengono valutate dal Responsabile sanitario e dal Coordinatore del CDD, al fine di stabilire sia l'idoneità all'inserimento secondo criteri di appropriatezza definiti dalla normativa regionale e in base alle condizioni cliniche, assistenziali e sociali del richiedente con inserimento in graduatoria in funzione dei seguenti criteri:

- maggiore età; (punti 3)
- assenza di servizi alternativi alla presa in carico; (punti 3)
- priorità di ingresso ai residenti del Comune di Seregno e di Gussano (per accordo d'Ambito territoriale); (punto 1)  
\*L'inserimento di residenti in altri Comuni è ammissibile solo ad esaurimento della lista d'attesa e a seguito di sottoscrizione di apposita convenzione
- Presenza di un unico caregiver convivente, senza rete attivabile; (punti 3)

A parità di punteggio si darà priorità alla maggiore età anagrafica e in via subordinata alla data di presentazione dell'istanza.

Sulla base dei seguenti criteri viene aggiornata la graduatoria ogni qualvolta si apre la disponibilità di un ingresso.

### PROTOCOLLO PER L'ACQUISIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA DA PARTE DELL'UTENTE

La vigente normativa in materia di privacy, il D.lgs 196/2003, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone inserite al CDD.

Al momento della sottoscrizione del contratto d'ingresso, l'interessato o tutore/amministrazione di sostegno/genitore deve sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

In conformità a quanto stabilito dalla D.lgs 196/2003 la documentazione relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante al Responsabile del Centro Diurno Disabili del Comune di Seregno.

Previa verifica della titolarità del richiedente, si rilascia la certificazione richiesta a firma del Direttore Responsabile Sanitario, entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta e senza oneri aggiuntivi.

**Compartecipazione mensile degli utenti per le spese connesse alla frequenza del CDD definito dal Regolamento per l'accesso ai servizi a favore delle persone disabili con Delibera CC n. 17 del 30/01/2008 con aggiornamento delle tariffe Delibera GC n. 268 del 15/12/2015**

#### TARIFFE in vigore

fascia isee	da	a	tariffa frequenza	mensa CDD comunale	trasporto CDD entro 10,99 km
1	0	€ 2.000,00	0	€ 0,80	€ 10,00
2	€ 2.000,01	€ 5.000,00	0	€ 1,00	€ 10,00
3	€ 5.000,01	€ 8.000,00	0	€ 2,50	€ 20,00
4	€ 8.000,01	€ 12.000,00	0	€ 3,50	€ 30,00
5	€ 12.000,01 (*)		€ 33,00	€ 4,55	€ 30,00

(\*) e in caso di non presentazione dell'ISEE

L'applicazione delle tariffe avviene sulla base dell'ISEE sociosanitario.

Annualmente gli uffici amministrativi del Comune rilasciano ad ogni famiglia certificazione di avvenuto pagamento da utilizzare ai fini fiscali come previsto dalla DGR n. 26316/1997.

L'importo della retta unica giornaliera è pari a € 70,51 (spesa a carico del Comune) per ogni ospite inserito nel CDD del Comune di Seregno, definita sulla base del case mix derivante dalla classificazione degli ospiti secondo le schede SIDI anno 2015.

Oltre alla compartecipazione delle spese per mensa e trasporto alle famiglie viene chiesto un contributo volontario per la partecipazione ad attività ludico ricreative esterne alla struttura e che comportino costi aggiuntivi.

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA DEL C.D.D. DEL COMUNE DI SEREGNO**

**giudizio sugli aspetti di qualità del servizio**

- A) È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- B) Ritieni che il progetto educativo risponda adeguatamente ai bisogni di suo figlio/a attraverso le attività proposte?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- C) Ritieni adeguata l'informazione, ottenuta mediante colloqui, lettere, contatti telefonici, fotografie ecc., sulle attività che suo figlio/a svolge all'interno del centro?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- D) Ritieni adeguato il coinvolgimento delle famiglie (riunioni, colloqui individuali, feste, open day ecc.)?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- E) È soddisfatto della relazione che si è instaurata tra il servizio e la sua famiglia?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente

- F) È soddisfatta della frequenza con cui viene contattata dagli operatori?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- G) È soddisfatto del servizio di accompagnamento nelle diverse strutture sanitarie?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- H) È soddisfatto del servizio trasporto?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente
- I) È soddisfatto del servizio mensa e di come risponde alle necessità di suo figlio/a?
1. molto
  2. soddisfatto
  3. poco
  4. per niente

Ulteriori annotazioni e suggerimenti:

---



---

Grazie per la collaborazione

## Modulo raccolta reclami

## MODULO RECLAMI

## Segnalante

Cognome, nome \_\_\_\_\_  
 Indirizzo \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_

## Oggetto della segnalazione

Reclami:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Suggerimenti:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO  
DEI DATI PERSONALI IDENTIFICATIVI E DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi degli articoli 13 e 22 del decreto legislativo n.196 del 30/06/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” La informiamo di quanto segue in relazione ai dati personali e sensibili che si intendono trattare:

**1. Fonti e finalità**

Il trattamento cui saranno soggetti i dati personali e i dati sensibili richiesti o forniti al Centro Diurno Disabili del Comune di Seregno, dal momento della compilazione della domanda di inserimento, è finalizzato alla presa in carico e gestione dell'utente da parte del C.D.D. stesso.

Tutti i dati forniti saranno conservati per l'intero periodo di permanenza dell'utente presso il servizio ed eventualmente anche in seguito, qualora sia necessario per l'espletamento di adempimenti connessi o derivanti dalle disposizioni delle normative in vigore.

**2. Tipi di dati**

Le categorie di dati personali sono sia dati comuni, definiti dalla legge come “identificativi” e “personali” relativi alla situazione anagrafica, sia alcuni dati “sensibili” relativi allo stato di salute degli utenti.

**3. Trattamento e modalità relative**

Per “trattamento di dati personali e sensibili” si intende qualsiasi operazione eseguita sui dati al momento della loro raccolta fino alla loro distruzione. Il trattamento potrà effettuarsi con o senza l'aiuto di mezzi elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto dei limiti e delle condizioni posti dagli art. 11 e 22 del D.Lgs. n. 196/2003.

**4. Natura del conferimento dei dati e conseguenza di un eventuale rifiuto a fornirli**

Il conferimento dei dati personali relativi al trattamento in parola, di per sé facoltativo, ha natura obbligatoria per la presa in carico dell'utente del C.D.D. L'eventuale parziale o totale rifiuto del richiedente a fornire i dati previsti o a permettere il trattamento comporterà l'impossibilità da parte del C.D.D. di prendere in carico l'utente e fornirgli l'assistenza prevista.

**5. Comunicazione e diffusione**

I dati personali e sensibili relativi al trattamento saranno comunicati e/o diffusi nel rispetto delle finalità specifiche al precedente punto 1 nonché in adempimento degli obblighi di legge o di regolamento previsti dalla normativa, in particolare nel rispetto delle disposizioni degli articoli 19, 22 e 25 del D.Lgs. n. 196/2003, ai seguenti soggetti terzi:

- Azienda Sanitaria Locale Ufficio Disabili – Ufficio invalidi – Ufficio Vigilanza per trasmissione schede SIDI al fine di ottemperare al debito informativo e per l’ottenimento dei finanziamenti regionali.
- Comune di residenza per la condivisione dei Progetti Individualizzati e gestione dei servizi mensa e trasporto
- Strutture sanitarie pubbliche e private per accedere alle visite specialistiche.

Resta fermo il divieto di diffondere a soggetti indeterminati dati relativi allo stato di salute, disposto dall’articolo 22 comma 8 del D.Lgs. n. 196/2003.

#### **6. Diritti di cui all’art. 7 D. Lgs n. 196/2003**

All’interessato dal trattamento in questione è riconosciuto l’esercizio di cui all’art.7 del D. Lgs n. 196/2003 in particolare, il diritto a richiedere la fonte dei dati ovvero domandarne l’aggiornamento, la rettifica o la cancellazione.

#### **7. Titolare e responsabile**

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Seregno, nella persona del Sindaco. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il Dirigente di settore. Gli incaricati del trattamento dati sono gli operatori in servizio. I nominativi aggiornati delle persone fisiche di cui sopra sono disponibili presso la sede del Comune (Via Umberto I, tel. 0362/2631).



## **Centro Diurno Disabili**

Via Beato Monsignor Talamoni, 15  
20831 Seregno (MB)  
tel. 0362 244.796  
e-mail: [info.handicap@seregno.info](mailto:info.handicap@seregno.info)

## **Comune di Seregno - Servizi Sociali**

Via Oliveti, 17 - Seregno (MB)  
tel. 0362 263.427/401 - fax 0362 263.421  
[www.comune.seregno.mb.it](http://www.comune.seregno.mb.it)