

# IL CDD DI BELLANO

**CARTA DEI SERVIZI  
MANUALE DELLA QUALITA'**

COSA OFFRIAMO  
COME SIAMO ORGANIZZATI

*Edizione del 20 dicembre 2006*

*Aggiornamento dicembre 2009*

## 1 – IL CDD DI BELLANO: CARTA D'IDENTITA'

<b>DA QUANDO CI SIAMO</b>	Dal 1985
<b>AUTORIZZAZIONI ED ACCREDITAMENTI</b>	Siamo autorizzati al funzionamento per complessivi 15 posti - Autorizzazione n. 11 rilasciata dalla Provincia di Lecco in data 27/07/2005 Siamo accreditati per n. 15 posti – Voltura di accreditamento della Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale – Regione Lombardia: decreto n. 9257 del 18 settembre 2009

## 2 – IL CDD DI BELLANO: PRINCIPI GENERALI

<b>LE FINALITA'</b>	Il Cdd si connota come struttura di sostegno alla famiglia e come intervento di aiuto ai giovani disabili per i loro problemi di autonomia ed integrazione nel territorio. Offre ai portatori di handicap inseriti continua assistenza attraverso interventi psico-socio-educativi personalizzati. Mira alla crescita evolutiva degli ospiti nella prospettiva di una loro progressiva e costante socializzazione, con l'obiettivo di sviluppare le loro capacità residue o, almeno, di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.
<b>LE PERSONE A CUI CI RIVOLGIAMO</b>	Il servizio si rivolge a persone, con disabilità dipendente da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni (salvo deroga specifica dell'ASL) e di norma sino ai 65 anni, con gravi limitazioni dell'autonomia nelle funzioni elementari.
<b>I MODELLI DI RIFERIMENTO METODOLOGICO DELL'INTERVENTO</b>	Il principio alla base di tutto il nostro agire è il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita. Favorire la vera integrazione degli ospiti sia all'interno della "comunità" che nel territorio di appartenenza. Offrire spazi e tempi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi che si concretizzino in proposte di molteplici attività, delle quali quelle "programmate" occupino poco più della metà del tempo vissuto all'interno del Centro. Sviluppare quindi la relazione anche nei momenti di accoglienza e di congedo, nella pause, durante e dopo il pranzo, durante i trasporti e nelle uscite, ovvero nell'altra parte del tempo di vita comunitaria. Secondo la nostra impostazione, il contenuto e l'intenzionalità nelle proposte di attività si orientano secondo due criteri fondamentali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- gli ospiti sono tutti giovani/adulti: quindi ogni proposta non è mai di tipo "infantile";</li> <li>- in ogni attività si deve porre attenzione a quattro intenzionalità psico-socio-educative, distinte anche se integrate tra loro: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) penetrare ed evidenziare lo specifico di ogni attività, la sua utilità peculiare</li> <li>b) utilizzare ogni attività come esperienza/oggetto intermediario di relazione</li> <li>c) partire da ciò che gli utenti sanno fare affinché ognuno, con il successo ottenuto, possa accrescere la propria autostima</li> <li>d) dare importanza al piacere, alla gratificazione nel fare, nel fare quella attività specifica, nel fare insieme</li> </ol> </li> </ul> <p>E' importante, anche se non facile, trovare il giusto mezzo tra stimolazione esterna e scelta personale. La modalità fondamentale consiste nell'accettazione vera della disabilità e nel rispetto della fragilità in ogni forma con cui si presenti.</p>

### 3 – LE PRESTAZIONI EROGATE

<b>ATTIVITA' SOCIO SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE</b>	Sono attività che si fanno carico degli aspetti sanitari, con attenzione allo stato di salute del singolo ospite, sia mediante l'accudimento e la gestione delle necessità quotidiane sia mediante attività di prevenzione che favoriscano il mantenimento e il miglioramento delle condizioni di salute fisica e psichica. All'interno di queste attività è prevista anche la connessione con i medici di base, per il periodico aggiornamento della situazione sanitaria e delle precauzioni di base da adottare nel rapporto con l'ospite e nella programmazione delle attività che lo riguardano.
<b>ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE</b>	Vengono garantite, per gli ospiti che hanno una prescrizione fisiatrica, le necessarie cure fisioterapiche, presso la struttura del centro, avvalendosi di personale opportunamente qualificato e con esperienza nel settore.
<b>ATTIVITA' DI SOCIO RIABILITAZIONE</b>	Sono attività volte a favorire la sperimentazione ed il mantenimento di significative relazioni interpersonali, mediante la possibilità di avere rapporti diversificati con altre persone, di poter instaurare legami e relazioni intense, di poter vivere incontri ed esperienze in ambienti da quelli solitamente frequentati, al fine di sperimentare nuove relazioni e nuove modalità di approccio e comportamento. Queste attività si svolgono sovente in ambienti esterni al Centro, in spazi ampi e con tempi più dilatati rispetto alle fasce di attività previste all'interno della struttura, consentendo all'ospite di esprimersi in contesti normali, che favoriscano la crescita globale della persona, anche attraverso l'acquisizione di autonomie sperimentabili in un contesto meno contenitivo. Tra le varie attività che rientrano in quest'area vi sono piscina, uscite in natura, palestra.
<b>ATTIVITA' EDUCATIVE</b>	Sono attività volte a favorire il mantenimento e il miglioramento delle proprie autonomie di base, al fine di consentire all'ospite di affrontare le richieste della vita quotidiana mettendo in gioco il più possibile le proprie energie e le proprie intenzionalità. Sono generalmente attività in cui risulta praticabile la produzione di oggetti semplici, ma comunque predefiniti, precisi, identificabili come prodotto finito ed eventualmente anche vendibili, contribuendo ad accrescere l'immagine di sé e la propria autostima. Comprendono i diversi laboratori che proponiamo, quali falegnameria, sartoria

### 4 – LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

<b>L'APERTURA DEL CENTRO</b>	Viene garantita un'apertura minima per 35 ore settimanali, per 47 settimane annue, con calendario definito annualmente, con chiusura per le festività natalizie, pasquali e nazionali. Il servizio è di norma garantito dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30.
<b>LA GIORNATA TIPO</b>	L'organizzazione tiene conto del susseguirsi delle stagioni per cui si alternano proposte per il periodo invernale, caratterizzate prevalentemente dalla permanenza all'interno dei locali del centro a proposte per il periodo estivo caratterizzate da un maggior utilizzo di spazi esterni e di integrazione con il territorio.  La struttura della giornata tipo è: 08,30 – 09.15: accoglienza trasporto-centro 09,15 – 12,00: attività 12,00 – 12.30: riordino laboratori – servizi comunitari – igiene personale 12.30 – 13.30: pranzo 13.30 – 14.30: riordino mensa e cucina – igiene personale – relax e tempo libero 14.30 – 15.30: attività 15.30 – 15.45: riordino laboratori 16.00 – 16,30: congedo - trasporto
<b>L'ACCESSO E IL CONGEDO</b>	La cooperativa garantisce il servizio di trasporto da casa al centro, per l'ingresso mattutino, e dal centro a casa, per il ritorno pomeridiano, con modalità concordate con i familiari e codificate all'interno di apposite procedure.

# ATTIVITA' PRINCIPALI E OBIETTIVI



## 4 – L’ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

<b>LE FIGURE DI RIFERIMENTO</b>	<p>Lo Psicologo Responsabile: è il Dr. Romeo Della Bella</p> <p>La Coordinatrice del Centro: è Manuela Uberti</p>
<b>LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA</b>	<p>Asse portante della filosofia di intervento della cooperativa è la centralità della persona inserita nella definizione del percorso di assistenza.</p> <p>Per ogni persona assistita la globalità degli interventi psico-socio-educativi e riabilitativi mirati, pur nell’ambito e sulla base di un progetto complessivo di tipo comunitario, viene sintetizzata all’interno di un Progetto Educativo individuale (P.E.I.) che funge da strumento di attivazione e di verifica dei percorsi differenziati per l’autonomia, l’abilitazione e la socializzazione.</p> <p>La stesura del PEI viene effettuata in mini equipe composta da due educatori, che a rotazione nell’arco degli anni (ai fini di rendere possibile una maggiore oggettività e compartecipazione degli interventi “come équipe”) si occupano di tutti gli ospiti inseriti, sulla base dell’osservazione costante di limiti, necessità e competenze.</p> <p>Le situazioni (osservazioni e comunicazioni) che possono essere utili per la verifica degli obiettivi specifici sono registrate ed eventualmente socializzate all’interno delle periodiche riunioni di equipe.</p> <p>Anche prima delle scadenze prefissate, in linea con l’impostazione filosofica e le indicazioni metodologiche, che vedono nel benessere dell’ospite la finalità primaria, possono essere effettuate verifiche volte alla ricalibrazione di singoli progetti, sulla base di osservazioni che evidenzino criticità nell’agire pianificato.</p> <p>Il progetto individuale dell’ospite viene aggiornato annualmente negli obiettivi specifici, e ogni tre anni nelle prospettive future prevedibili, fino ad eventuale dimissione dell’ospite.</p>
<b>LA PROGRAMMAZIONE E IL COORDINAMENTO</b>	<p>Le modalità operative di svolgimento del servizio sono definite nella programmazione effettuata ad inizio anno (settembre) e sintetizzata nel modulo “scheda attività settimanale” .</p> <p>Tale modulo, preparato dall’equipe sulla base della verifica del servizio dell’anno precedente, degli obiettivi della Cooperativa per l’anno da svolgere, delle esigenze delle parti interessate e dei requisiti normativi applicabili e firmato dalla Coordinatrice di ogni Centro per approvazione iniziale, consente di conoscere le principali attività in svolgimento durante la settimana e gli orari di ogni attività.</p> <p>Per ogni attività prevista nella pianificazione settimanale del servizio, gli operatori referenti dell’attività preparano una scheda esplicativa dell’attività stessa, riportando obiettivi generali, modalità di esecuzione, ospiti coinvolti ed obiettivi per singolo ospite.</p> <p>La programmazione delle attività e l’inserimento degli ospiti in ognuna di esse è soggetta a verifiche settimanali al fine di mantenere una costante adeguatezza alle esigenze degli ospiti, cogliendo molte delle opportunità offerte di volta in volta dal territorio e dalle attività stesse di socializzazione.</p> <p>Accanto alla programmazione delle attività educative/assistenziali legate ai progetti dei singoli ospiti, in ogni Centro vengono pianificati i servizi di supporto, con particolare riferimento a trasporto e mensa.</p> <p>Indispensabile è il costante scambio di informazioni tra gli operatori, finalizzato alla gestione della quotidianità e all’efficacia delle relazioni con gli ospiti.</p> <p>Sono pianificate equipe settimanali alla presenza della Coordinatrice del Centro e di tutti gli operatori, al fine di discutere le problematiche del periodo, con riferimento alle attività e ai singoli ospiti, verificare l’adeguatezza della pianificazione del periodo successivo e valicare nuove attività. Gli incontri sono verbalizzati sul quaderno delle equipe.</p> <p>Sono inoltre pianificati periodici incontri tra le equipe dei due centri di Primaluna e Bellano al fine di consentire l’uniformazione tra le pratiche educative e di discutere problematiche di interesse comune.</p>
<b>IL RACCORDO CON I COMMITTENTI</b>	<p>La comunicazione con i diversi committenti istituzionali è finalizzata sostanzialmente a regolare e a monitorare il corretto funzionamento con riferimento alla legislazione in vigore ed ai contratti in essere, nonché a verificare la fattibilità di ogni aggiornamento/modifica al contratto.</p> <p>-Il raccordo con il Comune di residenza avviene tramite il Servizio Sociale e/o l’Assessore pro-tempore.</p> <p>-I rapporti istituzionali a livello di ambito distrettuale (Bellano) sono con la Gestione Associata dei Comuni facenti parte del Distretto. E’ stata stipulata una convenzione con l’Ente capofila (Comunità montana Valsassina, Valvarrone, Val d’Esino e Riviera) della Gestione Associata per la competenza della quota di solidarietà che i Comuni versano a favore dei CDD.</p> <p>Gli obblighi e le modalità di rendicontazione sono contenuti nella convenzione stessa.</p> <p>Annualmente viene inviata una relazione finale relativa al Servizio erogato e all’andamento dello stesso, viene inoltre richiesta la compilazione di una griglia volta a misurare il grado di soddisfazione sull’operato della cooperativa</p> <p>-Le verifiche del Servizio di Accreditamento e Vigilanza dell’Asl avvengono annualmente per il monitoraggio della conformità del Servizio rispetto alla legislazione vigente.</p>

<b>I REQUISITI COGENTI DEL SERVIZIO</b>	<p>La Cooperativa è in regola con tutte le normative cogenti applicabili, sia relative al tipo di servizio svolto che generali, ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- viene garantito il rispetto della delibera della Regione Lombardia VII/18334, che definisce i requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento dei centri diurni per persone con disabilità (CDD) per quanto riguarda sia gli standard organizzativi che quelli strutturali</li> <li>- viene garantito il rispetto delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 626/94 e successivi), mediante periodiche verifiche ed interventi manutentivi sulla struttura e sulle apparecchiature presenti, nonché mediante costante formazione ed informazione ai lavoratori sulle tecniche di primo soccorso e sulle manovre rapide di evacuazione;</li> <li>- viene garantito il rispetto delle condizioni igieniche e di sicurezza alimentare, mediante giornaliera pulizia e sanificazione di locali, arredi e attrezzature utilizzate in mensa, periodica formazione del personale e rispetto in tutte le operazioni di acquisto, preparazione e distribuzione degli alimenti di quanto previsto dall'Haccp (legge 155/97 e successivi);</li> <li>- La Cooperativa inoltre, attraverso la professionalità di ogni suo operatore, garantisce cura ed attenzione nei processi di comunicazione ed ascolto, nel completo rispetto del principio dell'assoluta riservatezza delle informazioni conosciute e necessarie per lo svolgimento delle attività previste.</li> </ul> <p>Vengono quindi garantite modalità di trattamento dei dati personali nel rispetto, oltre che di un codice etico di comportamento, di tutte le prescrizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs 196/03): è comunque richiesto ad ogni familiare il consenso al trattamento dei dati personali del parente inserito prima dell'accesso al centro.</p>
<b>LE FORNITURE ESTERNE</b>	<p>La Direzione pone una grande attenzione agli approvvigionamenti di prodotti e servizi che possono influenzare il corretto svolgimento del servizio, mediante selezione e periodica rivalutazione di tutti i fornitori di prodotti/servizi critici, dettaglio delle informazioni di acquisto e periodici controlli, al fine di assicurare un costante rispetto delle esigenze qualitative volute dalla cooperativa.</p> <p>Viene inoltre assicurata una gestione degli eventuali processi affidati all'esterno con modalità tali da assicurare anche in questo caso un'efficace controllo delle prestazioni, in accordo con le specifiche richieste.</p> <p>.In particolare sono valutati i fornitori di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività/servizi che coinvolgono gli ospiti</li> <li>• Prodotti alimentari</li> <li>• Servizi di manutenzione</li> </ul>
<b>IL MONITORAGGIO DEI PROCESSI</b>	<p>L'efficace funzionamento del Centro dipende anche dalla bontà dell'organizzazione complessiva e dalle positive interazioni che si instaurano tra le funzioni presenti.</p> <p>L'analisi dei dati è quindi utilizzata come elemento fondamentale di una gestione basata su parametri oggettivi e su dati concreti allo scopo di dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'impostazione delle necessarie azioni correttive/migliorative.</p> <p>La Cooperativa ha quindi pianificato gli obiettivi ed i risultati che ogni processo deve ottenere, al fine di permettere l'armonico funzionamento dell'intera organizzazione, individuando metodi e modalità che consentano in forma agevole un costante controllo delle prestazioni fornite, della loro adeguatezza rispetto a quanto pianificato e richiesto dalla Direzione e della costante capacità di tali processi di rispondere alle esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate: tali metodi comprendono le verifiche periodiche del servizio, l'esecuzione di periodiche verifiche interne, nonché la tempestiva gestione delle eventuali anomalie riscontrate.</p> <p>In particolare annualmente è previsto un momento di riesame, condiviso con tutti gli operatori del servizio, al fine di attivare percorsi di miglioramento e correzione, sulla base delle analisi effettuate.</p>
<b>LA DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO</b>	<p>Per descrivere e documentare modalità organizzative ed operative che regolano il funzionamento del servizio, sono stati predisposti e diffusi una serie di documenti e dichiarazioni documentate per evidenziare la gestione impostata e gli obiettivi da perseguire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ politica per la qualità del servizio</li> <li>➤ piani di miglioramento</li> <li>➤ Regolamento interno del servizio</li> </ul> <p>una serie di documenti operativi per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento, controllo e registrazione dei propri processi ed attività, tenuti sotto controllo al fine di garantirne la costante adeguatezza: il contenuto di tali documenti è conosciuto dalle persone che prestano la loro opera presso il servizio e a loro disposizione, e serve per orientare le loro attività secondo criteri di efficacia e di rispetto dei bisogni degli ospiti.</p>
<p>Ecco l'elenco della principale documentazione di riferimento per la corretta erogazione del servizio e per lo svolgimento delle mansioni previste per ciascun operatore.</p> <p>La documentazione è consultabile presso la bacheca delle informazioni.</p>	
IMPOSTAZIONE PSICOPEDAGOGICA DI SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE	SCH -IPS
SCHEDE GESTIONE TRASPORTI OSPITI	SCH-GTO
SCHEDE AMMISSIONE ED ACCOGLIENZA OSPITI	SCH-AAO
SCHEDE OSSERVAZIONE NUOVI OSPITI	SCH-ONO
SCHEDE REALIZZAZIONE PROGETTO INDIVIDUALE OSPITE	SCH-PIO
SCHEDE PIANIFICAZIONE ANNUALE SERVIZIO	SCH-PAS
SCHEDE GESTIONE ASPETTI SANITARI	SCH -GAS
SCHEDE GESTIONE MENSA	SCH -GME

## 6 – LE RISORSE A DISPOSIZIONE: UNO SGUARDO ALLE PROFESSIONALITA' PRESENTI

<b>GLI OPERATORI IN SERVIZIO</b>	<p>Attualmente la Cooperativa, per l'erogazione e la qualità del servizio, si avvale del seguente personale, rispondente per titoli agli standard legislativi, e riconoscibile nominalmente mediante cartellino di riconoscimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 psicologo responsabile: supervisiona gli aspetti legati al progetto dei singoli ospiti e al rapporto con le famiglie</li> <li>- 1 coordinatrice del servizio: si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali e organizzativi del servizio, della relazione con le famiglie e con gli Enti di riferimento</li> <li>- Il personale viene adeguato in base ai requisiti previsti dalla dgr 18334/04 ogni qualvolta si renda necessario, nel rispetto delle percentuali richieste: 20% personale ASA/OSS; 50% personale educativo; 30% personale misto.</li> </ul>
<b>LE COLLABORAZIONI</b>	<p>Stretta è la collaborazione con i professionisti incaricati istituzionalmente di seguire le persone inserite (medici di base, infermieri, fisioterapisti), al fine di concordare linee di intervento comuni a fronte dell'emergere di specifiche problematiche.</p> <p>La Cooperativa si attiva inoltre per supportare i familiari della persona inserita nella ricerca e nella scelta di professionisti in grado di risolvere particolari situazioni, nel rispetto della libertà e delle scelte personali, al fine di favorire per gli ospiti il mantenimento di una qualità di vita accettabile.</p> <p>L'intento primario della Cooperativa è inoltre quello di trasformare il territorio da contenitore di problemi a rete di supporto e sostegno, da luogo di svolgimento di attività separate a substrato di iniziative collegate e finalizzate all'integrazione sociale delle persone in carico.</p> <p>A questo fine la Cooperativa esplora tutte le possibilità che enti ed associazioni offrono con le loro attività, cercando e creando collegamenti che possano soddisfare il bisogno di socialità e partecipazione alla vita relazionale delle persone inserite e dei loro familiari, ed incentivando il sostegno del volontariato nella realizzazione delle attività pianificate, con particolare riferimento a quelle comunitarie ed integrate con il territorio.</p>

## 7 – COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

<b>L'ACCESSO</b>	<p>La famiglia deve presentare richiesta scritta al Comune di residenza (Ufficio Servizi Sociali), il quale inoltra al dipartimento A.S.S.I., dell'ASL della provincia di Lecco. Il Responsabile del Servizio Disabili contatta la struttura territoriale ritenuta idonea per il soggetto richiedente per valutare e concordare fattibilità, modalità e tempi per l'inserimento.</p> <p>La commissione di ammissibilità (composta dallo Psicologo Responsabile e dalla coordinatrice del CDD, dal Responsabile del Servizio Disabili dell'ASL, dal Presidente della Cooperativa, dai familiari e dall'Assistente sociale territoriale) richiede tutte le informazioni e i documenti necessari per verificare l'idoneità dell'inserimento e la presenza dei requisiti contrattuali vigenti.</p> <p>In caso di verifica positiva, e quindi di autorizzazione formale da parte dell'ASL, il coordinatore del centro si preoccupa che la documentazione psico-socio-igienico-sanitaria sia presente prima dell'ingresso e che siano pianificate ed attivate tutte le modalità operative necessarie all'accoglienza del nuovo ospite.</p> <p>In particolare viene concordato con la famiglia il giorno di inserimento; alla famiglia viene anche consegnata la scheda documentazione, ausili ed effetti personali contenente tutta la documentazione e il materiale personale da presentare in cooperativa almeno una settimana prima del primo giorno di presenza al centro; in assenza della documentazione da consegnare obbligatoriamente il nuovo ospite non può essere inserito: è responsabilità della Coordinatrice del Centro assicurarsi della presenza e della completezza di tali documenti, richiedendo alla famiglia le eventuali integrazioni.</p>
<b>LA DIMISSIONE</b>	<p>L'erogazione del servizio a favore di un ospite può interrompersi al verificarsi di specifici eventi quali la richiesta di dimissione da parte della famiglia per rientro presso il nucleo parentale, l'inserimento programmato in un altro servizio, l'ospedalizzazione o il decesso dell'ospite.</p>
<b>GLI ASPETTI ECONOMICI</b>	<p>La retta di frequenza a carico delle famiglie da versare all'Ente Gestore è attualmente stabilita in 130 Euro al mese, per 11 mensilità, con una riduzione a euro 77 per chi non frequenta per più di 15 giorni mensili consecutivi per motivi giustificati.</p> <p>E' inoltre prevista la partecipazione delle famiglie ai costi delle esperienze residenziali e alle attività di piscina e ippoterapia, da concordare con la cooperativa a seconda delle peculiarità del singolo soggiorno e delle attività.</p>

## 8 - GLI STANDARD DI QUALITA' – LA VERIFICA DEL SERVIZIO

<p><b>RELATIVI AL SERVIZIO</b></p>	<p>La Direzione della Cooperativa verifica periodicamente il raggiungimento di obiettivi prefissati, con riferimento agli aspetti che consentono di rispondere alla domanda: “stiamo lavorando bene?”.</p> <p>In particolare sono monitorati il grado di adeguatezza dei percorsi realizzati, in relazione alle esigenze espresse dalla persona inserita, e la capacità della Cooperativa di rispondere a nuove esigenze delle parti interessate, nonché di proporre attività migliorative del servizio erogato, con particolare riferimento agli aspetti legati alla vita relazionale delle persone inserite.</p> <p>In tali incontri viene periodicamente verificata anche la continua adeguatezza degli strumenti di monitoraggio utilizzati per seguire lo stato di avanzamento dei singoli interventi.</p> <p>Gli standard di qualità dichiarati per i quali il servizio si impegna al costante rispetto sono:</p> <table border="1" data-bbox="391 577 1461 974"> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Standard</th> <th>Tolleranza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Qualifica degli operatori</td> <td>ogni operatore possiede il titolo richiesto</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Formazione degli operatori</td> <td>Piano formativo di almeno 20 ore/anno per operatore</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Addestramento nuovi operatori</td> <td>Affiancamento per 30 giorni con operatori già in servizio</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Svolgimento di periodiche riunioni di equipe</td> <td>Ogni settimana</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sostituzioni</td> <td>Garantita dal 15 giorno di assenza</td> <td>Slittamento max. al 20° giorno</td> </tr> <tr> <td>Relazione con le famiglie</td> <td>Almeno 2 incontri assembleari e uno individuale all'anno</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Sicurezza</td> <td>Conoscenza delle manovre rapide per tutti gli operatori</td> <td>Entro il primo mese di servizio</td> </tr> <tr> <td>Privacy</td> <td>Lettere di incarico per tutti gli operatori</td> <td>Entro la prima settimana di servizio</td> </tr> </tbody> </table>	Aspetto	Standard	Tolleranza	Qualifica degli operatori	ogni operatore possiede il titolo richiesto	-	Formazione degli operatori	Piano formativo di almeno 20 ore/anno per operatore	-	Addestramento nuovi operatori	Affiancamento per 30 giorni con operatori già in servizio	-	Svolgimento di periodiche riunioni di equipe	Ogni settimana		Sostituzioni	Garantita dal 15 giorno di assenza	Slittamento max. al 20° giorno	Relazione con le famiglie	Almeno 2 incontri assembleari e uno individuale all'anno	-	Sicurezza	Conoscenza delle manovre rapide per tutti gli operatori	Entro il primo mese di servizio	Privacy	Lettere di incarico per tutti gli operatori	Entro la prima settimana di servizio
Aspetto	Standard	Tolleranza																										
Qualifica degli operatori	ogni operatore possiede il titolo richiesto	-																										
Formazione degli operatori	Piano formativo di almeno 20 ore/anno per operatore	-																										
Addestramento nuovi operatori	Affiancamento per 30 giorni con operatori già in servizio	-																										
Svolgimento di periodiche riunioni di equipe	Ogni settimana																											
Sostituzioni	Garantita dal 15 giorno di assenza	Slittamento max. al 20° giorno																										
Relazione con le famiglie	Almeno 2 incontri assembleari e uno individuale all'anno	-																										
Sicurezza	Conoscenza delle manovre rapide per tutti gli operatori	Entro il primo mese di servizio																										
Privacy	Lettere di incarico per tutti gli operatori	Entro la prima settimana di servizio																										
<p><b>RELATIVI ALL'OSPITE</b></p>	<p>La Cooperativa prevede un sistema di supervisione costante degli interventi e delle prestazioni erogate, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare vengono monitorati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modalità di analisi dei bisogni e conseguente rivalutazione degli obiettivi e delle attività previste</li> <li>-</li> <li>- efficacia delle comunicazioni con la famiglia</li> <li>- completa e corretta compilazione da parte degli operatori della modulistica predisposta per la registrazione delle attività svolte, e delle osservazioni sull'ospite</li> <li>- segnalazione e risoluzione delle anomalie e delle problematiche riscontrate</li> </ul> <p>Le registrazioni delle verifiche effettuate permettono di conoscere lo stato di conformità dei servizi ai rispettivi criteri di accettazione, e lo stato di avanzamento dell'erogazione di tali servizi.</p> <p>In particolare, gli standard di qualità dichiarati per i quali il servizio si impegna al costante rispetto sono:</p> <table border="1" data-bbox="391 1368 1461 1666"> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Standard</th> <th>Tolleranza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presenza di un programma individualizzato</td> <td>Entro due mesi dall'inserimento</td> <td>Massimo al terzo mese</td> </tr> <tr> <td>Omogeneità di intervento</td> <td>Progetti coerenti con le linee guida presenti</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Verifica del progetto</td> <td>Ogni anno in equipe</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Relazione con le famiglie</td> <td>Almeno 1 incontro singolo all'anno e ogni qualvolta venga richiesto</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Aspetto	Standard	Tolleranza	Presenza di un programma individualizzato	Entro due mesi dall'inserimento	Massimo al terzo mese	Omogeneità di intervento	Progetti coerenti con le linee guida presenti	-	Verifica del progetto	Ogni anno in equipe	-	Relazione con le famiglie	Almeno 1 incontro singolo all'anno e ogni qualvolta venga richiesto	-												
Aspetto	Standard	Tolleranza																										
Presenza di un programma individualizzato	Entro due mesi dall'inserimento	Massimo al terzo mese																										
Omogeneità di intervento	Progetti coerenti con le linee guida presenti	-																										
Verifica del progetto	Ogni anno in equipe	-																										
Relazione con le famiglie	Almeno 1 incontro singolo all'anno e ogni qualvolta venga richiesto	-																										



## 9 – DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA INSERITA

<b>LE REGOLE DI COMPORAMENTO</b>	Le principali regole di comportamento, basate sul rispetto reciproco e finalizzate ad una cordiale ed efficace collaborazione, sono riportate all'interno del documento "Regolamento ospiti", che viene consegnato ad ogni familiare all'atto del colloquio iniziale.
<b>I DIRITTI</b>	<p>I diritti sono riportati sulla carta dei diritti degli ospiti, anche questa consegnata ad ogni familiare all'atto del colloquio iniziale, e comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diritto ad essere rispettati come persone e come adulti; ad essere considerati "soggetti" di diritti, non "oggetti" di concessioni</li> <li>- diritto alla privacy, alla riservatezza e al segreto professionale da parte di tutti gli operatori</li> <li>- diritto all'accoglienza positiva e ad avere relazioni ricche e positive</li> <li>- diritto a vivere in un ambiente sano, sicuro, pulito, spazioso, ma soprattutto favorevole</li> <li>- diritto ad essere accettati, anche nelle inevitabili difficoltà, e ad essere stimati, in un ambiente che gratifica</li> <li>- diritto ad un'assistenza puntuale e ad un'attenta cura igienico-sanitaria</li> <li>- diritto di svolgere attività varie e fare cose che piacciono e ad essere valorizzati nelle proprie capacità residue</li> <li>- diritto al rispetto dei propri ritmi e tempi; di stare in compagnia, in piccolo gruppo, ma anche da soli</li> <li>- diritto ad esprimere i propri punti di vista ed ogni disagio</li> <li>- diritto di sognare</li> </ul>
<b>I DOVERI</b>	<p>I principali doveri, coerentemente con quanto riportato sul "regolamento ospiti", sono, sia dal punto di vista organizzativo che educativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicare al servizio qualsiasi tipo di variazione ( cure mediche in atto, allergie alimentari, disposizioni terapeutiche, fisioterapie) per permettere un corretto svolgimento del servizio</li> <li>- arrivare puntuali (al centro o per il trasporto) e comunicare quando non si può venire</li> <li>- non frequentare il CDD qualora si sia affetti da malattie contagiose</li> <li>- rispettare gli altri, l'ambiente, le cose</li> <li>- impegnarsi, per quanto è possibile, nei lavori o compiti intrapresi</li> <li>- non farsi aiutare quando si può fare da soli</li> <li>- aiutare chi è in difficoltà e collaborare ai servizi comunitari</li> </ul>

## 10 – MIGLIORIAMO INSIEME!

<b>LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI</b>	<p>La Cooperativa pianifica periodici incontri con i familiari delle persone che usufruiscono del servizio per condividere il progetto individualizzato relativo al loro familiare, sentire suggerimenti, appunti o lamentele. Vengono comunque favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.</p> <p>La Coordinatrice del Servizio è a disposizione per valutare ogni richiesta che possa sorgere.</p> <p>E' nostro parere che il continuo dialogo sia la strada migliore da percorrere per consentire un costante perfezionamento del servizio nell'accogliere i bisogni e le esigenze delle persone inserite, individuando forme e modalità sempre più personalizzate e soddisfacenti per la singola persona.</p>
<b>IL DIRITTO DI PARTECIPAZIONE</b>	<p>I risultati delle verifiche citate nel paragrafo "standard di qualità" sono consultabili presso la bacheca delle informazioni, al fine di poter conoscere il reale livello qualitativo offerto ai clienti.</p> <p>E' inoltre previsto un momento assembleare all'anno in cui tali risultati vengono esposti, al fine di valutarli congiuntamente ed individuare i possibili margini di miglioramento da applicare.</p> <p>La cooperativa considera della massima importanza un rapporto cordiale e attivo con tutti i soggetti coinvolti nello svolgimento del servizio (gli ospiti e i loro familiari, l'ASL, l'Ente Gestore, gli operatori e i volontari) e accoglie con gradimento ogni aiuto fornito per migliorare il servizio proposto, sia attraverso critiche e reclami che mediante spunti di crescita ed innovazione: a questo proposito ogni anno viene somministrato un questionario (allegato al presente documento) volto a verificare il grado di soddisfazione relativamente agli aspetti più importanti del servizio, la resa del questionario viene comunicata per iscritto con la specifica, in percentuale, di tutte le risposte ottenute. Il risultato costituisce oggetto di confronto e spunto di miglioramento, da verificare nei diversi incontri programmati.</p>
<b>SUGGERIMENTI E RECLAMI</b>	<p>Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene registrato dagli operatori e discusso per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica appositamente predisposta, allegata a questo documento e comunque disponibile presso gli uffici del Centro, da consegnare a Manuela Uberti, Coordinatrice del Servizio, la quale provvederà a dare immediata risposta alla persona segnalante, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.</p> <p>Esiste inoltre una procedura di riferimento (SCH-GRS) che può essere consultata al centro, nella bacheca delle informazioni.</p>

## 11 – VUOI CONOSCERCI?

<b>DOVE SIAMO</b>	Siamo a Bellano, via Balbiani, 2
<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	Siamo raggiungibili da Lecco attraverso la SS 36 (uscita Bellano).
<b>QUANDO CI TROVI</b>	Il Centro è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 16,30
<b>CON CHI PUOI PARLARE</b>	Dario Busi – Rappresentante della Direzione Manuela Uberti – Coordinatrice del servizio Da loro puoi avere qualsiasi informazione sul Centro, ed organizzare una visita guidata alla struttura del Centro
<b>PER CONTATTARCI</b>	n. telefono 0341/810085 fax 0341/810085 mail cse.bellano@tiscali .it
<b>PER SAPERNE DI PIU'</b>	Leggi sui quotidiani locali circa le iniziative che proponiamo sul territorio, e partecipa: sarai il benvenuto!