



Centro Diurno per Disabili (C.D.D.)

“La Gabbianella”

Via L. Einaudi 48/C

Caravaggio

CARTA DEI SERVIZI

Requisito organizzativo fondamentale per il miglioramento della qualità
redatta in conformità alla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i. n° 256
adeguata al d.lgs. 3 maggio 2024, n. 62 (Modello Biopsicosociale OMS - ICF)

Aggiornamento: 18 maggio 2026



INDICE GENERALE DEI CONTENUTI

Sommario

INTRODUZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
IDENTITÀ DELLA STRUTTURA E CONTESTO DI RETE	5
2.1 Presentazione del Centro Diurno	5
IL QUADRO SCIENTIFICO-NORMATIVO: IL MODELLO BIOPSIOSOCIALE	5
3.1 L'approccio ICF e il Decreto Legislativo n. 62/2024	5
3.2 L'integrazione del PAI nel Progetto di Vita e la piattaforma ADVENIAS	6
4. LINEE STRATEGICHE: MISSION E OBIETTIVI GENERALI	6
4.1 Obiettivi per la Persona Accolta	6
4.2 Obiettivi per il Nucleo Familiare	7
4.3 Obiettivi per la Rete Territoriale e Comunitaria	7
5. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E AREE DI ATTIVITÀ	7
5.1 L'Area Educativa, Espressiva e i Laboratori Interni	7
5.2 L'Area Assistenziale, Tutelare e Socio-Sanitaria	8
6. DISCIPLINA DELL'ACCESSO, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI	8
6.1 Destinatari del Servizio e Requisiti d'Accesso	8
6.2 Criteri di Priorità e Gestione della Lista d'Attesa	9
6.3 Procedura d'Inserimento dei Minorenni e Valutazione ATS	10
6.4 Il Periodo di Osservazione, l'Operatrice di Riferimento e il Progetto Ponte	10
6.5 Frequenza Part-time e Sottoscrizione del Contratto d'Ingresso	11
6.6 Cause, Termini e Modalità di Dimissione	11
7. RISORSE UMANE, PROFILI E FORMAZIONE CONTINUA	12
7.1 Standard Gestionali del Personale e Trasparenza Identificativa	12
7.2 Ruoli e Responsabilità dell'Équipe Multidisciplinare	13
7.3 Tempi di Programmazione e Piano di Formazione Annuale	13
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE, DIRITTI E DOVERI	14
8.1 Organi di Rappresentanza, Assemblee e Calendarizzazione Incontri	14
8.2 Carta dei Diritti della Persona Accolta	15
8.3 Carta dei Doveri della Famiglia/Tutori/AdS	15
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E FUNZIONAMENTO	16
9.1 Calendario di Apertura, Chiusure Istituzionali e Giornata Tipo	16
9.2 Criteri per l'Accesso dei Visitatori e Accompagnamento Guidato	17
DISCIPLINA ECONOMICA, RETTE E SERVIZI SUPPORTATI	17



10.1 Struttura della Retta, Assenze Temporanee e Tutela Fiscale	17
10.2 Servizi Inclusi ed Esclusi dalla Quota di Frequenza	17
10.3 Il Servizio Mensa Organizzato e la Commissione Paritetica.....	18
10.4 Il Servizio di Trasporto Attrezzato e il Servizio Sanificazione	19
PROCEDURE DI EMERGENZA, TUTELA E QUALITÀ	19
11.1 Gestione delle Emergenze-Urgenze Mediche e Attivazione 112.....	19
11.2 Accesso Civico e Rilascio di Copie della Documentazione Socio-Assistenziale e Sanitaria	20
11.3 Monitoraggio Qualità, Registro degli Atti e Customer Satisfaction	21
11.4 Uffici Territoriali di Pubblica Tutela e Gestione Segnalazioni	21
Generalità di chi scrive.....	34
Oggetto della comunicazione.....	34



INTRODUZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi si configura come il requisito organizzativo strutturale vincolante per il miglioramento continuo e la valutazione della qualità all'interno delle unità d'offerta socio-sanitarie semiresidenziali, con specifico riferimento ai Centri Diurni per Disabili (C.D.D.)¹

Il documento persegue la finalità di definire in modo trasparente le regole di funzionamento della struttura, descrivere i servizi e le prestazioni effettivamente erogate, esplicitare la disciplina economica delle rette e illustrare i sistemi di monitoraggio della qualità. Essa mappa i diritti e i doveri che vincolano l'Ente Gestore, le persone accolte, i nuclei familiari e gli amministratori di sostegno o tutori legali, agevolando lo sviluppo di relazioni improntate alla massima trasparenza, correttezza e coprogettazione.

“L’attività del nostro Centro Diurno è interamente centrata sulla costruzione di percorsi individualizzati, integrati ed efficienti, capaci di valorizzare le diverse professionalità dell’équipe a tutela del benessere globale e dell'autodeterminazione di ogni persona accolta.”

Il Presidente della Cooperativa Acli Servizi
Gervasio Pecora

¹ d.g.r. n. 7/18334 del 2004



IDENTITÀ DELLA STRUTTURA E CONTESTO DI RETE

2.1 Presentazione del Centro Diurno

Il Centro Diurno per Disabili "La Gabbianella", operativo dal 1989, si trova a Caravaggio (BG) in Via L. Einaudi 48/C. Il Centro è provvisto di formale autorizzazione al funzionamento ed è accreditato e contrattualizzato da Regione Lombardia per un totale di **30 posti complessivi** (decorrenza formale del provvedimento dal 29.04.2005).

La gestione in regime di accreditamento istituzionale è in capo alla **Cooperativa Sociale ACLI SERVIZI**, in virtù del Decreto della Direzione Generale Welfare di Regione Lombardia N. 6295 del 14 maggio 2026.

IL QUADRO SCIENTIFICO-NORMATIVO: IL MODELLO BIOPSIOSOCIALE

3.1 L'approccio ICF e il Decreto Legislativo n. 62/2024

Il Centro Diurno Disabili "La Gabbianella" adotta integralmente la prospettiva biopsicosociale promossa dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) attraverso la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF²), pienamente recepita dall'ordinamento italiano con il **Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62**³. In linea con tale riforma, per la quale tutto il personale in servizio ha effettuato un percorso di formazione specifica, la disabilità non viene intesa come una mera condizione medica dell'individuo, bensì come il risultato dell'interazione dinamica tra le sue condizioni di salute e le barriere ambientali, culturali o comportamentali del contesto circostante.

L'obiettivo fondamentale della struttura di conseguenza è la rimozione di tali barriere e la massimizzazione dei **facilitatori ambientali**, valorizzando il funzionamento globale della persona attraverso tre dimensioni integrate:

- **Funzioni e Strutture Corporee:** sostegno continuativo al benessere psicofisico e alla salute globale mediante interventi educativi, assistenziali e riabilitativi mirati.
- **Attività e Partecipazione:** potenziamento, stimolo e mantenimento delle autonomie personali e sociali, favorendo il coinvolgimento attivo della persona in mansioni quotidiane, espressive, di scelta e relazionali.
- **Fattori Ambientali:** progettazione di contesti accessibili, supporti personalizzati e tecnologie assistive in grado di ridurre l'impatto della compromissione del funzionamento attraverso adeguati supporti per garantire la piena partecipazione alla vita sociale e comunitaria.

² ICF. *Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*, edita in Italia Edizione Erikson, per conto dell'OMS.

³ Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62



3.2 L'integrazione del PAI nel Progetto di Vita e la piattaforma ADVENIAS

In stretta osservanza dei requisiti di accreditamento definiti dalle normative di ATS, l'azione del CDD si formalizza attraverso l'elaborazione, il monitoraggio e l'aggiornamento costante del **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)** e del **PI (Progetto Individualizzato)**, integrati stabilmente in un unico documento programmatico.

In aderenza alla riforma introdotta dal d.lgs. n. 62/2024, il PAI non si configura come uno strumento isolato, ma si integra e si coordina organicamente con il **Progetto di Vita** individuale, personalizzato e partecipato della persona con disabilità. In merito a ciò la Provincia di Bergamo è inserita all'interno della sperimentazione per la quale gli ambiti stanno lavorando per poter formulare questa tipologia di intervento.

Tutta la documentazione dell'ospite viene digitalizzata e inserita all'interno del suo **FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)** mediante l'utilizzo del portale informatico dedicato *Advenias*, garantendo la massima sicurezza, l'interoperabilità dei dati e la tracciabilità delle prestazioni.

4. LINEE STRATEGICHE: MISSION E OBIETTIVI GENERALI

L'attività del Centro Diurno per Disabili è orientata all'erogazione di condizioni, esperienze e progettazioni favorevoli al raggiungimento di una qualità di vita soddisfacente per la persona con compromissione del funzionamento e conseguente disabilità, la quale necessita di medi, alti o molto elevati livelli di supporto. Il Centro propone un affiancamento costante e un sostegno proattivo esteso anche al nucleo familiare.

4.1 Obiettivi per la Persona Accolta

- **Accompagnamento personalizzato:** affiancare la persona nel proprio percorso di vita, favorendo lo sviluppo e l'espressione delle capacità relazionali ed emotive, incrementando o mantenendo le autonomie personali e le abilità adattive.
- **Inclusione sociale:** facilitare e sostenere l'integrazione della persona con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza, restituendone un senso di efficacia, valore e cittadinanza attiva per gli altri.



4.2 Obiettivi per il Nucleo Familiare

- **Ascolto proattivo e collaborazione:** Promuovere interventi di costante collaborazione con le famiglie, sostenendole nella loro funzione assistenziale e genitoriale attraverso percorsi di ascolto volti a supportare l'intero nucleo.

4.3 Obiettivi per la Rete Territoriale e Comunitaria

- **Integrazione e sussidiarietà:** raccordare l'intervento istituzionale del CDD con l'attività dei Servizi Sociali territoriali, delle ASST, delle associazioni di volontariato e delle agenzie di aggregazione sociale, al fine di creare contatti, scambi e spazi d'inclusione effettivi sul territorio.

5. PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA E AREE DI ATTIVITÀ

Le attività costituiscono gli strumenti operativi attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti personalizzati. Lo schema generale delle proposte viene impostato all'inizio dell'anno e segue l'andamento dello sviluppo della persona, prevedendo modifiche e rimodulazioni ogni qual volta sia necessario per supportare l'evoluzione dei bisogni e delle preferenze.

Le attività, programmate semestralmente all'interno del CDD, mirano al benessere globale della persona nella prospettiva biopsicosociale e si sviluppano sia in gruppo che a livello individuale, secondo orari e organizzazioni definite. Ciascun laboratorio è gestito dalle operatrici, le quali stendono il progetto iniziale, programmano un piano di verifiche periodiche e formulano una valutazione finale sotto la supervisione della Coordinatrice. **Un'attenzione specifica viene riposta al "tempo per sé stessi" e all'ascolto dei desideri delle persone inserite attraverso un costante dialogo interattivo.**

Le attività si articolano in due macro-aree:

5.1 L'Area Educativa, Espressiva e i Laboratori Interni

Comprende attività organizzate all'interno di laboratori strutturati, attività integrative, di animazione e del tempo libero. L'intervento delle educatrici professionali con il confronto con OSS (Operatrici Socio-Sanitarie) e ASA (Ausiliarie Socio-Assistenziali) è volto a promuovere, progettare e realizzare interventi stimolativi, motori, artigianali, espressivi e socializzanti, avendo cura di instaurare una relazione significativa con ogni persona all'interno di una dimensione di gruppo coesa.



Per favorire una reale integrazione nel territorio di appartenenza, la programmazione può prevedere l'utilizzo di strutture esterne (palestre, piscine, maneggi per ippoterapia, spazi teatrali o laboratori d'arte esterni), specificandone di volta in volta l'ubicazione. Le educatrici professionali, in stretto confronto con OSS (Operatrici Socio-Sanitarie) e ASA (Ausiliarie Socio-Assistenziali, conducono un'osservazione strutturata a favore di ogni singola persona al fine di rilevarne bisogni, abilità e capacità adattive; sulla base di tale osservazione, semestralmente viene redatto il **PI (Progetto Individualizzato)**, sottoposto a verifica semestrale.

5.2 L'Area Assistenziale, Tutelare e Socio-Sanitaria

L'infermiera professionale conduce un'osservazione specifica e continuativa per ogni persona frequentante il cdd, al fine di rilevare i bisogni socio-sanitari e i parametri di salute. Sulla base di tale osservazione e in stretta collaborazione con il personale OSS (Operatrici Socio-Sanitarie) e ASA (Ausiliarie Socio-Assistenziali viene redatto semestralmente il **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)**. Il documento, integrato organicamente con il PI, mappa i bisogni assistenziali, la cura dell'igiene personale e i livelli di protezione necessari, venendo sottoposto a verifica semestrale d'intesa con l'équipe, dove possibile con l'ospite, l'amministratore di sostegno/tutore/familiare.

6. DISCIPLINA DELL'ACCESSO, ACCOGLIENZA E DIMISSIONI

6.1 Destinatari del Servizio e Requisiti d'Accesso

Il Centro Diurno per Disabili accoglie persone con compromissione del funzionamento e un livello di disabilità elevato o molto elevato (valutato sotto gli aspetti clinici, funzionali, familiari e sociali) che necessitano di una continua, specifica e qualificata assistenza. L'accoglienza ordinaria è prevista per persone in età compresa tra i **18 ed i 65 anni**. Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'ATS di Bergamo e sono strettamente vincolati al budget prestabilito.

Per accedere al servizio è necessaria la presentazione, da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'interessato, di un'apposita domanda di ammissione redatta mediante specifica modulistica e indirizzata alla Coordinatrice del CDD.

La richiesta può essere mossa su istanza della persona con disabilità, dei familiari, del tutore o dell'Amministratore di Sostegno (AdS).



La domanda deve essere obbligatoriamente corredata dalla seguente documentazione:

1. Relazione del servizio sociale di riferimento motivante la richiesta di inserimento.
2. Documentazione medico-legale e clinica:
 - Verbale di invalidità civile e verbale ai sensi della Legge 104/92;
 - Decreto di nomina del Giudice Tutelare (in caso di Amministratore di Sostegno o Tutore);
 - Relazioni cliniche e specialistiche aggiornate;
 - Autorizzazione formale alla somministrazione dei farmaci all'interno della struttura;
 - Documentazione tecnica e autorizzativa specifica per gli ausili in utilizzo;
 - Autorizzazioni mediche all'utilizzo di eventuali contenzioni (esclusivamente ove prescritte e normate).
3. Relazione descrittiva ed educativa inerente all'eventuale altro servizio precedentemente frequentato.
4. Contratto d'ingresso formale firmato dalla persona interessata (ove possibile), dall'Amministratore/Tutore e dai Servizi Sociali comunali.
5. Modulo di formale richiesta di ammissione e attestazione di ricezione/accettazione della Carta dei Servizi.
6. Informativa e consenso al trattamento dei dati personali (Modello Privacy).
7. Autorizzazione scritta per: le uscite sul territorio, per l'effettuazione di fotografie e riprese video a scopo educativo/documentale.

6.2 Criteri di Priorità e Gestione della Lista d'Attesa

In caso di idoneità del profilo ma in contestuale mancanza di posti disponibili, la domanda verrà inserita all'interno della Lista d'Attesa, conservata in ordine rigorosamente cronologico presso il CDD. L'ammissione osserva i seguenti criteri di priorità incrociata:

1. Ordine cronologico e data di presentazione della richiesta di ammissione.
2. Residenza anagrafica all'interno dei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di Treviglio (la priorità è data ai residenti nell'Ambito).
3. Analisi multidimensionale del bisogno con carattere d'urgenza, definita in accordo con il Servizio Sociale inviante.

L'inserimento definitivo prevede un iniziale **periodo di osservazione della durata di un mese**, al termine del quale viene redatta una relazione d'équipe volta a evincere la reale fattibilità dell'inserimento e l'appropriatezza del servizio rispetto al funzionamento della persona e ai supporti necessari per il suo benessere.



6.3 Procedura d'Inserimento dei Minorenni e Valutazione ATS

La persona minorenni potrà essere eccezionalmente accolta all'interno del CDD solo in presenza delle seguenti, tassative condizioni:

- Presenza di una formale valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza formulata dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile (UONPIA) di riferimento o dall'Istituto di riabilitazione extra-ospedaliera accreditato.
- Confronto e accordo formale con l'Assistente Sociale del Comune di residenza del minore.
- Esplicita disponibilità dell'Ente Gestore (Cooperativa Acli Servizi) ad adeguare i propri spazi, i propri setting e gli interventi educativi alle specifiche esigenze della persona minorenni.

La domanda inoltrata per i soggetti minorenni **è obbligatoriamente soggetta alla valutazione preventiva di appropriatezza da parte del Servizio Disabili dell'ATS** di Bergamo. Il giudizio di appropriatezza dell'ATS viene trasmesso all'Ente Gestore, che ne cura la tempestiva comunicazione al Servizio Sociale comunale di competenza.

6.4 Il Periodo di Osservazione, l'Operatrice di Riferimento e il Progetto Ponte

Il periodo di osservazione iniziale dura un mese e delinea un percorso di conoscenza strutturato. Esso si avvale di due principali metodologie:

- **Il Progetto Ponte (Osservazione mediata):** Prevede una fase di compresenza dell'operatrice/ore del servizio di provenienza (es. SADH, Servizio Educativo Scolastico, altro centro) che accompagna la persona nel delicato passaggio istituzionale, consentendo un'analisi completa della storia educativa. Per le persone valutate idonee che frequentano l'ultimo anno dell'obbligo scolastico, è possibile attivare un progetto ponte tra la Scuola e il CDD anche attraverso la Formazione Scuola Lavoro (FSL). L'attivazione di tale percorso è in carico all'istituto scolastico che, d'intesa con la famiglia, la NPIA, i servizi sociali del comune di residenza e la Coordinatrice del CDD, ne definisce obiettivi, tempi, modalità e ripartizione dei relativi oneri economici.
- **L'Osservazione Diretta:** Attuata mediante la frequentazione ordinaria del servizio da parte della persona senza l'accompagnamento di operatrici/ori esterni.

Ad ogni persona accolta viene assegnata un'**Operatrice di Riferimento** che, unitamente alla Coordinatrice, funge da tramite stabile e facilitatore della comunicazione tra il Servizio, la persona, il tutore/amministratore di sostegno e il nucleo familiare. Al termine del mese di osservazione, l'operatrice stende, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare e sotto la supervisione della Coordinatrice, il Progetto Individualizzato (PI) che diventerà operativo previa condivisione con l'ospite ove possibile, il tutore/amministratore di



sostegno/familiare.

6.5 Frequenza Part-time e Sottoscrizione del Contratto d'Ingresso

In conformità con i requisiti e le disposizioni della normativa regionale vigente, è prevista la possibilità di concordare una modalità di frequenza a tempo parziale (Part-Time). Il programma personalizzato può articolarsi in senso orizzontale o verticale nell'arco della settimana, fermo restando il rispetto dei vincoli minimi strutturali stabiliti dalla norma: l'orario di frequenza non può essere inferiore alle **18 ore settimanali** e alle **3 ore giornaliere**.

Come previsto dalla legislazione regionale, l'ammissione e la frequenza (sia Full-time che Part-time) sono tassativamente subordinate alla sottoscrizione del **Contratto d'Ingresso** da parte dell'Amministratore di Sostegno/Tutore legale e dell'Ente Locale inviante. Il modulo del contratto è depositato e disponibile presso la segreteria del servizio.

6.6 Cause, Termini e Modalità di Dimissione

Le dimissioni della persona dal CDD possono essere disposte e formalizzate nei seguenti e specifici casi:

1. Qualora la valutazione dell'équipe al termine del primo mese di osservazione definisca la non idoneità o l'inappropriatezza del servizio rispetto ai bisogni della persona.
2. Su espressa e volontaria richiesta scritta da parte del Tutore/Amministratore di Sostegno/famigliare da presentarsi con un **preavviso minimo di almeno 30 giorni**.
3. Su formale proposta dello Staff educativo e multidisciplinare del CDD, qualora si ravvisi la conclusione o la necessità di una radicale modifica del Progetto Progettuale e del setting assistenziale; in tal caso, il centro provvede all'invio di una dettagliata relazione tecnica al Servizio Disabili dell'ATS e al Servizio Sociale comunale competente.
4. In caso di assenza ingiustificata e non comunicata da parte dell'AdS/tutore/famigliare per un periodo continuativo superiore a un mese, ovvero qualora, a seguito di assenza debitamente giustificata per comprovati motivi di salute, siano trascorsi oltre **sei mesi continuativi di assenza** (tale disposizione è posta a garanzia della trasparenza e per consentire l'accesso alle persone in lista d'attesa).
5. In caso **di mancato, reiterato e non giustificato versamento della quota di retta a carico del tutore/AdS, familiare per un periodo massimo di sei mesi**, previa formale e preventiva comunicazione di sollecito inviata all'Ente Locale e all'Assistente Sociale di riferimento.



Al fine di garantire pienamente il principio della **continuità assistenziale** e del passaggio protetto della presa in carico, **all'atto della dimissione l'équipe educativa provvede alla stesura di una relazione finale di chiusura del percorso**, la quale viene condivisa e formalmente rilasciata all'AdS/Tutore e al Servizio Sociale comunale di riferimento.

7. RISORSE UMANE, PROFILI E FORMAZIONE CONTINUA

7.1 Standard Gestionali del Personale e Trasparenza Identificativa

In ossequio ai parametri organizzativi e agli standard gestionali sanciti dalla normativa di accreditamento di Regione Lombardia, il mix professionale del personale impiegato presso il CDD è tassativamente ripartito secondo le seguenti proporzioni:

- **Minimo il 70%** del monte ore complessivo deve essere coperto da operatrici/ori afferenti all'area educativa, riabilitativa, infermieristica e tutelare (Educatrici Professionali, ASA, OSS).
- **Massimo il 30%** del monte ore può essere coperto da personale medico, psicologi o operatrici/ori specializzati che abbiano conseguito specifici titoli o corsi di aggiornamento e specializzazione in discipline espressivo-riabilitative (Musicoterapia, Arteterapia, Danzaterapia, Teatroterapia), Maestre/i d'arte esperti in lavori artigianali o Laureati in Scienze Motorie e Sportive (Classe 33).

Il Progetto Individuale di ogni ospite definisce l'appropriata calibrazione delle figure professionali per rispondere ai bisogni rilevati. Concorrono al raggiungimento dello standard gestionale (fino a un massimo del 20%) anche figure di **Volontari**, a condizione che risultino in possesso di titoli di studio o competenze adeguate alle prestazioni offerte. Sono ammesse deroghe all'intensità del personale per le persone che presentino particolari, documentate esigenze socio-assistenziali inserite in progetti individualizzati ad alto supporto, con oneri economici aggiuntivi posti a carico del sistema socio-assistenziale (Comuni e/o famiglie).

A tutela della trasparenza, tutto il personale operante è identificabile mediante un **cartellino personale di riconoscimento** corredato da fotografia, nome, cognome e qualifica professionale (custodito in ufficio). **All'ingresso del CDD sono inoltre stabilmente posizionati due tabelloni espositivi recanti le immagini, i nominativi e i ruoli di ogni operatrice in servizio**, al fine di fornire un quadro chiaro e immediato a ospiti e visitatori. Il servizio è posto sotto la diretta responsabilità di una Coordinatrice, la quale esercita funzioni di direzione organizzativa, gestionale e pedagogico-supervisiva.



7.2 Ruoli e Responsabilità dell'Équipe Multidisciplinare

- **Coordinatrice (Responsabile di Struttura):** Esercita la responsabilità della programmazione di tutte le attività del CDD e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica educativo-gestionale. Ricopre il ruolo di raccordo stabile con le famiglie, i tutori, gli AdS, i Servizi Disabili dell'ATS, le ASST e i Servizi Sociali dei Comuni. Gestisce e coordina l'équipe interna e i consulenti esterni.
- **Educatrice Professionale:** Predisporre e realizza i progetti educativi individuali (curando le fasi di osservazione, programmazione e verifica semestrale) in sinergia con lo staff e sotto la supervisione della coordinatrice. Condivide gli obiettivi del PI/PAI con la persona accolta, ove possibile, la famiglia/tutori/AdS, i servizi sociali.
- **Ausiliaria Socio-Assistenziale (ASA) / Operatrice Socio-Sanitaria (OSS):** Collabora strettamente con le educatrici nello svolgimento delle attività quotidiane e dei laboratori. Si occupa in via prevalente e qualificata delle mansioni di cura, igiene personale, assistenza tutelare e cura dell'ambiente della struttura, rispondendo alla coordinatrice della struttura.
- **Infermiera Professionale:** Garantisce quotidianamente la corretta somministrazione della terapia farmacologica essenziale alle persone che ne abbiano prescrizione, coadiuvata nelle mansioni ordinarie dal personale OSS. Si fa carico del monitoraggio dello stato di salute degli ospiti, registrando i bisogni sanitari e i parametri clinici all'interno delle cartelle digitali del portale *Advenias* (FASAS). Mantiene i rapporti di confronto con i familiari in merito alle condizioni di salute, interagisce stabilmente con i Medici di Medicina Generale (MMG) e con i medici specialisti e relaziona lo stato dell'arte in sede di équipe multidisciplinare, oltre a tenere costantemente aggiornata la coordinatrice della struttura.
- **Volontari:** Svolgono una funzione complementare e sussidiaria di supporto alle operatrici durante lo svolgimento delle attività ordinarie o delle uscite. Vengono costantemente coinvolti in riunioni di raccordo guidate dalla Coordinatrice per condividere le modalità d'intervento utili a promuovere la qualità della vita relazionale ed emotiva delle persone accolte.

7.3 Tempi di Programmazione e Piano di Formazione Annuale

Al fine di garantire l'elevata qualità delle prestazioni, il personale impiegato presso il CDD beneficia di precise ore dedicate al lavoro indiretto e alla formazione, così ripartite:



- **2 ore settimanali** dedicate alla programmazione e al confronto clinico-pedagogico mediante lavoro d'équipe multidisciplinare.
- **1 ora settimanale** dedicata all'aggiornamento del materiale progettuale, alla stesura dei verbali e alla compilazione delle cartelle digitali sul portale FASAS.
- **Giornate di programmazione in plenaria** calendarizzate su base annuale per la verifica degli obiettivi strategici del servizio.

Tutte le operatrici e la Coordinatrice frequentano obbligatoriamente corsi di formazione e aggiornamento accreditati per **almeno 15 ore annue**. L'Ente Gestore (Cooperativa Acli Servizi) stende annualmente un **Piano di Formazione Aziendale** tarato sulle specifiche esigenze del CDD, elaborato anche sulla scorta degli esiti emersi dalla compilazione del questionario annuale di soddisfazione compilato dalle operatrici stesse. La formazione può essere erogata direttamente dall'Ente o attinta dalle agenzie formative e sanitarie accreditate del territorio.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE, DIRITTI E DOVERI

8.1 Organi di Rappresentanza, Assemblee e Calendarizzazione Incontri

Il CDD "La Gabbianella" persegue un modello di progettazione partecipata, basato sul dialogo costante tra i desideri della persona, le aspettative dei familiari e i vincoli ambientali, applicando il principio dell'**accomodamento ragionevole** previsto dalle norme vigenti.

La collaborazione istituzionalizzata con le famiglie si sviluppa attraverso le seguenti modalità:

- **Rappresentanti dei Genitori/Familiari:** Organo composto da membri eletti direttamente dall'assemblea dei genitori con cadenza biennale. I rappresentanti si riuniscono periodicamente con la Coordinatrice per trattare tematiche di interesse comune, potendo richiedere audizioni formali con i referenti di ATS, dell'Ambito e convocare assemblee generali dei genitori.
- **Assemblee Generali dei Genitori:** Convocate stabilmente dalla Coordinatrice tre volte all'anno secondo una precisa scansione temporale: a **Gennaio** per la presentazione del Progetto Generale di Gestione e delle macro-attività; a **Giugno** per la verifica semestrale andamentale; a **Dicembre** per l'analisi condivisa dei dati dei questionari di gradimento e la verifica finale della progettazione di struttura.
- I genitori hanno la facoltà di autoconvocarsi in assemblea presso i locali del CDD previa formale richiesta inoltrata dai propri rappresentanti eletti.
- **Incontri Individuali di Rete:** Ogni genitore/tutore/AdS può richiedere in qualsiasi momento colloqui individuali di verifica con la Coordinatrice e



l'operatrice di riferimento in caso di specifiche necessità o evoluzioni del quadro di funzionamento della persona frequentante il CDD e di cui è riferimento legale.

Le famiglie vengono attivamente coinvolte nella vita della struttura, partecipando a momenti di socializzazione, feste, gite e attività di apprendimento integrato.

8.2 Carta dei Diritti della Persona Accolta

All'interno del CDD sono garantiti e tutelati i seguenti diritti fondamentali della persona:

- **Diritto all'Autodeterminazione:** Diritto di esplicitare le proprie visioni, preferenze, bisogni e desideri profondi, vedendoli integrati quale asse primario per la stesura del proprio Progetto Individualizzato (PI).
- **Diritto di Scelta:** Diritto di scegliere, in base alle proprie capacità, desideri e aspirazioni e con i supporti comunicativi necessari, le attività laboratoriali e occupazionali e i propri tempi di relax durante la giornata.
- **Diritto alla Partecipazione Attiva:** Diritto ad essere presente e coinvolto attivamente, laddove possibile e d'intesa con la propria espressione e comprensione, a tutti gli incontri di rete e alle riunioni d'équipe in cui si discuta del proprio progetto e del proprio percorso di vita.
- **Diritto alla Dignità e al Rispetto:** Diritto ad essere seguito con cura, premura, attenzione ed empatia professionale, nel pieno e assoluto rispetto della dignità umana, della propria identità e della propria storia personale.
- **Diritto alla Riservatezza (Privacy):** Diritto ad ottenere che tutti i dati sensibili, sanitari, sociali e personali relativi alla propria persona rimangano protetti dal segreto professionale e trattati in conformità alle norme di legge.
- **Diritto alla Sicurezza e Protezione:** Diritto alla massima tutela della sicurezza personale durante le ore di frequenza del centro, potendo beneficiare di idonee coperture assicurative e di piani di evacuazione e salvaguardia strutturati in caso di emergenza o pericolo.

8.3 Carta dei Doveri della Famiglia/Tutori/AdS

Al fine di garantire il corretto funzionamento della struttura e un clima relazionale sereno, gli ospiti, le famiglie e i rappresentanti legali sono tenuti al rispetto dei seguenti doveri:

- **Dovere di Rispetto:** Dovere di comportarsi con educazione e rispetto nei confronti di tutto il personale in servizio, degli altri ospiti e della struttura.



- **Dovere di Comunicazione Tempestiva:** Dovere di informare tempestivamente la Coordinatrice del servizio rispetto all'intenzione di rinunciare o assentarsi da attività, uscite, trasporti o prestazioni programmate nel PI, agevolando l'organizzazione logistica, nel rispetto di tutti coloro che usufruiscono della stessa.
- **Dovere di Osservanza del Regolamento:** Dovere di attenersi scrupolosamente alle regole interne della struttura, agli orari stabiliti e alle disposizioni organizzative impartite dalla coordinatrice della struttura.
- **Dovere di Regolarità Economica:** Dovere, in capo alla famiglia/tutore/AdS, di rispettare puntualmente le scadenze per il pagamento della retta mensile spettante, secondo le modalità pattuite nel Contratto d'Ingresso.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E FUNZIONAMENTO

9.1 Calendario di Apertura, Chiusure Istituzionali e Giornata Tipo

L'apertura del Centro Diurno per Disabili è garantita per **235 giorni all'anno**.

Il Calendario Annuale di Servizio viene formalizzato dall'Ente Gestore e condiviso ufficialmente con gli ospiti, ove possibile, le famiglie e con gli organi di vigilanza dell'ATS entro il **20 dicembre** di ogni anno. Il calendario esplicita i periodi di chiusura programmati per l'anno successivo, i quali sono indicativamente individuati in:

- Due settimane di sospensione nel mese di agosto.
- Una settimana di sospensione in coincidenza delle festività natalizie.

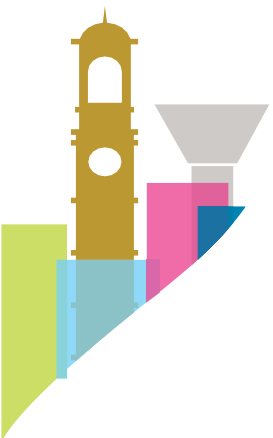
Eventuali variazioni, interruzioni straordinarie o sospensioni del servizio dovute a cause di forza maggiore verranno tempestivamente comunicate agli ospiti e alle famiglie dalla Coordinatrice.

Modalità Full-time di frequenza:

stabilita in **35 ore settimanali**, articolate in **7 ore giornaliere**, dal lunedì al venerdì, dalle ore **9.00 alle ore 16.00** (il tempo impiegato per il trasporto è escluso dal computo delle ore di servizio).

La **Giornata Tipo** all'interno della struttura si sviluppa secondo la seguente scansione oraria:

- **Ore 09.00 - 09.30:** Fase di accoglienza, orientamento quotidiano e scambi di consegna.
- **Ore 09.30 - 11.30:** Svolgimento delle attività educative, occupazionali e dei laboratori interni/esterni come da programmazione settimanale.
- **Ore 11.30 - 13.00:** Servizio Pranzo e consumo del pasto comunitario.
- **Ore 13.00 - 14.00:** Interventi di igiene personale e cura della persona; tempo libero e relax assistito.



- **Ore 14.00 - 16.00:** Svolgimento delle attività pomeridiane come da programmazione settimanale; merenda e preparazione all'uscita.

9.2 Criteri per l'Accesso dei Visitatori e Accompagnamento Guidato

È possibile visitare i locali del Centro Diurno per Disabili da parte di figure esterne, specialisti o potenziali ospiti previo formale accordo telefonico da prendersi con la Coordinatrice del servizio al numero di servizio **335.7574882**.

Le visite possono essere programmate dal lunedì al venerdì, esclusivamente nella fascia oraria compresa **dalle ore 09.30 alle ore 15.30**.

Al fine di tutelare il diritto alla riservatezza, alla tranquillità e alla continuità educativa delle persone accolte, **è fatto assoluto divieto a visitatori, parenti e familiari di accedere in maniera autonoma, sprovvista di preavviso o non autorizzata ai locali e ai laboratori della struttura**. La figura istituzionalmente incaricata ad accompagnare i visitatori in visita guidata all'interno della struttura è la Coordinatrice o, in caso di sua assenza, le operatrici d'équipe espressamente delegate dalla stessa.

DISCIPLINA ECONOMICA, RETTE E SERVIZI SUPPORTATI

10.1 Struttura della Retta, Assenze Temporanee e Tutela Fiscale

La quota socio-assistenziale giornaliera applicata per la frequenza del servizio è specificata nell'Allegato A della presente Carta. Il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura mensile, che l'Ente Gestore provvede a trasmettere regolarmente alle famiglie/tutori/AdS o ai Comuni/Ambiti Territoriali di riferimento a seconda degli accordi di riparto locali.

L'intera quota di retta mensile è dovuta anche in caso di assenze temporanee della persona nel corso del mese o per la completa assenza durante lo stesso, a garanzia della conservazione del posto accreditato. Tuttavia, qualora l'assenza si protragga per oltre un mese continuativo, verrà operata la decurtazione del costo relativo alla quota mensa.

La conservazione del posto in caso di assenza per documentati motivi di salute (malattia o ricovero) è garantita per un periodo massimo e non superabile di sei mesi. L'Ente Gestore rilascia regolare fattura e provvede ad emettere annualmente, in conformità alla d.g.r. 26316/97, la certificazione dei costi sostenuti utile ai fini delle detrazioni e deduzioni fiscali previste dalla legge.

10.2 Servizi Inclusi ed Esclusi dalla Quota di Frequenza

I servizi e le prestazioni **inclusi** stabilmente nella retta di frequenza sono:



- Elaborazione, monitoraggio e aggiornamento della progettazione educativa e assistenziale individualizzata (PAI/PI).
- Interventi di sostegno socio-educativo e socio-assistenziale erogati da personale qualificato (Infermiera professionale, Educatrici, OSS, ASA).
- Gestione continuativa dei rapporti con le famiglie/tutori/AdS
- Coordinamento e lavoro di rete con gli assistenti sociali comunali e gli Ambiti Territoriali.
- Organizzazione di attività interne, laboratori artigianali, attività di animazione e tempo libero.
- Organizzazione di attività esterne, esperienze in altre associazioni enti e tempo libero.
- Servizio mensa giornaliero completo.
- Servizio di trasporto giornaliero di andata e ritorno dall'abitazione al Centro e trasporti interni necessari allo svolgimento delle attività esterne programmate.

I servizi e i costi **esclusi** dalla retta (e che rimangono a carico del budget personale/familiare) sono:

- Spese extra personali sostenute durante le uscite (es. consumazioni al bar, acquisti personali).
- Quote di partecipazione per pranzi o ingressi fuori struttura in occasione di gite straordinarie di un'intera giornata.
- Eventuali costi legati all'utilizzo di strutture specialistiche esterne (es. abbonamento in piscina, affitto palestre) o tariffe di professionisti esterni per attività specifiche non incluse nel budget ordinario (es. ippoterapia, psicomotricità clinica, PET therapy).

Nota di trasparenza economica: Per l'accesso al servizio del Centro Diurno non è previsto in alcun caso il versamento di depositi cauzionali.

10.3 Il Servizio Mensa Organizzato e la Commissione Paritetica

Il Centro garantisce il servizio mensa interno avvalendosi di una ditta di ristorazione specializzata esterna: **NUNA Impresa Sociale**, con centro cottura sito in Bergamo. I menù sono strutturati su base stagionale (estivo/invernale) e preventivamente concordati con il dietista responsabile del fornitore per assicurare un corretto apporto nutrizionale in rapporto al funzionamento di ogni ospite. Il menù settimanale viene condiviso con gli ospiti, dove possibile per definire le proprie scelte, poi con le famiglie, consentendo l'espressione di scelte tra le alternative proposte.

Viene garantita la massima attenzione e il rigoroso rispetto delle diete speciali prescritte dal medico per motivi clinici (allergie, intolleranze alimentari, patologie



metaboliche, diete a consistenza modificata per disfagia).

A tutela della trasparenza e della qualità, è attiva la **Commissione Mensa**, organo paritetico istituito nel 2017 che favorisce la collaborazione tra la struttura e le famiglie.

La Commissione è composta stabilmente da 5 membri:

- 2 rappresentanti eletti dei familiari delle persone accolte.
- La Coordinatrice della struttura.
- 2 operatrici (ASA/OSS) referenti interne, responsabili dell'ordine quotidiano dei pasti e del monitoraggio della comunicazione con la ditta NUNA.

Gli esempi e le specifiche correnti del menù sono riportati nell'Allegato E.

10.4 Il Servizio di Trasporto Attrezzato e il Servizio Sanificazione

Il trasporto giornaliero degli ospiti dalla propria abitazione alla sede del CDD e viceversa viene effettuato mediante l'utilizzo di automezzi idonei e dotati di pedane attrezzate per il trasporto di carrozzine, con la presenza costante di personale di assistenza a bordo. Il servizio è gestito in sinergia dalla Cooperativa Acli Servizi, dalla Cooperativa Sociale Il Viandante e dai servizi di trasporto sociale messi a disposizione dal Comune di Treviglio.

I servizi di pulizia, igienizzazione e sanificazione quotidiana di tutti i locali della struttura sono affidati alla ditta esterna specializzata **OIKOS Cooperativa Sociale**. L'esecuzione dei protocolli di pulizia viene costantemente verificata dalla Coordinatrice e tutte le procedure operative sono formalmente inserite e normate all'interno del DUVRI (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenze) del Centro.

PROCEDURE DI EMERGENZA, TUTELA E QUALITÀ

11.1 Gestione delle Emergenze-Urgenze Mediche e Attivazione 112

In caso di insorgenza di un'emergenza sanitaria o di un infortunio acuto all'interno del Centro, viene immediatamente allertato il personale interno caposquadra formato per il Primo Soccorso della struttura. L'operatrice addetta, coadiuvata dall'infermiera professionale e dal personale presente, effettua la valutazione dello stato di coscienza e dei parametri vitali dell'ospite. La procedura interna prevede le seguenti azioni coordinate:

- Erogazione delle manovre di primo soccorso e stabilizzazione della persona.



- Qualora la situazione non rivesta carattere di urgenza assoluta, l'infermiera monitora l'evoluzione, rilascia indicazioni scritte in Advenias delle consegne e dell'accaduto e informa la famiglia.
- In presenza di criteri di gravità o pericolo di vita, viene attivato immediatamente il **Numero Unico delle Emergenze 112**, seguendo le istruzioni operative della centrale di soccorso.

- Nell'attesa dei mezzi di soccorso, il personale provvede a estrapolare dal FASAS (portale Advenias) e a stampare tutta la documentazione clinica, la scheda farmacologica e l'anamnesi dell'ospite da consegnare ai medici dell'ambulanza.
- Un'operatrice viene incaricata di recarsi al cancello esterno per accogliere i mezzi di soccorso e indicare la via d'accesso più rapida.
- In caso di necessità di trasporto in Pronto Soccorso, una operatrice della struttura – previo accordo con la Coordinatrice – sale a bordo dell'ambulanza per accompagnare l'ospite, mentre la coordinatrice provvede ad avvisare immediatamente la famiglia/tutore/AdS indicando l'ospedale di destinazione.
- Nell'evento di un decesso in struttura, viene allertato il medico necroscopo per l'accertamento formale della morte; la Coordinatrice supporta la famiglia/tutore/AdS nelle pratiche burocratiche necessarie.
- OGNI evento emergenziale e la relativa risoluzione devono essere dettagliatamente documentati nel FASAS della persona.

11.2 Accesso Civico e Rilascio di Copie della Documentazione Socio-Assistenziale e Sanitaria

In linea con le disposizioni vigenti in materia di trasparenza e diritto di accesso, la richiesta di rilascio di copia integrale del **Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale (FASAS)** deve essere indirizzata formalmente alla Coordinatrice del servizio.

Al fine di garantire la massima tutela dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR), la procedura osserva i seguenti canali e criteri di verifica:

- **Presentazione tramite Posta Elettronica:** L'istanza deve essere inoltrata all'indirizzo e-mail: **tatiana.olivieri@coopacliservizi.it**. La domanda deve essere obbligatoriamente corredata dalla copia del documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente.
- **Verifica dei Titoli Legali:** Qualora il richiedente sia un soggetto diverso dall'intestatario del fascicolo, è tassativo allegare l'atto notorio o il decreto di nomina giudiziaria che attesti formalmente il diritto di accesso alla documentazione (es. AdS con poteri di rappresentanza sanitaria o Tutore legale).
- **Modalità di Ritiro e Spedizione:** La documentazione cartacea o digitale potrà essere ritirata dall'avente diritto (o da suo delegato formale) direttamente presso la sede del Centro. In alternativa, su esplicita richiesta, la documentazione può



essere trasmessa tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) o spedita al recapito indicato dall'avente diritto, con spese di spedizione a carico del destinatario.

- **Tempi di Consegna:** Il Centro si impegna formalmente al rilascio e alla consegna delle copie del FASAS **entro il termine massimo di 6 giorni lavorativi** dalla data di protocollazione della richiesta.
-

11.3 Monitoraggio Qualità, Registro degli Atti e Customer Satisfaction

Il CDD "La Gabbianella" adotta un sistema permanente di monitoraggio per garantire il buon funzionamento strutturale e l'ottimizzazione continua dei livelli di supporto. Gli strumenti operativi a garanzia della qualità includono:

- **Il Registro degli Atti del Servizio:** Un archivio strutturato (sia in formato cartaceo che informatico) che raccoglie sistematicamente i report periodici relativi agli obiettivi generali del servizio, all'andamento tecnico della gestione, alla produttività degli interventi e alla misurazione degli esiti in funzione dei singoli Progetti Individuali (PI/PAI).
- **Il Fascicolo Socio-Assistenziale (FASAS) su Portale Advenias:** Ogni persona accolta dispone di una cartella informatizzata costantemente aggiornata che contiene la documentazione sociale, clinica e psicologica d'ingresso, il diario giornaliero degli interventi, il registro degli eventi significativi e le relazioni annuali di verifica trasmesse ai Servizi Sociali comunali competenti.
- **Rilevazione della Soddisfazione (Customer Satisfaction):** Nel mese di dicembre di ogni anno, il Centro avvia l'indagine sulla qualità percepita. Per garantire il diritto all'espressione e all'autodeterminazione delle persone che usufruiscono della struttura, la psicologa somministra direttamente un apposito questionario semplificato anche con l'ausilio della sua trasformazione in **Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)** (Allegato B). Parallelamente, viene consegnato alle famiglie/AdS/tutori il questionario di valutazione generale (Allegato C), da riconsegnare in forma anonima entro la fine del mese.
- **Restituzione e Trasparenza:** I dati emersi dall'indagine annuale vengono elaborati e restituiti formalmente tramite slide durante l'assemblea dei familiari di dicembre, condivisi con l'équipe operativa nei tavoli di programmazione e allegati al verbale assembleare per tutti i genitori/legali rappresentanti interessati.

11.4 Uffici Territoriali di Pubblica Tutela e Gestione Segnalazioni

Qualora le persone accolte, i loro familiari o i legali rappresentanti riscontrino il mancato rispetto degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi, o ravvisino

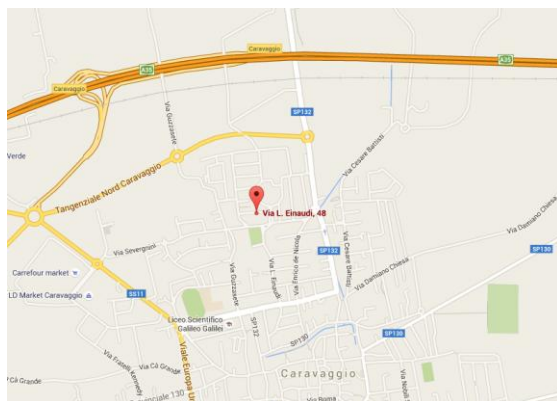


anomalie nel funzionamento delle prestazioni, possono sporgere formale segnalazione o reclamo.

- **Procedura Interna di Reclamo:** È necessario compilare l'apposita scheda (Allegato D), inoltrandola via e-mail a **segreteria@coopacliservizi.it**, oppure inserendola nell'apposita cassetta situata all'ingresso del Centro, o consegnandola a mano alla Coordinatrice (anche in forma totalmente anonima). Il Centro garantisce un riscontro formale in forma scritta **entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi**.
- **Ricorso a Organi di Tutela Esterni:** In caso di controversia insoddisfatta o qualora si desideri attivare una tutela di secondo livello, l'ospite, la famiglia o il legale rappresentante possono rivolgersi direttamente alle autorità di vigilanza e tutela del sistema socio-sanitario territoriale:
 - **Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) presso ATS di Bergamo:** Via Galliccioli n. 4, 24121 Bergamo – Telefono: 035-385296 – E-mail: upt@ats-bg.it.
 -
 - **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASST Bergamo Ovest:** Telefono: 0363-424325 (attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00; il venerdì dalle ore 09:00 alle 12:00) – E-mail: urp@asst-bgovest.it.



LOCALIZZAZIONE



Il Centro Diurno Disabili “La Gabbianella” si trova a Caravaggio in via L. Einaudi 48/C ed è raggiungibile tramite auto uscendo dall’autostrada BRE-BE-Mi (A35) e raggiungibile in treno dalla stazione di Caravaggio e Vidalengo.

Recapiti utili:

A.T.S. della Provincia di Bergamo – MANAGEMENT
DEL NETWORK PER LE FRAGILITA’ E LE
VULNERABILITA’

Servizio Disabili – via Gallicciolli n.4 – 24121 Bergamo

Tel. 035 385374

E-mail: protocollo@pec.ats-bg.it

**Centro Diurno Disabili “La Gabbianella”**

Via L. Einaudi 48/C

24043 Caravaggio

Coordinatrice: Dott.ssa Tatiana Olivieri

Tel. 0363.52533

Cell: 335/ 7574882

E-mail: tatiana.olivieri@coopacliservizi.it

Ente Gestore: **ACLI SERVIZI COOP. SOCIALE**

Sede legale: PIAZZA PAGANESSI 3, BARIANO 24050
(BG)

Tel. 0363-957411

E-mail: amministrazione@Coopacliservizi.it

C.F. P.I. 01570800167

Iscrizione Registro Imprese 218584

Iscrizione Albo Cooperative N° A121560



ALLEGATO A

RETTA APPLICATA

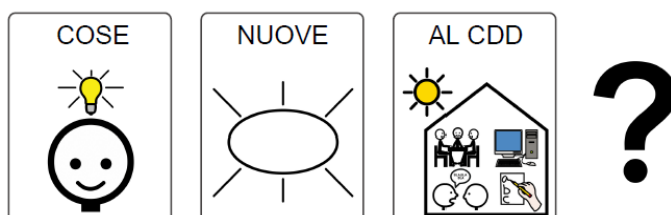
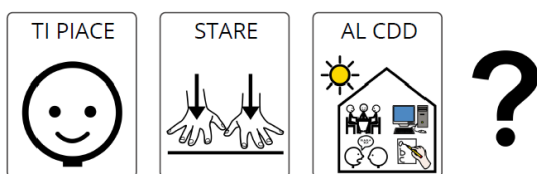
La quota socio-assistenziale giornaliera praticata all'ospite per il **2026 è € 76,50 IVA** compresa, suddivisa tra famiglia e Comune di residenza.

Per quel che concerne la quota socio-assistenziale mensile praticata alle famiglie si rimanda al Regolamento del Comune di Residenza e/o Ambiti Territoriali.

Ogni anno l'assistito dovrà presentare l'ISEE al proprio Comune di Residenza. Per l'assistito che non presenta l'ISEE si applica la quota massima.



ALLEGATO B (supporto compensativo al questionario di gradimento per gli ospiti)

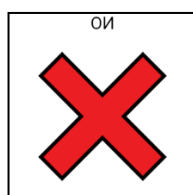
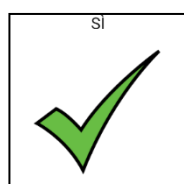




TI PIACE 	USCIRE 	DAL CDD 	PER FARE 	ATTIVITÀ
COME 	PISCINA 	IPPOTERAPIA 		
COLAZIONE 	E 	PRANZO 	AL BAR 	?
HAI 	AMICI 	AL CDD 	?	

STAI BENE 	CON I TUOI 	COMPAGNI E COMPAGNE 	AL CDD 	?
---------------	----------------	-------------------------	------------	---

STAI BENE 	CON I TUOI 	EDUCATORI 	AL CDD 	?
---------------	----------------	---------------	------------	---





ALLEGATO C

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL FAMILIARE DELL'OSPITE DEL CDD

Gent.ma Signora / Gent.mo Signore,

il presente questionario è rivolto a familiari degli ospiti del C.D.D. "La Gabbianella" e ha lo scopo di raccogliere la Sua opinione sulla qualità dell'assistenza, dei servizi offerti e delle relazioni che intercorrono tra le e la struttura.

Lei può aiutare a migliorare la cura che prestiamo al Suo familiare e agli altri ospiti rispondendo⁴ alle domande che seguono, semplicemente barrando il quadratino corrispondente alla risposta desiderata, e fornendo ulteriori informazioni nello spazio per **"Suggerimenti per migliorare la qualità della vita del Suo familiare"**.

Il questionario è anonimo, nulla le vieta comunque se è suo desiderio di firmarlo, la preghiamo pertanto di compilare il questionario in modo completo e sincero.

La ringraziamo vivamente per la Sua preziosa collaborazione.

QUALITA' DELLA PROPOSTA

1. Il Progetto Individualizzato risponde ai reali bisogni del suo familiare?

- | | |
|--|--------------------------|
| Fortemente in disaccordo | ☐ |
| In disaccordo | ☐ |
| Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) | ☐ |
| D'accordo | ☐ |
| Fortemente d'accordo | ☐ |

2. È soddisfatto degli aspetti assistenziali, sanitari e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare?

- | | |
|--|--------------------------|
| Fortemente in disaccordo | ☐ |
| In disaccordo | ☐ |
| Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) | ☐ |

⁴ Utilizzo parametri Scala Likert



D'accordo

☐

Fortemente d'accordo

☐

3. Su quali aree del progetto individuale le operatrici dovrebbero porre maggiore attenzione?

- ☐ Cura della persona ☐ Relazione, uscite sul territorio
☐ Attività ed. interne ☐ Autonomia personale
☐ rilevazione dei desideri dell'ospite

Altro
.....

4. Il vostro familiare usufruisce di altre proposte oltre al CDD?

- ☐ Assistenza domiciliare ☐ Casa Agenha

Altro
.....

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE

5. Sono sufficienti i due incontri annuali di condivisione e verifica del Progetto individualizzato?

- ☐ SI ☐ NO

Altro
.....

6. Come valuta la presenza dei Servizi Sociali negli incontri di condivisione e verifica del progetto individuale?

- ☐ Sono solo incontri formali ☐ Sono momenti importanti di condivisione

7. Nel 2026 il CDD ha organizzato 3 assemblee con i familiari: reputa soddisfacenti questi incontri?

- Fortemente in disaccordo ☐
In disaccordo ☐
Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
D'accordo ☐



Fortemente d'accordo

☐

8. Per coloro i quali hanno segnato: fortemente in disaccordo o in disaccordo, per quali motivi?

- ☐ Orari scomodi ☐ Non sono interessato ai temi portati
☐ Impossibilitato/a per motivi di salute ☐ mancanza di mezzo di trasporto

Altro
.....

9. Quali altri temi vorreste fossero affrontati in assemblea dei genitori?

.....
.....

10. Sarebbe interessato/a a mettere a disposizione del tempo per alcune attività che riguardano il CDD?

- ☐ NO
☐ SI: ☐ 1 volta a settimana ☐ 1 volta al mese ☐ quando c'è bisogno

RAPPRESENTANZA

11. Al CDD ci sono due temi nei quali avete espresso dei rappresentanti:

- a) Rispetto alla rappresentanza dei familiari, mi sento:
☐ poco rappresentato ☐ rappresentato/a
b) Rispetto alla commissione mensa, mi sento:
☐ poco rappresentato ☐ rappresentato/a

12. Ritiene opportuno che al CDD ci siano altri temi per i quali sia utile una rappresentanza delle famiglie?

- ☐ NO
☐ SI: specificare su quali temi



DISPONIBILITA DEL PERSONALE

13. Reputate che la coordinatrice sia disponibile?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

14. Reputate che le operatrici siano disponibili?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

15. Reputate che gli strumenti utilizzati per le comunicazioni siano efficienti?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

16. quale strumento preferite per le comunicazioni quotidiane con il CDD?

- ☐ telefonare in ufficio ☐ quaderno ☐ mail ☐ whatsapp



Altro

VALUTAZIONE GENERALE DEL CDD

17. le informazioni che riceve dal servizio sono soddisfacenti?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

18. La qualità delle attività interne la soddisfa?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

19. La qualità delle attività esterne la soddisfa?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐
- Fortemente d'accordo ☐

20. La qualità del servizio mensa la soddisfa?

- Fortemente in disaccordo ☐
- In disaccordo ☐
- Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale) ☐
- D'accordo ☐



Fortemente d'accordo

La qualità del servizio di trasporto la soddisfa?

Fortemente in disaccordo

In disaccordo

Né d'accordo né in disaccordo (o Neutrale)

D'accordo

Fortemente d'accordo

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA VITA DEL PROPRIO FAMILIARE

Osservazioni generali riguardo al CDD.

(Suggerimenti, richieste, carenze, criticità):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ALLEGATO D

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Gentile Familiare,

qualora desiderasse esprimere un reclamo o degli apprezzamenti sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- ☒ tramite posta elettronica all'indirizzo mail segreteria@coopacliservizi.it;
- ☒ nell'apposita cassetta presso la sede del servizio;
- ☒ consegnandola alla coordinatrice del servizio.

Generalità di chi scrive

Nome e Cognome _____

Indirizzo diresidenza _____

Mail _____

Telefono _____

Nome e Cognome dell'ospite _____

Oggetto della comunicazione

EVENTUALI SUGGERIMENTI

Data _____

FIRMA _____

Riceverà una risposta all'indirizzo di residenza oppure via mail indicati, da parte della coordinatrice entro 30 giorni lavorativi.

ALLEGATO E

Esempio di menu

Modulistica settimanale di prenotazione pasti - pag 1 di 2

Cliente: _____

Indirizzo: _____

Dal ____/____/____ al ____/____/____ Periodo INVERNALE 2020

☐ Pranzo ☐ Cena

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
	qnt	qnt	qnt	qnt	qnt	qnt	qnt
Primi	1 Risotto zucchine e zafferano	Crespelle alle verdure		Risotto alla trevisana	Ravioli con ricotta e spinaci	Risotto alla parmigiana	Lasagnette al pesto
	2		Pasta con verdure al timo			Pasta ai funghi	Pasta alle melanzane
					Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco
						Riso in bianco	Riso in bianco
	5 Tortellini in brodo	Passato di verdure	Minestra di riso e patate	Zuppa toscana con pastina		Straciatella alla romana	Pancotto
Secondi		Petto di pollo alla pizzaiola	Brasato di manzo		Filetto di pesce gratinato alle erbe	Lonza al latte	Spezzatino con patate
	7 Cotoletta di pollo			Salsiccia al forno		Bollito di manzo	Scaloppina al marsala
	8 Mozzarella caprese	Prosciutto <i>colto</i>	Ricotta	Formaggi misti	Prosciutto colto	Coppa	Fesa di tacchino fredda
Contorni	9 Finocchi gratinati	Zucchine trifolate	Polenta		Carote saltate	Zucca al forno	Polenta gratinata al forno
	10 Carote julienne	Pomodori in insalata	Fagiolini saltati	Patate al rosmarino	Insalata mista	Fagiolini all'olio	Zucchine al pomodoro

Contorno in aggiunta

☐ ☐ ☐ Finocchi ☐ ☐ Patate al vapore ☐ Broccoletti ☐

Riepilogo

Pasti normali TOT: 0

Diete speciali TOT: 0

Note alla compilazione

- Eventuali allergie, intolleranze oppure diete speciali sono da riportare nello schema proposto sul retro del presente modulo (pag. 2)
- Riportare nella sezione "Totale giornaliero" il totale dei pasti normali e il totale dei pasti speciali della giornata, i quali devono poi seguire specifica nella pagina 2
- Si ricorda che non tutte le pietanze proposte possono essere soggette a produzione speciale