CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

"IL MELOGRANO"

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Benvenuto

In questa carta, che viene distribuita a tutti i familiari degli Ospiti inseriti, oltre a chi la richiedesse per informazione, vengono descritte le caratteristiche, il modello organizzativo, lo staff e le attività che il CDD "Melograno" garantisce per l'utenza che vi accede.

Il Centro è di proprietà e gestito della "Provincia Lombardo Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio Fatebenefratelli. L'Ordine persegue l'idea ispiratrice del suo fondatore, S. Giovanni di Dio: offrire ospitalità e umanizzazione alle persone bisognose. La struttura è diretta dal Direttore di Struttura con la collaborazione del Direttore Medico di Presidio.

L'attuale CDD rappresenta una ridefinizione, in base ai requisiti per l'accreditamento richiesti dalla Regione Lombardia, di un precedente C.S.E. funzionante sul territorio dal 1987. Nel nuovo assetto sono stati mantenuti i principi guida dell'intervento socio-educativo già in atto, formulato a partire dalla conoscenza delle potenzialità e dei bisogni dell'Ospite e della sua famiglia. A questo si aggiungono una serie di prestazioni, esplicitate di seguito, che permettono una presa in carico integrata dei bisogni socio-educativi, riabilitativi e sanitari.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

INDICE

1. IL C.D.D. E PRINCIPI FONDAMENTALI .... pag. 4

Caratteristiche e finalità del servizio .... pag. 4

Tipologia dell'utenza .... pag. 4

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI .... Pag. 5

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione .... pag. 5

Orari di apertura .... pag. 8

Organigramma .... pag. 8

Funzionigramma .... pag. 9

Prestazioni erogate .... pag. 11

Giornata tipo .... pag. 12

Visite guidate alla struttura .... pag. 13

Retta di frequenza e servizi non inclusi nella retta .... pag. 13

Vestiario .... pag. 14

Assenze .... pag. 14

Codice Etico .... pag. 14

Tempistiche e modalità d'accesso della documentazione socio-sanitaria ..... pag. 15

3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .... pag. 15

Lista d'attesa .... pag. 15

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) .... pag. 16

Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione .... pag. 16

4. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA .... pag. 17

Allegati

1. *Questionario di soddisfazione per Ospiti e familiari*
2. *Questionario di soddisfazione per operatori*
3. *Scheda segnalazione reclami / encomi*
4. *Attività e laboratori*

Sistema Sanitario Regione Lombardia

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

1. IL C.D.D. E I PRINCIPI FONDAMENTALI

Caratteristiche e finalità del servizio

Il Centro Diurno Disabili "Il Melograno" offre prestazioni semiresidenziali socio sanitarie integrate ed alberghiere con una capacità ricettiva di 30 posti (Delibera Regionale n. VII/18334 del 23.07.2004, funzionamento con atto deliberativo n. 30 del 27/07/2006, Accreditato con D.G.R. n. VIII/3922 del 27/12/2006), contrattualizzati con l'ATS Milano Città Metropolitana.

Il C.D.D. mira a sviluppare un percorso di crescita dell'individuo attraverso interventi d'integrazione territoriale e di progettazione individualizzata che consente di incrementare le autonomie sociali, personali e/o di mantenere le competenze acquisite. Ne consegue che il Centro offre ai propri ospiti la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi, riabilitativi e socio-sanitari mirati e personalizzati di cui essi abbisognano. Nel C.D.D. gli ospiti trovano una struttura d'appoggio alla vita familiare, fatta di spazi diversificati in risposta ai bisogni, particolarmente necessaria per consentire alla famiglia di mantenere l'Ospite al suo interno, configurandosi come "struttura d'appoggio".

Tipologia d'utenza

Il C.D.D. accoglie Ospiti, di età superiore ai 18 anni, che presentano gravi e gravissime disabilità, tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari e non, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo, sanitario e psico-sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone. La richiesta d'inserimento di soggetti minori di età potrà essere accolta solo in presenza delle seguenti condizioni:

- ✓ *una specifica richiesta del genitore e/o del tutore/amministratore di sostegno;*
- ✓ *una valutazione della necessità d'interventi di assistenza a lungo termine da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista che ha in carico il minore;*

Sistema Sanitario Regione Lombardia

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

- ✓ *disponibilità della struttura, anche in relazione al gruppo degli ospiti inseriti, ad accogliere il minore con interventi idonei ai bisogni che presenta;*
- ✓ *Esito positivo al "Percorso di valutazione per l'orientamento scolastico guidato a favore degli alunni disabili in uscita dalla scuola secondaria di primo grado"*

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Come dalle procedure stabilite nel "Protocollo interistituzionale per la definizione del Progetto di vita della Persona con disabilità", il Servizio Disabilità dell'ATS di appartenenza dell'Ospite, a seguito di valutazione multidisciplinare della situazione della persona con disabilità e di illustrazione delle unità d'offerta presenti sul territorio, concorda con la famiglia e i singoli servizi diurni la possibilità di realizzare stage orientativi.

A tal fine formula proposta scritta di stage nei confronti del Comune di residenza, dell'Ente Gestore del CDD in oggetto (se è stato valutato come potenzialmente idoneo) dell'Ospite interessato e della sua famiglia, dell'eventuale agenzia educativa di provenienza e/o di altro servizio socio-sanitario coinvolto nella presa in carico dell'Ospite stesso.

Stage orientativo

Lo stage ha l'obiettivo, tramite una prima conoscenza dell'Ospite all'interno del Centro, di valutarne l'ammissibilità in relazione alle caratteristiche individuali e al gruppo degli ospiti inseriti.

Lo stage ha durata di circa 20 ore e si svolge in un arco di tempo massimo di due settimane. Qualora l'Ospite provenga da agenzia educativa, egli potrà recarsi presso la struttura accompagnato da una figura di riferimento proveniente dalla scuola frequentata.

Durante lo stage, l'Ospite sarà affiancato da un educatore di riferimento del CDD che avrà il compito sia di guidarlo nella conoscenza della struttura che di effettuare una prima osservazione delle sue abilità. Al termine dello stage, il CDD elabora una

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

relazione che consegna al soggetto interessato, alla famiglia, al Servizio Sociale, all'Azienda Speciale per i Servizi alla Persona o al Comune di residenza e al Servizio Disabilità e la disponibilità all'inserimento.

Il Servizio Disabilità dell'ATS, vista l'idoneità e raccolta la volontà dell'interessato e della famiglia sulla scelta del ns. CDD, ne dà comunicazione a tutti i soggetti coinvolti. Successivamente il CDD concorda il programma d'inserimento (tempi, modalità ed oneri derivanti) e colloca l'Ospite in lista d'attesa.

<u>Inserimento</u>

II CDD, a fronte delle possibilità di accoglienza, contatta la persona in lista d'attesa avente diritto all'inserimento, per concordarne tempi e modi e invia comunicazione formale ai vari soggetti coinvolti nel progetto, contenente le indicazioni in merito. Prima dell'inserimento l'Ente presenta all'Ospite e/o Garante il Contratto d'Ingresso per la sottoscrizione.

Qualora nella lista d'attesa non siano presenti soggetti residenti sul territorio dell'ATS sede territoriale di Lodi, il CDD potrà procedere all'ammissione di cittadini non residenti; in tal caso darà comunque comunicazione anche al Servizio Disabilità dell'ATS della sede territoriale di Lodi relativamente all'avvenuto inserimento. Nei primi quindici giorni l'Ospite può essere inserito nelle attività in modo graduale, fino a raggiungere una frequenza corrispondente almeno a cinque ore al giorno di presenza nel servizio (qualora si tratti di inserimento a tempo pieno) o a 18 ore settimanali (qualora si tratti di inserimento a tempo parziale). Entro il termine del primo mese d'inserimento il CDD compila la scheda SIDI ed elabora, dopo i tre mesi di osservazione, una relazione contenente la valutazione sul primo periodo d'inserimento, la verifica dell'idoneità dell'Ospite al CDD e della rispondenza della struttura ai suoi bisogni, gli obbiettivi del progetto individuale ed il programma di intervento personalizzato. Al termine del primo trimestre viene svolto un incontro di verifica tra l'equipe educativa del Centro, il Servizio Disabilità dell'ATS e la famiglia dell'Ospite inserito: in tale incontro vengono condivise le osservazioni svolte dalla struttura e definiti gli obbiettivi futuri del progetto. Sulla base delle valutazioni emerse in merito all'andamento dell'inserimento si definisce l'ammissione dell'Ospite al Centro o

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

l'interruzione del progetto avviato. In casi particolari e per ragioni documentate il CDD può proporre al Servizio Disabilità dell'ATS e alla famiglia l'estensione del periodo di prova per ulteriori tre mesi.

Ai fini dell'inserimento la famiglia dovrà produrre la seguente documentazione:

- *Anamnesi fisiologica e patologica, documentazione clinica a disposizione (copia);*
- *Eventuale terapia farmacologica assunta, con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico curante, da aggiornare in caso di modifiche;*
- *Fotocopia della tessera sanitaria, del codice fiscale (o Carta Regionale dei Servizi) e del tesserino di esenzione;*
- *Eventuale fotocopia verbale invalidità civile;*
- *Eventuale copia della documentazione giuridico-legale (nomine tutelari, ecc.).*

E' opportuno produrre copia del libretto di vaccinazioni o autocertificazione.

Tale documentazione farà parte del fascicolo socio-sanitario dell'Ospite, compilato al momento dell'inserimento.

<u>Dimissione</u>

La dimissione dal C.D.D. può avvenire per:

- *compimento dei 65 anni di età;*
- *richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;*
- *passaggio ad altra struttura;*
- *inidoneità del CDD nel rispondere ai bisogni del soggetto;*
- *incompatibilità con altri soggetti inseriti;*
- *l'assenza dell'Ospite per un periodo superiore a 30 giorni;*
- *il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante;*
- *Rivalutazione dell'ospite al fine di verificare la permanenza delle condizioni per continuare la frequenza presso il CDD e/o riprogettazione di risposte maggiormente funzionali alla situazione.*

In tutti i casi verrà garantita la continuità socio assistenziale mediante affiancamento e/o accompagnamento presso struttura più idonea.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Orari di apertura

La struttura è aperta all'utenza dalle ore 8,30 alle ore 16,00 dal lunedì al giovedì; il venerdì l'uscita è dalle 13,30 alle 14,30 per consentire lo svolgersi della riunione d'équipe.

Calendario chiusure:

Capodanno
Epifania
Vacanze pasquali
Festa della Liberazione (25 aprile)
Festa del lavoro (1 maggio)
Festa della Repubblica (2 giugno)
Chiusura estiva (due settimane ad agosto)
Tutti i Santi (1 novembre)
Immacolata (8 dicembre)
Vacanze natalizie
3 giorni l'anno per attività di verifica e programmazione.
Il Centro è aperto 47 settimane l'anno per un totale di 235 giorni annui.

Organigramma

Direttore di Struttura Dr.ssa Mariagrazia Burinato
Direttore Medico di presidio Dott. Gian Marco Giobbio
Coordinatore dell'Unità di Offerta Dr.ssa Bottigia Annamaria
Psicologo
Educatori
Infermiere
Fisioterapisti
Operatori Socio Sanitari e/o Operatore Tecnico Assistenziale
Ausiliari
Collaborano Psicopedagogista e Maestri d'Arte su specifiche progettualità.
E' presente presso il Centro un Medico di Pronta disponibilità su chiamata.

Sistema Sanitario Regione Lombardia

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Per il personale è prevista la dotazione di cartellini di riconoscimento che riportano fotografia, nome e cognome, qualifica e servizio di appartenenza.

Funzionigramma

Coordinatore:

E' un Educatore individuato dal Centro quale responsabile dell'organizzazione operativa della Unità d'Offerta.

Risponde in merito all'efficacia, all'efficienza del servizio e al raggiungimento degli obiettivi di qualità al Direttore di Struttura e, per gli aspetti di competenza, al Direttore Medico di Presidio.

Predispone, attua i PI ed organizza le attività.

Coordina le équipe Educativa e multidisciplinare, redigendone i verbali.

Supervisiona le attività degli operatori per il buon andamento del servizio.

Cura dei rapporti con le famiglie e territorio.

Cura dei rapporti con gli enti e le istituzioni per quanto di competenza.

E' referente del debito informativo SIDi.

Collabora alla individuazione dei bisogni formativi specifici.

Psicologo

Supervisiona la valutazione funzionale degli Ospiti.

Concorre alla programmazione dell'offerta psicopedagogica e riabilitativa nei PI.

Monitora le azioni educative, assistenziali e riabilitative in riferimento ai PI.

Supervisiona l'équipe in funzione delle dinamiche operatori-Ospiti.

Effettua colloqui con le famiglie per illustrare e condividere i PI.

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Educatori

Stende e realizza i PI.

Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.

Partecipa alle riunioni programmate dell'équipe e collaborazione con le altre figure professionali presenti.

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Assiste la persona secondo le indicazioni dei PI, nella sfera dell'alimentazione degli spostamenti e dell'igiene personale.

Distribuisce i pasti nel rispetto delle diete e delle differenti necessità alimentari (cibo frullato, semiliquido,...)

Infermiere

Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.

Assiste la persona secondo le indicazioni dei PI.

Somministra le terapie.

Vigila durante i pasti per garantire l'incolumità degli ospiti e la corretta distribuzione delle diete e differenti necessità alimentari

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Cura la corretta custodia e conservazione di farmaci se prevista.

Svolge attività di educazione sanitaria rivolta agli utenti.

Partecipa alle riunioni programmate dell'équipe.

Fisioterapisti

Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.

Assiste la persona secondo le indicazioni dei PI.

Aggiorna regolarmente il FaSAS per quanto di competenza.

Partecipa alle riunioni dell'équipe.

Collabora nelle attività per il mantenimento delle capacità residue, per il recupero funzionale e per la rieducazione.

Operatore Socio Sanitario e/o Operatore Tecnico Assistenziale

Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.

Assiste la persona secondo le indicazioni dei PI, nella sfera dell'alimentazione, degli spostamenti e dell'igiene personale.

Collabora nelle attività per il mantenimento delle capacità residue, per il recupero funzionale e per la rieducazione.

Cura l'ambiente in cui opera.

Effettua la pulizia, disinfezione e sanificazione degli ambienti.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Distribuisce i pasti nel rispetto delle diete e delle differenti necessità alimentari (cibo frullato, semiliquido,...).

Ausiliario

Cura dell'ambiente in cui opera.

Effettua la pulizia, disinfezione e sanificazione degli ambienti.

Collabora nella distribuzione dei pasti.

PRESTAZIONI EROGATE

Attività socio sanitarie

Prestazioni infermieristiche

Compilazione del fascicolo socio-sanitario degli Ospiti, anamnesi infermieristica, rilevazione parametri vitali, peso, attività assistenza diretta cure igieniche e mobilizzazione Ospiti ad alta dipendenza assistenziale, educazione sanitaria, supervisione assistenziale Ospiti parzialmente dipendenti.

Prestazioni psicologiche

Stesura e aggiornamento del fascicolo socio-sanitario, colloqui con gli Ospiti, colloqui con le famiglie, supervisione dell'equipe e della programmazione individualizzata in relazione ai bisogni psicologici e ai relativi interventi.

Prestazioni assistenziali

Assistenza diretta alla persona nei limiti d'autonomia previsti dal piano di lavoro e secondo il PI e prestazioni di collaborazione e supporto alle attività infermieristiche ed educative.

Attività educative/riabilitative

Sulla base dell'osservazione e dei progetti individualizzati il C.D.D. offre una gamma di attività diversificate che si svolgono all'interno o all'esterno del Centro nell'ottica di favorire una crescita personale degli Ospiti, volta a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con il contesto di vita.

La continuità del personale educativo ha permesso di mettere a punto attività di laboratorio costanti nel tempo, che fornissero validi strumenti atti a perseguire gli

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

obiettivi prefissati nel Progetto Individualizzato; ogni educatore infatti ha sviluppato qualità professionali e competenze ulteriori rispetto a quelle strettamente educative, risorse aggiuntive che hanno contribuito a raggiungere l'attuale configurazione del Centro Diurno Disabili. I laboratori presenti al CDD hanno tipologie sia occupazionali, che motorie e riabilitative.

Gli obiettivi sono diversificati e vanno dall'incremento di alcune abilità, con la possibilità di trasferirle anche nell'ambito della quotidianità, all'espressione ed al potenziamento, attraverso l'arte, delle caratteristiche personali degli Ospiti. La maggior parte delle attività svolte all'interno del CDD ha un'interfaccia con l'esterno attraverso mostre e spettacoli.

In progetti attivi sono quelli previsti dall'allegato 4.

Qualora i trattamenti previsti non venissero erogati, così come previsto, l'Ospite ha diritto di segnalare tale inadempienza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che ha obbligo di dare risposta scritta entro trenta giorni e in caso di ulteriore mancanza all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS competente.

Giornata tipo

Gli Ospiti entrano nella struttura e sono accolti dagli educatori.

08,30 – 09,30:	*accoglienza*
09,30 - 10,00:	*intervallo con spuntino*
10,00 –11,30:	*attività strutturate in laboratori divisi in gruppi*
11,30 - 12,00:	*igiene e preparazione al pranzo*
12,00 - 13,00:	*pranzo*
13,00 - 13,30:	*igiene dopo pranzo*
13,30 - 14,00:	*momento ludico-ricreativo*
14,00 - 15,00:	*riposo solo per gli Ospiti che lo desiderano*
14,00 - 15,30:	*attività strutturate in laboratorio divisi in gruppi*
15,30-16,00:	*uscita*

Durante tutta la giornata gli Ospiti, secondo il PI, si giovano di attività individuali e/o di piccolo gruppo garantite dalla Fisioterapista/Masso Fisioterapista.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Il mercoledì pomeriggio non sono previsti laboratori ma organizzati eventi che coinvolgono tutti gli Ospiti.
Le uscite sono organizzate con calendari dedicati e coinvolgono gli Ospiti secondo i rispettivi PI.

Visite guidate alla struttura

Sono previste visite guidate alla struttura, previo appuntamento con il Coordinatore degli educatori da effettuarsi in momenti che non ostacolino il normale svolgimento delle attività.

Retta di frequenza e servizi non inclusi nella retta

Per la frequenza al CDD di ogni singolo Ospite, è prevista una quota regionale (giornaliera) a carico dell'ATS, la cui entità è relativa alla classe di appartenenza dell'Ospite, valutata mediante la scheda SIDI, ed una retta giornaliera di frequenza non differenziata, a carico Ospite ma che viene erogata dai Comuni di residenza o tramite le Aziende Speciali.
La quota regionale è dovuta interamente anche per assenze temporanee dovute a rientri in famiglia per festività, vacanze, malattie e ricoveri ospedalieri entro il limite massimo di dieci giorni consecutivi e per un massimo di venti giorni annui in quanto viene garantito all'Ospite il mantenimento del posto.
Anche la retta giornaliera di frequenza è dovuta per intero anche nel caso di assenza fino ad un massimo di dieci giorni. Prolungandosi l'assenza, motivata da bisogni sanitarie e/o educativi, al solo fine di mantenimento del posta, dovrà essere erogata la retta nella misura dell'80% per ulteriori venti giorni, vale a dire dall'11° al 30° giorno di assenza consecutivo.
La retta di frequenza giornaliera per l'anno 2022:

- *Tempo pieno € 47,58 (quarantasette/58)*
- *Tempo parziale € 23,84 (ventitre/84).*

A fronte del pagamento della retta sarà rilasciata certificazione ai fini fiscali.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Nella retta, oltre alle prestazioni socio-assistenziali, sanitarie, infermieristiche e riabilitative indicate nel presente documento, sono inclusi:

- *materiali in uso comune per le attività' di laboratorio;*
- *consulenza della dietista (su prescrizione del medico curante) con relativa supervisione e controllo del progetto dietetico previsto;*
- *break, the o camomilla nello spuntino mattutino e nel dopo pasto.*

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'Ospite e/o Garante e/o familiare:

- *trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa;*
- *i farmaci personali che vengono somministrati durante la frequenza al C.D.D.*
- *attività sportive esterne;*
- *uscite, gite e soggiorni vacanza;*
- *eventuali consumazioni in occasione di uscite programmate;*
- *ausili individualizzati.*

Vestiario

Gli Ospiti devono essere forniti di un cambio completo; i familiari s'impegnano a sostituire o integrare l'abbigliamento, affinché esso sia sempre adeguato. Non è previsto il servizio di lavanderia per gli indumenti personali.

Assenze

Per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante che gli Ospiti inseriti frequentino con regolarità la struttura.

Nel caso di assenze che superino i 30 giorni consecutivi, l'Ospite potrà essere dimesso, salvo che l'assenza sia dovuta a giustificati e comprovati motivi, che l'Ente Gestore valuterà caso per caso.

Codice Etico

La Provincia Lombardo Veneta si è dotata di un proprio Codice Etico e di Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, consultabile sul sito web www.fatebenefratelli.eu o presso la portineria del ns. Centro.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Mod. 01-UF

Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria

L'esercizio dei diritti si effettua tramite richiesta di accesso alla documentazione socio-sanitaria da parte del diretto interessato, anche mediante delega o rappresentazione di terzi a seguito di provvedimento del Giudice (tutela, amministrazione di sostegno, curatela) ai sensi del D.lgs. 196/03, con apposita modulistica, disponibile presso la Segreteria Medica ed il CDD, corredata di copia del documento di riconoscimento. In caso di persona che agisce per conto dell'interessato anche di delega e copia del documento di riconoscimento del delegante e nei casi di rappresentazione di terzi presentando anche una dichiarazione sostitutiva di certificazione (DPR 445/200) per dichiarare che agisce per conto dell'interessato in qualità di suo rappresentante.

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su autorizzazione del Direttore Medico, nel termine massimo di 7 giorni.

Per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di € 15,00 fino a 100 pagine e di € 30,00 oltre le 100 pagine.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito e potrà essere effettuato in presenza di personale preposto.

3. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Lista d'attesa

I criteri di priorità che vengono utilizzati per stendere una graduatoria relativa alle richieste di ammissione sono i seguenti:

- *data in cui viene compilata la domanda di inserimento;*
- *territorialità (soggetti residenti nel territorio dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi);*
- *valutazione del soggetto da parte del Servizio Disabilità dell'ATS Milano Città Metropolitana – sede territoriale di Lodi.*

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, situato nel Centro Sacro Cuore di Gesù, è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (Ospiti, parenti, visitatori) ed ha lo scopo di raccogliere: disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli Ospiti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase d'intervento sono realizzate dall'operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione.

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 15:30, recapiti telefonici 0371207.288 – 289 – 218 e indirizzi e-mail

mrcoldani@fatebenefratelli.eu ; ccesari@fatebenefratelli.eu

E' disponibile, sia presso il C.D.D. che l'U.R.P il ***modulo segnalazione "reclami, elogi, suggerimenti"*** (allegato 3). *In caso di reclamo, sarà premura dell'U.R.P., dopo le opportune verifiche del caso, fornire risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.*

Somministrazione e valutazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di valutazione della soddisfazione per familiari/Ospiti e per i lavoratori dipendenti (allegato 1 e 2), vengono somministrati annualmente, nel mese di settembre, attraverso consegna diretta del materiale agli interessati, da parte del Coordinatore del CDD.

Tutti i questionari vengono trattati in forma assolutamente anonima, pertanto è preferibile che sia compilato direttamente dall'Ospite o in alternativa con l'aiuto di un familiare.

La restituzione dei questionari compilati può avvenire tramite le cassette dedicate a suggerimenti e reclami poste presso il Centro Diurno, in Portineria e o consegnandoli direttamente all'U.R.P., entro 2 settimane della consegna.

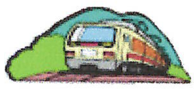
20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu

Il processo di campionamento viene fatto entro una finestra temporale stretta, circa 2/3 settimane, perché garantisce la validità del dato e gli aspetti di fattibilità organizzativa, sia a tutti gli Ospiti presenti in quel periodo sia a tutti i Collaboratori in organico.

<u>I risultati</u> vengono <u>esposti in locali accessibili</u> agli Ospiti e/o Familiari e Collaboratori, <u>pubblicati sul sito aziendale</u> e condivisi con l'Associazione Alleanza per gli Ammalati Mentali.

4. COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

In treno da Milano



<u>Stazione ferroviaria di Milano Centrale</u>

Linea Milano – Piacenza – Bologna, fermata Lodi

Stazione pullman Linea Star per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

In pullman da Milano

Stazione autovie Sud Milano (capolinea metropolitana San Donato linea gialla) pullman per San Colombano al Lambro

Fermata "scuole medie" di San Colombano al Lambro

Procedere a piedi per circa 800 m in direzione del cimitero, superarlo e dopo 200m sulla destra si trova il Centro.

In auto

<u>Autostrada A1 Milano – Bologna</u>

Uscita Casalpusterlengo, svoltare a destra seguendo le indicazioni stradali per San Colombano al Lambro.

Arrivati a San Colombano al Lambro seguire le indicazioni per il cimitero, superarlo e dopo 200 m sulla sinistra si arriva al parcheggio, situato di fronte al Centro.

20078 SAN COLOMBANO AL LAMBRO (MI) - Viale San Giovanni di Dio, 54
Tel. 03712071 - Fax 0371897384 – P.IVA 01647730157
www.fatebenefratelli.eu - e-mail: scolombano@fatebenefratelli.eu – PEC: scolombano.plv@pec.fatebenefratelli.eu