



# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' (C.D.D.)



## PRINCIPI ISPIRATORI E RAGIONI DI FONDO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le deliberazioni della Giunta Regionale n. VII/18334 del 23 luglio 2004 “Definizione della nuova unità d’offerta **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)**: requisiti per l’autorizzazione al funzionamento e per l’accreditamento” e la n. IX/3450 del 30 maggio 2012 “Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento della unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo” prevedono, tra gli standard organizzativi e strutturali per il C.D.D., la redazione della Carta dei Servizi.

Va ricordato, peraltro, che la Carta dei Servizi come strumento di tutela dei cittadini è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (legge n. 59/1997 – art. 17) e ha trovato un’ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 che prevedeva all’art.13 l’adozione della Carta dei Servizi come “requisito necessario ai fini dell’accreditamento” dei servizi), nella Legge Regionale relativa al governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario (L.R. marzo 2008, n. 3 - art. 9 e L.R. 23/2015 art. 1) e nelle DGR 18334 / 2004 - DGR n. 2569/2014, riguardo i requisiti organizzati e gestionali generali e specifici.

Dopo aver ricordato i principi che uniformano in generale l’erogazione dei servizi pubblici (uguaglianza ed imparzialità, continuità e regolarità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e cortesia), occorre richiamare il principio che la Carta dei Servizi vuole essere sia uno *strumento di informazione e di dialogo* con i cittadini sia uno *strumento di gestione del servizio*.

Volendo esplicitare i riferimenti di fondo che orientano la progettualità del servizio e delineare l’organizzazione che la sorregge nonché le prospettive che la animano, la Carta rappresenta anzitutto un modo attraverso il quale si aprono possibilità di comunicazione tra l’Amministrazione e la città nelle diverse realtà che la compongono. Il servizio, infatti, non riguarda soltanto le famiglie con figli disabili, il lavoro degli operatori e la gestione dell’Amministrazione, ma le varie realtà sociali e istituzionali attive sul territorio, come ad esempio, la cooperazione, le associazioni e le scuole.

Il contesto progettuale in cui si tende a operare riguarda sempre più la dimensione pubblica dei servizi nell’ottica della sussidiarietà, dove sempre di più scaturisce l’esigenza di una progettualità integrata tra pubblico e terzo settore, come per altro prevede la L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” all’art. 1 comma 4 (*“gli Enti locali, le Regioni e lo Stato nell’ambito delle rispettive competenze, riconoscano e agevolino il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni...operanti nel settore della programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*).

Il modello sussidiario, che suggerisce la promozione dei soggetti più idonei a rispondere ai bisogni che, di volta in volta, insorgono, accoglie come fautori del bene comune non solo i soggetti istituzionali, ma anche quelli privati, di terzo settore e appartenenti alle reti primarie informali.

La risposta efficace ai problemi sociali può essere conseguita mediante una visione integrata ed integrale del contesto sociale, superando interventi settoriali e separati.

La co-progettazione, quale strumento di innovazione e diversificazione dei modelli organizzativi e delle forme di erogazione dei servizi, si colloca nella direzione del welfare sussidiario, relazionale e familiare, fondato sulla responsabilità sociale e sull’esercizio comune della “funzione pubblica”.

La co-progettazione costituisce un modello di relazione tra pubblica amministrazione e soggetti del terzo settore in ambito sociale ed è trattata e regolata da normative nazionali

(L.328 /2000, DPCM 30.3.2001) e regionali (L.3 /2008, DGR 9/1353 e DGR 28/12 n. 12884 del 2011).

Va pertanto iscritta fra le modalità opportune ed efficaci per promuovere, in particolare a livello locale, quel "welfare partecipativo comunitario" auspicato dalla normativa vigente.

La co-progettazione è un'opportunità di lavoro fra più soggetti responsabili e disposti ad assumersi una funzione pubblica, che concorrono alla costruzione ed alla gestione delle politiche sociali del territorio al fine di rendere più efficienti ed efficaci i servizi ai cittadini.

La Carta è, altresì, uno strumento di gestione perché, avendo il compito di definire, precisare e specificare un servizio ricco e complesso come il C.D.D., lo obbliga alla chiarezza e alla responsabilità rispetto agli obiettivi che intende perseguire e ai metodi che vuole adottare.

In questo senso, la Carta costituisce uno stimolo per migliorare la qualità del servizio e per rispondere in modo adeguato ai bisogni delle persone con disabilità e alle loro famiglie.

## **1. IL CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI (C.D.D.) DEL COMUNE DI BERGAMO**

### **1.1. IL PROGETTO DI SERVIZIO DEL C.D.D.**

Il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** è un servizio per persone disabili gravi che necessitano di una continua e specifica assistenza. Il C.D.D. è un servizio accreditato all'interno del sistema Socio Sanitario della Regione Lombardia e si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio. Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socio-sanitari ad elevato grado di integrazione, riabilitativi e socio-riabilitativi, capaci di costruire percorsi integrati tra le diverse figure professionali per realizzare progetti individualizzati efficaci ed efficienti. Il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** garantisce l'erogazione delle prestazioni agli ospiti sulla base del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), che prevede il coinvolgimento delle famiglie ed è caratterizzato dall'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.

#### **1.1.1. GLI OBIETTIVI**

Gli obiettivi del **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)**, volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona disabile ed il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

##### **per l'ospite**

- supportare la persona nei suoi bisogni complessivi e nella sua evoluzione globale tesa al raggiungimento del benessere psico-fisico e della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia;
- promuovere la qualità di vita della persona con azioni mirate alla cura e all'igiene della stessa, al mantenimento e allo sviluppo della personalità e delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno e, in particolare, con la comunità di appartenenza;
- promuovere percorsi di autonomia di tipo residenziale, in accordo con la famiglia e in collaborazione con il Servizio sociale territoriale.

##### **per la famiglia**

- sostenere la famiglia nell'impegno quotidiano della cura educativa, facilitando il mantenimento al proprio interno del familiare;

- realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi;
- individuare là dove si rendano necessarie, e in ogni caso insieme alla famiglia, soluzioni di residenzialità e di sollievo.

#### **per il territorio**

- sensibilizzare il territorio cittadino, promuovendo, attraverso le diverse iniziative, una cultura di attenzione alla differenza;
- raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio.

#### **1.1.2. I DESTINATARI**

Il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** è un servizio per persone disabili gravi, che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio. Il C.D.D. è un servizio accreditato all'interno del Sistema Socio Sanitario dalla Regione Lombardia.

La D.G.R. n. VII/18334 del 23 luglio 2004 "Definizione della nuova unità di offerta Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento" determina gli standard gestionali e strutturali.

#### **L'Ente Gestore è il Comune di Bergamo.**

Il C.D.D. è accreditato dalla Giunta Regionale con Delibera n. 1147 del 23/11/2005 per n. 33 posti ed eroga prestazioni di assistenza semiresidenziale socio – sanitaria a beneficio delle persone disabili gravi e gravissime.

Pertanto, il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** del Comune di Bergamo ha trentatré posti accreditati e a contratto.

Accoglie persone la cui fragilità è compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale della persona Disabile (S.I.Di.) e che necessitano di una continua e specifica assistenza.

L'accoglienza è prevista per ospiti con età compresa tra i 18 ed i 65 anni (D.G.R. 23.7.2004, N 7/18334).

**Il disabile minore di età** potrà essere accolto eccezionalmente solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte del servizio di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato, in accordo col Servizio Sociale del Comune di Bergamo e/o dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) di Bergamo;
3. la disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La priorità per l'inserimento al **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)**, a parità di condizioni, è data alla persona residente nel Comune di Bergamo e valutata comunque l'urgenza della situazione.

Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'A.T.S., vincolati al budget prestabilito.

#### **1.1.3. IL PROGETTO ANNUALE DEL C.D.D.**

Ogni anno a settembre, con l'avvio dell'anno educativo, l'équipe degli operatori insieme al coordinatore predispone il **Progetto Annuale del Servizio** (informazioni sul sito: [www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed

educativi, servizi in favore dei disabili) che è lo strumento di riferimento nel corso dell'anno per la definizione dei programmi nelle diverse direzioni di lavoro (famiglie, territorio, priorità progettuali, nuove proposte di attività, collaborazioni o approfondimenti da esplorare, ecc.) e per lo svolgimento della vita quotidiana del Centro. Nel corso delle giornate di programmazione generale (normalmente due giornate all'inizio di settembre integrate da un'ulteriore giornata in una fase successiva per la definizione dell'organizzazione) vengono precisati i **Gruppi di riferimento** e le Proposte del Centro (insieme ai **Gruppi di Attività**), gli uni da riprogettare anno dopo anno in funzione degli esiti delle verifiche di giugno/luglio e delle indicazioni che ne emergono, le altre da organizzare annualmente a partire dagli orientamenti generali che sortiscono dai Progetti Educativi Individualizzati. La programmazione generale tiene conto anche degli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati alle famiglie degli ospiti del C.D.D. e delle direttrici di lavoro individuate dall'Assessorato rispetto agli orientamenti delle politiche sociali per la disabilità e delle sinergie che si costruiscono con gli altri servizi, senza trascurare che l'individuazione di un "programma di proposte" richiede risorse che vanno reperite preventivamente.

Nel Progetto Annuale del Servizio trovano quindi riscontro anzitutto la collocazione degli ospiti nei Gruppi di riferimento, le Proposte di attività, i programmi per l'incontro con le famiglie, le strategie di integrazione col territorio, la collaborazione col volontariato e con le numerose proposte che pervengono al Centro, definite e rinnovate annualmente nell'ambito della programmazione generale del Servizio.

**Il Gruppo di riferimento** è il luogo delle relazioni entro il quale si costituisce il senso di appartenenza e di identità attraverso il riconoscimento reciproco di chi vi partecipa e la condivisione di alcuni momenti significativi della giornata: l'accoglienza, le attività di accudimento personale, il relax, la partenza e il saluto prima del rientro a casa. Le relazioni all'interno del gruppo di riferimento diventano spesso una sorta di "palestra" che esercita e media rispetto al mondo esterno. Nelle dinamiche relazionali interne al gruppo la persona può incontrare le occasioni in cui sperimentare e accrescere in contesti relativamente protetti le proprie capacità relazionali in vista di successivi e sempre più complessi livelli di integrazione sociale. E' un gruppo generalmente stabile negli anni che ha continuità nel tempo ed è composto mediamente da 8 persone con disabilità e, normalmente, da 4 operatori (educatori, collaboratori socio-educativi, ausiliari socio-assistenziali e operatori socio sanitari). Ogni gruppo dispone di uno spazio proprio (una "aula"), al cui allestimento e arricchimento contribuisce tutta l'esperienza di coloro che lo frequentano. Il gruppo di riferimento è costituito da ospiti che presentano differenti capacità di relazione, di autonomia e di abilità.

**Il Gruppo di attività** è uno spazio relazionale più flessibile e variabile rispetto al gruppo di riferimento ed è soprattutto il luogo degli interessi, delle abilità, della produzione e della creatività. E' costituito dalle persone, disabili e operatori, che provengono dai diversi gruppi di riferimento per svolgere nel corso di una mattina (o di un pomeriggio o di una giornata intera) un'attività. La composizione del gruppo, così come il rapporto tra operatori e utenti, varia a seconda dei contenuti dell'attività e può essere tanto eterogeneo quanto omogeneo rispetto ai livelli di capacità relazionali e alle abilità. E' diretto sia dagli operatori del Centro, in base alle specifiche competenze professionali, (educatori, collaboratori socio-educativi, operatori socio sanitari e ausiliari socio-assistenziali) sia dagli "esperti", operatori esterni, professionisti o volontari, che collaborano con il C.D.D. specificamente per lo svolgimento dell'attività, integrando le competenze tecniche del personale del Centro. La programmazione di tutte le attività tiene conto dei Progetti Educativi Individualizzati nella scelta degli obiettivi, delle strategie d'intervento, dei contenuti e delle modalità relazionali.

## 1.1.4. LE STRATEGIE OPERATIVE

### 1.1.4.1. La personalizzazione dei percorsi in un'ottica di progetto di vita.

La convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e ratificata dall'Italia ai sensi della legge 3 marzo 2009, n. 18, e in particolare, l'articolo 3, che definisce i principi generali, e l'articolo 19, concernente la vita indipendente e l'inclusione nella società, riconosce alle persone con disabilità la possibilità di adottare tutte le misure efficaci ed adeguate per vivere nella società con la stessa libertà di scelta delle altre persone.

La **legge sul Dopo di Noi**, approvata il 14 giugno 2016 in Parlamento, riconoscendo la necessità per le persone disabili di vivere "a casa" e non in "struttura", ha aperto una **nuova prospettiva esistenziale per le persone con disabilità** e per i loro familiari, aumentando le **possibilità di scelta in relazione a dove vivere e con chi vivere**. Tale norma è di fatto rivoluzionaria poiché riconosce quanto la dimensione dell'abitare, del contesto di vita, del luogo di vita e delle modalità con cui essa si svolge, incidano sull'identità di cittadino, sul suo benessere, e sulla possibilità di dare un senso compiuto alla propria vita.

In questo senso essa **sostiene concretamente e facilita l'attuazione del diritto alla vita indipendente sancito dalla convenzione ONU** sui diritti delle persone con disabilità intesa come libertà di scelta di dove e con chi vivere, favorendo una concreta opportunità per l'affermazione e l'esercizio della propria autodeterminazione. Vivere in una casa e sentirla propria, aiuta infatti a superare il "confinamento" nel ruolo di ospite imposto dalle strutture di medie e grandi dimensioni.

Anche il C.D.D., avendo assunto come prioritario il tema della qualità della vita delle persone che lo frequentano tenendo conto del progetto di vita complessivo, ha orientato la propria attenzione alla specificità che caratterizza i bisogni, i desideri, le richieste, le potenzialità dei suoi ospiti ed alla capacità da parte dei servizi territoriali di operare in modo integrato. Ciò comporta, da una parte, lo sforzo di una osservazione più completa, maggiore comprensione dei bisogni complessivi, dialogo e interazione che gli operatori compiono costantemente per evitare il rischio di progettare in maniera impersonale le modalità e le proposte, dall'altra parte, questo implica la scelta di soluzioni e strategie organizzative improntate all'apertura e alla flessibilità, capaci di costruire e gestire interventi e prestazioni che tengano conto delle differenze individuali e delle opportunità che offre la rete dei servizi territoriali.

Il servizio è consapevole del ruolo chiave che svolge la famiglia della persona disabile nella costruzione del progetto complessivo di vita.

Risulta indispensabile condividere e coinvolgere sempre di più la famiglia per meglio favorire la conoscenza e la crescita cognitiva, affettiva e comportamentale del familiare disabile.

E' necessario che la famiglia debba essere sostenuta nell'impegno quotidiano di cura del familiare disabile da una rete di servizi nelle sue diverse articolazioni (assistenza domiciliare, aiuto personale, servizi diurni, interventi di sollievo, residenza sanitaria per persone disabili e comunità socio sanitaria).

Il rapporto costante con i familiari, la sensibilità e la professionalità degli operatori devono favorire l'obiettivo di portare i familiari e la persona disabile alla percezione del servizio come importante "servizio di riferimento e di fiducia".

Inoltre, la progressiva presenza di persone disabili provenienti da paesi stranieri determina la necessità di porre attenzione, soprattutto nella fase di accoglienza, al contesto culturale e religioso delle persone per facilitare, da una parte, il percorso di integrazione col C.D.D. e, dall'altra, gestire al meglio le regole e le tradizioni determinate da culture e religioni di origine.

#### 1.1.4.2. L'integrazione degli interventi

Essere attenti alla persona e al suo contesto (così come suggerisce il **modello bio-psico-sociale**) e osservare in maniera **sistemica e complessa** le interazioni che si verificano consentono di cogliere l'interdipendenza dei fattori e delle condizioni. In coerenza con questa prospettiva, gli interventi che si rendono necessari di fronte ai problemi che si presentano o in funzione degli obiettivi da perseguire sono caratterizzati dall'integrazione.

Questo significa che nel servizio si procede con la modalità del **lavoro d'équipe**, che vede le diverse figure professionali operare nella unitarietà di un progetto secondo una **metodologia di rete** fondata sulla capacità di ascolto e dialogo con gli interlocutori principali (a partire anzitutto dalla persona disabile stessa e dai suoi famigliari) e di costante rapporto con gli altri servizi di volta in volta rilevanti (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri servizi socio-sanitari-assistenziali) nonché con gli attori del territorio (enti istituzionali, organismi privati e persone).

#### 1.1.4.3. L'integrazione nel contesto sociale

Il tema della "differenza" è sempre più al centro della sensibilità, delle preoccupazioni e delle speranze della nostra società, considerata sempre più non come qualcosa che marca la separazione, ma che al contrario apre le relazioni. La disabilità, da questo punto di vista, ha aiutato la maturazione di una **cultura della diversità** capace di cogliere la molteplicità di fattori e condizioni che la costituiscono e definiscono, superando l'idea che "essere diversi" fosse la proprietà specifica di alcune categorie di individui, rendendo visibile, al contrario, la molteplicità di differenze che attraversa ogni individuo e gruppo sociale. In questa prospettiva il Centro si rivolge ai suoi ospiti sulla base di una progettualità che intende ridurre la presenza e l'importanza di "luoghi della diversità", favorendo la frequentazione e la familiarità, la condivisione di contesti di vita, di lavoro e di relazione tra cosiddetti normodotati e disabili.

#### 1.1.4.4. Una prospettiva progettuale

Da qui un approccio caratterizzato dalla **dinamicità**. Se la vita, quella umana in particolare, in qualsiasi condizione si svolga, è tensione e oscillazione tra equilibri e squilibri (entrambi parziali, entrambi temporanei), allora ogni intervento richiede una prospettiva progettuale, anche quando l'esito atteso significhi il mantenimento di un'abilità già acquisita, perché anche in questo caso, soprattutto quando è in gioco la persona fragile, sono sempre in corso richieste di traduzione dell'abilità in nuovi contesti o di adattamento della stessa ai cambiamenti intervenuti nel contesto precedente. Comprendere le condizioni di salute della persona passa attraverso l'imprescindibilità dei fattori contestuali (i fattori personali e i fattori ambientali), nessuno dei quali è caratterizzato da immobilismo.

#### 1.1.4.5. La fragilità complessa

Considerando che il C.D.D. è una realtà carica di storia e che in questi ultimi anni ha attraversato vari processi di riprogettazione e riorganizzazione e intrapreso nuovi percorsi per corrispondere meglio ai mutati bisogni del C.D.D., si rileva la necessità di dedicare sempre più attenzioni al benessere e alla cura complessiva della persona e ai bisogni emergenti legati alla **fragilità complessa**, sempre più presente negli utenti di recente inserimento, e alle persone disabili più adulte.

I bisogni emergenti connessi anche alla dimensione della **fragilità complessa** hanno indicato la necessità di dedicare sempre più attenzioni al benessere e alla cura complessiva della persona con percorsi mirati volti a soddisfare i reali bisogni ed organizzati in modo da integrare sempre di più le diverse figure professionali che si occupano dello sviluppo del progetto educativo, dell'attività riabilitativa, di assistenza alla persona e dell'assistenza infermieristica.

Il disabile che presenta fragilità complesse è una persona che “soffre” di una ridotta capacità relazionale con l’ambiente, di una riduzione-privazione degli strumenti normali della comunicazione, di una frequente incapacità a governare il proprio corpo. Sono privazioni che provocano complessità e frammentazione del sé e un difficile contatto con il mondo circostante. L’organizzazione della risposta da parte del Centro pertanto deve ruotare intorno al miglioramento delle condizioni e delle qualità vitali senza forzature verso traguardi impossibili ma anche senza rinunce.

Lo sguardo di insieme della persona disabile con fragilità complesse deve aprire una prospettiva nuova che implica nuove finalità, nuovi percorsi, nuovi strumenti, nuovi attori, nuovi campi di azione ma anche nuove ri-motivazioni e capacità di ri-mettersi in gioco da parte degli operatori e articolate ri-organizzazioni gestionali.

Il C.D.D., infatti, deve intraprendere nuovi percorsi e ri-orientare e ri-modulare le proprie strategie progettuali tenendo conto in modo particolare del bisogno di “prendersi cura” delle persone disabili nella logica di migliorare la qualità e le condizioni di vita quotidiane valorizzando non solo le “attività” e la “socialità” ma il benessere complessivo della persona anche in ambiti di:

- ✓ relazionalità;
- ✓ star bene e di star meglio in termini di convivenza con se stesso e con gli altri;
- ✓ bisogno fisico: assistenza sanitaria, alimentazione, igiene personale, vestirsi, curarsi.

Rispetto all’**utenza più adulta** risulta opportuno sviluppare, là dove si rendano necessarie e in ogni caso insieme alla famiglia, soluzioni di sollievo e favorire percorsi di avvicinamento e di accompagnamento alla residenzialità, sempre in accordo con il servizio sociale.

Quest’ultimo aspetto di sviluppo dovrà essere adeguatamente sostenuto in quanto al C.D.D. verrà orientato un numero importante di disabili con fragilità complesse provenienti dalla scuola, con conseguente necessità di accoglierli nella struttura.

#### **1.1.4.6. La multietnicità**

Il C.D.D. negli ultimi anni ha accolto un numero significativo di persone disabili immigrate da paesi stranieri e residenti a Bergamo rispetto alle quali il Servizio non solo ha attivato adeguati percorsi progettuali, ma ha dovuto considerare gli aspetti riguardanti la multietnicità e l’interculturalità, valenze sociali complesse e articolate e in costante aumento.

Il tema della “differenza” e della “diversità” in questo caso assume una significato ancora più ampio rispetto a come il Servizio le ha considerate e affrontate sino ad oggi, infatti, ora, abbiamo di fronte persone disabili rispetto alle quali è necessario considerare non solo l’aspetto della fragilità presente ma anche quello della differente cultura di provenienza, in tutte le sue accezioni, al fine di offrire adeguate risposte progettuali.

### **1.1.5. GLI STRUMENTI DELLA PROGETTAZIONE**

#### **1.1.5.1. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)**

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario** lo strumento principale di traduzione operativa.

Il *Fascicolo* ha la funzione di:

- a) raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia (è sottinteso, ovviamente, che le “informazioni circa la famiglia” sono quelle rilevanti ai fini della progettazione educativa individualizzata);
- b) definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;



c) consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali e altri servizi.

Il *Fascicolo* è diviso in diverse sezioni secondo le indicazioni del Servizio di Vigilanza dell'ATS:

- 1) Anamnesi
- 2) Documentazione Sanitaria
- 3) Documentazione Sociale
- 4) Diario e comunicazioni con la famiglia
- 5) **Progetto Individuale (P.I.), Piano degli Interventi Educativi (P.E.I.) e Piano degli Interventi Assistenziali (P.A.I.)**. Il Progetto Individuale (P.I.) è il nodo strategico intorno al quale ruotano le scelte organizzative e metodologiche del Centro oltre che il punto di partenza della scelta delle attività, sia di quelle individuali che di quelle di gruppo.

E' allestito dagli operatori del Gruppo di Riferimento utilizzando una prima fase di **osservazione** e una **valutazione periodica** (attraverso apposite schede di valutazione validate, come ad esempio: scheda Barthel (capacità di una persona nelle attività di vita quotidiana), scheda Braden (rischio piaghe da decubito/lesioni da pressione), scheda Morse (rischio cadute) , scheda S.I.S. (valutazione dell'intensità dei bisogni di sostegno) nella quale vengono identificati i bisogni e le capacità funzionali residue. Dopo questa analisi, nel P.I. seguono l'indicazione delle **finalità** generali e l'individuazione delle **Aree di intervento** e degli **obiettivi** che vanno perseguiti nel Piano degli interventi Educativi e nel Piano degli interventi Assistenziali nelle diverse aree di attività (autonomia, motricità, logico-cognitiva, socio-relazionale, comunicazione e affettività oppure condizioni di rischio cadute, piaghe decubito, oppure aspetti igienici sanitari, alimentari, ecc...) insieme alla definizione delle **strategie educative ed assistenziali**, alla scelta degli **strumenti**, dei **metodi** e dei tempi da adottare.

Il **P.I.** ha una **durata**, di norma, **annuale**, mentre il **P.E.I.** e il **P.A.I.** che rappresentano i riferimenti costanti per la lettura dei comportamenti e dei bisogni della persona e la delineazione delle prospettive vengono rivalutati, di norma, ogni sei mesi.

Dopo la redazione il P.I. verrà presentato alla famiglia per la condivisione e la sottoscrizione, costituendo in questo modo il documento di riferimento comune per le valutazioni sui programmi e sui risultati degli interventi.

Ogni documento progettuale, di norma, viene inserito nel **Sistema Informativo dei Servizi Sociali** (S.I.S.S.), sistema informativo curato dalla Direzione dei Servizi Sociali ed Educativi in collaborazione con le assistenti sociali del Servizio in favore dei Disabili. Nel S.I.S.S. è presente una scheda disabili riferita sia alla situazione sociale che all'aspetto progettuale educativo non solo a favore degli ospiti del C.D.D. ma di tutti i cittadini disabili del Comune di Bergamo che afferiscono al Servizio.

#### **1.1.5.2. La Programmazione e Verifica**

Il C.D.D. prevede due livelli di programmazione/verifica, quello generale e quello di gruppo.

La **Programmazione Generale del C.D.D.** è la fase attivata a settembre, nel corso di tre giornate durante le quali l'équipe degli operatori, insieme al coordinatore, in assemblea plenaria, definisce il *Progetto Annuale del Servizio* con tutte le scelte che esso richiede (la revisione della composizione dei *Gruppi di Riferimento* sulla base di eventuali nuovi inserimenti o dimissioni e degli equilibri che vanno ricostituiti, la costituzione dei *Gruppi di attività* sulla base del quadro delle risorse disponibili definito dalla individuazione delle Aree di Attività e dei Laboratori). I risultati della *Programmazione Generale* sono presentati e illustrati alle famiglie nel corso di un'Assemblea, di norma, nel mese di ottobre/novembre.

La **Verifica Generale del C.D.D.** avviene tra maggio e luglio e riguarda sia i risultati emersi dalle attività, sia la valutazione della progettazione nei Gruppi di Riferimento. Per

questa fase sono, di norma, previste tre giornate tra maggio e giugno durante le quali, ancora in équipe, gli operatori e il coordinatore verificano il *Progetto Annuale del Servizio* predisponendo tutte le note e le osservazioni utili alla successiva programmazione di settembre. Durante i mesi di giugno e luglio proseguono poi le valutazioni dei Progetti Educativi Individualizzati, da condividere con le famiglie in vista della riprogettazione di settembre.

La **Programmazione settimanale del C.D.D.** svolge due compiti: è lo spazio dove gli operatori, insieme al coordinatore, ogni mercoledì dalle 16 alle 18, traducono in organizzazione quotidiana le direttrici generali di lavoro del *Progetto di servizio*; nel contempo, è il luogo dove gli operatori di ogni gruppo di riferimento approfondiscono l'analisi della progettazione educativa individualizzata declinando tempi, azioni e iniziative, valutando settimana dopo settimana l'andamento dei P.E.I.

### 1.1.6. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Apertura del servizio.	Viene garantita l'apertura per 235 giorni all'anno, dalle ore 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì. Il Centro resta chiuso per le festività e per la programmazione annuale delle attività del Centro, nella misura massima di sei giorni.
Tempi di risposta alla richiesta di ammissione al C.D.D.	Entro quindici giorni dal momento dell'inoltro della richiesta di inserimento al C.D.D.
Effettuazione della fase di osservazione/valutazione dell'utente ai fini dell'inserimento nel servizio.	Svolgimento della fase di osservazione della durata, di norma, di due mesi per ogni nuovo utente inserito.
Progetto Educativo Individualizzato, Piano Interventi Educativi (P.E.I.) e Piano Interventi Assistenziali (P.A.I.).	Di norma predisposizione annuale del Progetto Individualizzato (P.I.) e monitoraggio in itinere e del P.E.I. e del P.A.I., di norma ogni sei mesi.
Programmazione delle attività educative del servizio.	Predisposizione annuale e monitoraggio in itinere, di norma ogni sei mesi.
Realizzazione delle attività.	Realizzazione di almeno sette attività.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di almeno una giornata di formazione all'anno.
Cura della lista d'attesa.	Effettuazione di un aggiornamento periodico della lista di attesa degli utenti.
Rapporti con le famiglie.	Effettuazione di almeno un'assemblea all'anno con tutte le famiglie per la presentazione (e la verifica) del <i>Progetto annuale del Servizio</i> . Effettuazione di almeno due riunioni all'anno con ciascuna famiglia per la presentazione (e la verifica) del Progetto Educativo Individualizzato, del Piano Interventi Educativi (P.E.I.) e del Piano Interventi Assistenziali (P.A.I.).
Coinvolgimento dei volontari.	Collaborare almeno con un gruppo di Volontari.
Coinvolgimento di studenti delle scuole	Attivare almeno un percorso di volontariato e di tirocinio formativo di Alternanza scuola/lavoro.
Sviluppo di nuove progettualità.	Effettuazione di un nuovo progetto all'anno.

### **1.1.7. I PROTOCOLLI OPERATIVI E LE PROCEDURE ASSISTENZIALI**

Nel CDD sulla base alle vigenti normative Regionali sono in vigore procedure standard igienico-sanitarie e di assistenza al pasto e somministrazione farmaci a favore degli ospiti del CDD e protocolli di assistenza in presenza di condizioni di rischio riguardo le piaghe da decubito, le cadute accidentali, le crisi epilettiche e gli eventi avversi – eventi sentinella, il protocollo inerente la gestione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) e le procedure e modalità per garantire l'uso sicuro e appropriato delle apparecchiature in uso al CDD - (informazioni inerenti i vigenti protocolli e procedure sul sito: [www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili). In presenza di ospiti che necessitano di alimentazione artificiale si applica il protocollo della nutrizione enterale.

### **1.1.8. IL CONTRATTO DI INGRESSO AL C.D.D.**

La D.g.r. 30 maggio 2012 - n. IX/3540 – “Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo” definisce che le unità di offerta in cui è prevista la compartecipazione al costo da parte degli utenti, sono tenute, ai fini dell'accreditamento, ad assicurare l'uniformità del proprio contratto di ingresso ai contenuti stabiliti dalla DGR medesima e dal successivo provvedimento attuativo della Direzione Generale regionale competente, in attuazione di quanto previsto dall'art.8 comma 11 della Legge regionale 3/2008 come modificato dall'art.1 della LR 2/2012.

In particolare si evidenzia l'importanza che assume il contratto di ingresso al fine di dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti.

La sottoscrizione del contratto prevede l'individuazione dei soggetti abilitati a firmarlo, tenuto conto che possono ricorrere diverse ipotesi: l'utente frequentante il CDD o il tutore o l'amministratore di sostegno.

Nel contratto di ingresso (allegato 1 - fac-simile contratto di ingresso) si dovranno indicare tutti i soggetti che compartecipano alla copertura della retta assistenziale, riportando in maniera dettagliata gli oneri posti a carico di ciascuna parte (l'utente stesso, familiari, tutore/amministratore di sostegno, il comune di residenza, eventuali altri soggetti).

## **1.2. L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO**

### **1.2.1. LA PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** è situato in via Pizzo della Presolana n.7, nel territorio del Comune di Bergamo (con 120.000 abitanti c.a.). La sede è di proprietà del Comune di Bergamo.

L'**Ente Gestore** è il Comune di Bergamo, che per la gestione del servizio si avvale di personale proprio e di personale in convenzione di Co-progettazione con Cooperativa Sociale.

### **GLI SPAZI**

La struttura dispone di spazi attrezzati, distribuiti su due piani, comunicanti internamente tramite scale e ascensore, è dotata di scivolo per l'accesso alle persone disabili sia nell'entrata anteriore che in quella posteriore.

- Al pianterreno si trovano: la segreteria, l'ufficio di coordinamento del C.D.D., gli uffici degli operatori dell'Area Sociale del Servizio in favore dei disabili, lo studio medico/infermeria, la palestra, la sala per attività polivalenti e quella di informatica (dove ha sede anche la redazione del *Giornale Impavido* del Centro), la sala riunioni,



### 1.2.3. IL PERSONALE

Il **Centro Diurno per persone con Disabilità (C.D.D.)** nel rispetto della Delibera di Giunta di Regione Lombardia n. VII / 18334 del 23 luglio 2004 e nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure professionali:

**a) il Responsabile di Servizio:** è responsabile della programmazione di tutte le attività del Centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi. Svolge il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, ai servizi dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) ed ai servizi territoriali. Cura la programmazione economica e l'organizzazione del Centro, in coerenza con gli indirizzi amministrativi del Comune di Bergamo.

**b) il Coordinatore C.D.D.:** progetta, programma, organizza e gestisce la quotidianità delle attività sia in interno che in esterno in accordo con il responsabile del Servizio e l'équipe del CDD; coordina l'équipe degli operatori e gli incontri periodici di programmazione e di verifica; cura l'orientamento e l'inserimento degli ospiti nel CDD. Concorda con le diverse agenzie del territorio eventuali nuovi progetti di collaborazione con il C.D.D. Al coordinatore compete di informare tempestivamente la famiglia circa le variazioni dell'organizzazione e del personale. Per quanto di competenza svolge il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai rappresentanti dei genitori, ai servizi dell'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) ed ai servizi territoriali. Cura la gestione del debito informativo inerente il Sistema Regionale SIDI.

Vigila sulla attenta gestione e conservazione della documentazione socio-educativa-sanitaria (FaSAS), sugli aspetti sanitari e sulla corretta applicazione delle procedure e dei protocolli di cui al punto 1.1.7. Sorveglia la corretta gestione e conservazione dei farmaci.

**c) l'Educatore:** predispone e realizza il Progetto Individualizzato, il Piano degli Interventi Assistenziali (PAI), e il Piano degli Interventi Educativi (PEI) (osservazione, valutazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e si confronta con la famiglia dell'utente CDD, l'infermiere professionale e la fisioterapista (se presente al CDD) nonché degli esperti che collaborano con il servizio relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato nelle sue articolazioni si propone di raggiungere. Partecipa, inoltre, ai momenti dedicati alla progettazione, verifica e organizzazione generale e dei P.I., P.E.I. e P.A.I.

Inoltre, l'educatore coinvolge l'assistente sociale di riferimento dell'ospite al fine di collaborare nella realizzazione del progetto di vita dell'ospite e della sua famiglia.

**d) il Collaboratore socio-educativo, l'Ausiliario socio-assistenziale (A.S.A.) e l'Operatore socio sanitario (O.S.S.):** collaborano con gli Educatori nello svolgimento delle attività, prevalentemente per quelle di competenza professionale e indirizzate verso la cura e igiene della persona, in coerenza con quanto stabilito nel Progetto Individualizzato, nel Piano degli Interventi Assistenziali (PAI) e nel Piano degli Interventi Educativi (PEI). Svolgono anche funzioni di accompagnamento e assistenza degli utenti del CDD sui mezzi di trasporto e di guida dei mezzi in dotazione al CDD per lo svolgimento delle attività programmate. Partecipano, inoltre, ai momenti dedicati alla progettazione, verifica e organizzazione generale e dei P.I., P.E.I. e P.A.I.

**e) L'Infermiere Professionale:** realizza prestazioni professionali relative alla somministrazione dei farmaci a favore degli ospiti della struttura, in base alle prescrizioni dei medici di riferimento, alla nutrizione enterale di ospiti affetti da Gastrostomia Endoscopica

Percutanea (PEG) e alle periodiche valutazioni riguardo le funzioni primarie, il rischio cadute e le piaghe da decubito e predispone le relative strategie di prevenzione e trattamento. Collabora nella predisposizione del P.A.I.

**f) l'Addetto alla Segreteria:** risponde al centralino telefonico, gestisce la posta in entrata e uscita dal Centro, predispone i fogli di presenza giornalieri e mensili degli ospiti e degli operatori e sovrintende la manutenzione ordinaria del Centro. Svolge funzioni di segreteria per l'équipe del Servizio in favore dei disabili.

**g) I Tecnici Esperti:** hanno il compito di sostenere la progettazione e la realizzazione delle attività laboratoriali, insieme agli educatori e ai collaboratori socio-educativi. Pertanto svolgono anche una funzione formativa. Sono presenti annualmente in quanto chiamati ad integrare le capacità tecniche dell'organizzazione in funzione del Progetto generale di Servizio messo a punto dall'équipe educativa (come ad esempio: fisioterapista, musicoterapeuta, arte terapeuta, esperto in pet therapy, ecc).

**h) Il Cuoco:** prepara e somministra i pasti in base al menù previsto. Per gli ospiti del C.D.D. per i quali sono previste diete alimentari e/o prescrizioni mediche specifiche somministra un menù appropriato e conforme alle specifiche indicazioni del medico di riferimento dell'Ospite.

**i) I Volontari:** svolgono la funzione di supporto aggiuntivo nello svolgimento delle attività.

**La gestione della struttura è assicurata da personale del Comune di Bergamo e integrata da personale dipendente di Cooperativa Sociale sulla base di convenzione di Co – progettazione.**

***Il personale di cui ai punti b), c), d), e) f) h) è riconoscibile attraverso il cartellone predisposto all'entrata del C.D.D. che riporta nominativo e fotografia per ognuno degli operatori.***

#### **1.2.3.1. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

In adempimento alla D.G.R. n. VII/18334 del 23 luglio 2004, il personale del Centro Diurno Disabili è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio partecipa a periodiche iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

#### **1.2.4. IL FUNZIONAMENTO DEL C.D.D.**

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni.

La frequenza per gli ospiti è prevista in 35 ore settimanali su 5 giorni, garantendo 7 ore giornaliere, da lunedì a venerdì (dalle ore 9.00 alle ore 16.00, escluso il tempo di trasporto).

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- ore 9,00 – 9,45 Accoglienza al CDD.

- ore 9,45 – 11,30 Attività come da programmazione settimanale.
- ore 11,30 – 12,00 Igiene personale e preparazione al pranzo.
- ore 12,00 – 13,00 Pranzo.
- ore 13,00 – 14,00 Igiene personale, ricreazione e attività di rilassamento.
- ore 14,00 – 15,45 Attività come da programmazione settimanale.
- ore 15,45 – 16,00 Preparazione per il rientro a casa.

### 1.2.5. LA FREQUENZA A TEMPO PARZIALE

E' prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza a tempo parziale, articolabile in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana, con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (Circolare regionale prot. n. G.2005.0009465 del 5/7/2005).

### 1.2.6. IL PROGETTO PONTE O DI ORIENTAMENTO

In previsione di un nuovo inserimento nella struttura, già valutato idoneo dall'équipe prevista al successivo paragrafo 3.1., il servizio inviante concorda con l'équipe del Centro le modalità per l'attivazione di un *Progetto Ponte o di Orientamento*.

Il Progetto è a carico del servizio inviante e verrà realizzato, in accordo con gli specialisti e il Coordinatore del Centro, attraverso la stipula di un Accordo Operativo e del Progetto, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio inviante, per la definizione di obiettivi, tempi, modalità di realizzazione e relativi oneri.

### 1.2.7. LA MENSA

Il C.D.D. garantisce al proprio interno il **servizio mensa**. I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il Responsabile dietista dell'ATS - (allegato 2 - fac-simile menu stagionale).

Il menù viene comunicato ad ogni famiglia e per gli ospiti del Centro per i quali sono previste diete alimentari e/o prescrizioni mediche specifiche viene somministrato un menù appropriato e conforme alle specifiche indicazioni del medico di riferimento dell'Ospite.

#### **Diete Speciali:**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti del C.D.D. che necessitano di diete speciali per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc), dovranno presentare **apposita richiesta al C.D.D., il quale provvederà al rilascio della relativa autorizzazione.**

La richiesta dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione dalla quale dovrà risultare: **la patologia contratta dall'utente, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti.** In particolare:

- a. in caso di **allergia, intolleranza alimentare e favismo**, all'istanza dovranno essere allegati idonea certificazione specialistica allergologica;
- b. in caso di **diabete**, all'istanza dovrà essere allegata idonea certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;
- c. in caso di **celiachia**, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- d. in caso di malattia metabolica che necessita, a scopo terapeutico, dell'esclusione **di particolari alimenti (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc.)**, alla richiesta dovrà essere allegata dieta personalizzata stabilita dallo specialista di riferimento;

- e. in caso di sovrappeso, alla richiesta dovrà essere allegata certificazione medica con richiesta di dieta ipocalorica.

### **Diete in Bianco:**

Tale dieta viene richiesta per situazioni transitorie, che necessitano di piatti semplici con condimenti ridotti a seguito ad esempio di gastriti, gastriduodeniti, stati post-influenzali e chetosi ricorrenti.

La richiesta, per diete **della durata massima di cinque giorni**, potrà essere effettuata direttamente dal genitore, familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno dell'ospite al coordinatore del C.D.D.

Sarà cura del CDD darne comunicazione al gestore del servizio mensa.

**La richiesta di dieta leggera per periodi di durata superiore ai 5 giorni consecutivi**, da effettuarsi su apposito modulo, dovrà essere supportata da certificato del medico curante e dovrà essere trasmessa al C.D.D.

### **Diete per motivazioni religiose ed ideologiche:**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli utenti interessati dovranno presentare apposita richiesta al C.D.D. precisando gli alimenti da escludere.

Il servizio mensa è appaltato ad una ditta esterna che garantisce quotidianamente la preparazione del pranzo attraverso la presenza di un cuoco operante nella struttura, dove sono ubicate anche la cucina e la dispensa.

### **1.2.8. I FARMACI**

La Vigente Procedura "Gestione Farmaci" del C.D.D. stabilisce le procedure e le modalità di attuazione degli interventi relativi alla somministrazione dei **farmaci** agli ospiti del Centro, definendo anche le responsabilità e le competenze sia delle famiglie degli ospiti che dei Servizi.

La famiglia dell'ospite del C.D.D., oltre al certificato (prescrizione farmacologia) del medico curante, che deve fornire in caso di necessità, è tenuta, a inoltrare al C.D.D. la richiesta di distribuzione farmacologia.

Il coordinatore del CDD, l'infermiere professionale, l'O.S.S. e l'A.S.A., ciascuno per le proprie competenze sorvegliano e mettono in atto la corretta gestione, somministrazione e conservazione dei farmaci.

### **1.2.9. IL SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il **servizio di trasporto** di andata e ritorno dal domicilio dell'ospite al C.D.D. e viceversa è appaltato ad una ditta esterna che impiega autisti accompagnatori e mezzi propri, adeguatamente attrezzati.

L'organizzazione del servizio di trasporto, in condizioni normali di viabilità è la seguente:

- Mattino: dalle ore 7,45 alle ore 9,00 circa: dal domicilio dell'ospite al C.D.D.
- Pomeriggio: dalle ore 16,00 alle ore 17,00 circa: dal C.D.D al domicilio dell'ospite.

### **1.2.10. LE PULIZIE**

Le **pulizie** sono appaltate ad una Ditta esterna mediante apposita convenzione. Il protocollo tecnico esecutivo del servizio di pulizia prevede le prestazioni periodiche ordinarie e straordinarie.



### **1.2.11. LE VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

E' possibile effettuare visite guidate contattando la segreteria del C.D.D. al n. tel. 035 – 399.382, dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00.

## **1.3. I RIFERIMENTI PER L'UTENZA**

### **1.3.1. I RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI DEL COMUNE DI BERGAMO.**

#### **Comune di Bergamo**

[www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it)

#### **Direzione Servizi Sociali ed Educativi**

Via San Lazzaro, 3 - 24122 Bergamo

☎ 035 399870      📠 035 399844

#### **Centro Diurno per Persone con Disabilità**

##### **Sede operativa:**

Via Pizzo della Presolana, 7 - 24125 Bergamo

☎ 035 399382      ☎ 035 361716      📠 035 3694251

E-mail: [centrodiurnodisabili@comune.bg.it](mailto:centrodiurnodisabili@comune.bg.it)

##### **Sede amministrativa:**

Via San Lazzaro, 3 - 24122 Bergamo

☎ 035 399870      📠 035 399844

#### **Associazione Genitori Presolana Acca – onlus**

Via Pizzo della Presolana, 7 - 24125 Bergamo

☎ 035 361716      📠 035 3694251

### **1.3.2. I RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI DELL'AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (A.T.S.) DI BERGAMO**

#### **Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) di Bergamo**

[www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it)

Via Galliccioli, 4 - 24124 Bergamo

☎ 035 385111

### **1.3.3. LA RETTA DI FREQUENZA.**

Con delibera del Consiglio Comunale N. 106 Reg./55 Prop. Del. in data 19/09/2017 è approvata la retta di frequenza degli ospiti al Centro in coerenza con le linee guida provinciale sottoscritte in data 15 settembre 2016 a seguito del confronto tra le parti e sottoscritte da: Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della Provincia di Bergamo, dalle assemblee distrettuali provinciali (ad esclusione della Val Cavallina), dall'A.T.S. (Agenzia della tutela della salute di Bergamo), da Confcooperative Bergamo, Fondazione Angelo Custode Onlus, CISL Bergamo, CGIL Bergamo, UIL Bergamo, Forum delle Associazioni, di volontariato Socio-sanitarie Bergamasche e Coordinamento Bergamasco per l'Integrazione.

Tali linee guida si pongono l'obiettivo di garantire equità a livello Provinciale nella compartecipazione ai costi dei servizi oltre che favorirne la sostenibilità.

Le linee guida, sono in vigore dalla sottoscrizione dell'accordo Provinciale e vincolano le parti ad applicare il contributo unico provinciale definito quale compartecipazione delle famiglie alla quota socio-assistenziale dei Centri Diurni Disabili entro il 1 gennaio 2018.

La retta di frequenza contribuisce alla copertura di quota parte del contributo socio-assistenziale, su base mensile e in relazione alla propria situazione economica, così come definita dall'ISEE (*individuale della persona maggiorenne frequentante il CDD e non della famiglia*; ISEE familiare solo in caso di persona minore), secondo parametri di proporzionalità.

- Tariffa minima: ISEE € 0= Euro € 220,00.

- Tariffa massima: ISEE € 22.000,00= Euro € 500,00.

Pertanto, agli utenti verrà richiesto annualmente l'aggiornamento dell'attestazione ISEE; nel caso l'utente non presenti annualmente l'ISEE si applicherà la tariffa massima prevista.

La suddetta retta di frequenza viene applicata ai residenti nel Comune di Bergamo, ai residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale 1 – Bergamo e ai residenti negli altri Ambiti della Provincia di Bergamo.

Rimane a carico degli Ambiti/Comuni la differenza tra il contributo socio assistenziale annuo riconosciuto al Comune di Bergamo pari ad Euro 41,90 (iva esclusa) giornalieri pari ad Euro 9.846,00 annui (iva esclusa) e la retta annua a carico del disabile.

Inoltre, per gli utenti non residenti nella Provincia di Bergamo, viene applicata la retta mensile di frequenza di € 1.500,00 pari a € 77,00 giornalieri, tenuto conto degli effettivi costi di gestione del CDD, al netto del contributo del Fondo Sanitario Regionale.

**Al fine di agevolare le famiglie degli utenti del C.D.D., si ritiene di applicare riduzioni della retta di frequenza esclusivamente nei seguenti casi:**

- riduzione del 25% della retta mensile per la frequenza part-time di 18 ore settimanali;
- riduzione del 30% della retta mensile per la conservazione del posto in caso di assenza continuativa motivata per malattia, certificata da idonea documentazione medica, di durata superiore al mese per un periodo non superiore ai 4 mesi, restando inteso che per l'assenza del primo mese deve essere corrisposto l'intero importo della retta.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione del bollettino di pagamento, che viene inviato a domicilio mensilmente alle famiglie degli ospiti del C.D.D., tramite posta ordinaria.

I costi della retta di frequenza sono suscettibili di modifica in adempimento a provvedimenti e regolamenti amministrativi del Comune di Bergamo e in funzione di accordi sovra comunali e degli standard regionali per l'accreditamento.

### **1.3.4. I COSTI E LE PRESTAZIONI COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA**

La retta di frequenza mensile dell'utente comprende:

- La partecipazione alle diverse attività previste annualmente nel programma del C.D.D. (attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione, riabilitative, socio-riabilitative, educative e ludico-ricreative).
- Il servizio mensa.
- Il servizio di trasporto di andata e ritorno dal domicilio dell'ospite al CDD e viceversa – (si precisa che tale servizio è considerato come prestazione aggiuntiva non essendo previsto dalla Dgr. n. 18334 del 23.07.2004).

### **1.3.5. I COSTI E LE PRESTAZIONI NON COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA**

Nella retta di frequenza non sono compresi:

- I soggiorni vacanza.
- Le attività non programmate direttamente dal servizio.
- Gli eventuali acquisti dell'utente durante le uscite programmate, come ad esempio le bevande al bar e i pranzi al ristorante, etc..

### **1.3.6. LA DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI DI CUI ALLA D.G.R N. 26316/1997**

All'inizio di ogni anno solare agli ospiti che frequentano il C.D.D., in adempimento alla D.G.R. n. 26316 del 21/03/1997, viene rilasciata da parte del Comune di Bergamo apposita dichiarazione inerente la quota complessiva delle rette corrisposte dall'ospite nell'anno precedente.

Inoltre, l'Amministrazione Comunale, tramite il sistema Regionale SMAF, provvede al caricamento dei dati relativi alle spese sanitarie sostenute dagli ospiti del CDD, ai fini della predisposizione da parte di Agenzia delle Entrate della dichiarazione dei redditi precompilata (D.Lgs. 175/2014).

## **2. LE PROPOSTE DEL CENTRO DIURNO DISABILI**

### **Gli obiettivi, le strategie e l'organizzazione**

Le attività proposte dal C.D.D. si articolano nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità come previsti dalla classificazione regionale S.I.Di. degli ospiti, tenendo quindi ben presenti i Progetti Educativi Individualizzati. Strutturando annualmente le **Attività**, il Centro garantisce agli ospiti:

- 1) attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- 2) attività riabilitative;
- 3) attività socio-riabilitative;
- 4) attività educative;
- 5) attività ludico-ricreative.

In riferimento agli obiettivi definiti nella Programmazione Generale del Servizio le attività nascono dall'organizzazione che articola l'operatività nel tempo e nello spazio. Nella proposta delle attività l'accento viene posto più che sul deficit da colmare, sulle potenzialità non ancora espresse e che, invece, possono di fatto emergere se adeguatamente stimolate da relazioni educative significative.

Oltre a perseguire performance di apprendimento e di comportamento predefinite, i programmi di lavoro sono orientati a valorizzare le capacità soggettive attraverso l'utilizzo di metodologie di carattere multidisciplinare che assumono volta per volta una prospettiva più di *stimolo all'adattamento* (occorre far apprendere alla persona con disabilità quelle abilità relazionali che le permettano di risultare accettabile e adeguata al contesto in cui si inserisce) o più legate ad *un'ottica di tipo evolutivo*, dove viene assegnato un maggior rilievo alla comprensione degli specifici percorsi di crescita in vista dell'elaborazione di progetti personalizzati. All'interno dell'organizzazione generale del Servizio le attività svolgono due funzioni fondamentali:

- costituiscono un contenitore delle relazioni tra educatore e utente;
- strutturano il tempo della giornata in una continuità spazio-temporale che da sola rappresenta materialmente e simbolicamente la risposta ai bisogni di accudimento, di cura, di protezione e di crescita.

Gli ospiti partecipano alle proposte attraverso i gruppi di attività. Rispetto a questa suddivisione il Centro presenta due orientamenti:

- a) gruppi omogenei per tipologia di disabilità e per livello di capacità;

b) gruppi partecipati di volta in volta da tutti gli ospiti, in relazione al P.I., P.E.I. e P.A.I.

## 2.1. LE ATTIVITA'

- **Attività con indirizzo motorio e psicomotorio:** piscina, calcetto, riabilitazione equestre condotta da esperti in psicomotricità, pet therapy ed animazione musicale condotte da esperti, balli di gruppo, passeggiate, ginnastica dolce, escursioni settimanali sia estive che invernali con caratteristiche ambientali eterogenee in collaborazione con il Club Alpino Italiano sez. di Bergamo.
- **Attività di riabilitazione:** attività di ginnastica generale in gruppo; attività di fisioterapia singola per favorire l'igiene posturale (anche tramite l'adozione di ausili e ortesi). Interventi mirati per gli eventuali e specifici problemi che possano insorgere nelle persone ospiti del C.D.D.
- **Attività educative con indirizzo occupazionale, costruttivo e manipolativo:** assemblaggio, manipolazione, piccola manutenzione e preparazione di "grandi eventi" (festa Natale, etc.).
- **Attività educative di tipo socio-occupazionale:** collaborazioni con realtà del territorio cittadino (associazioni, oratori, etc.) nello svolgere compiti di seriazione, suddivisione e preparazione di vari tipi di materiale oppure nell'assemblare volantini di vario genere.
- **Attività educative con indirizzo espressivo-artistico, sia interne che esterne:** laboratorio espressivo, laboratorio grafico pittorico (decoupage, pittura, preparazione cartelloni, etc.), laboratorio immagini fotografiche.
- **Attività di redazione del "Giornale Impavido":** tale attività comprende:
  - pubblicazione mensile del giornale con diffusione on-line nella struttura Comunale e diffusione cartacea territoriale.
  - programmi di educazione linguistica e comunicativa funzionale ai compiti lavorativi e quotidiani (legati alla vita familiare e del Centro); stimolazione dell'immagine attraverso il racconto e la visione televisiva e fotografica.
- **Attività educative di socializzazione e integrazione territoriale:** uscite con l'utilizzo di pulmini comunali o mezzi pubblici per:
  - ✓ passeggiate (luoghi del territorio cittadino: parchi, piazze, centri pedonali e commerciali, etc.);
  - ✓ gite (lago, montagna, etc.);
  - ✓ acquisto di prodotti per il servizio;
  - ✓ commissioni presso uffici (consegna documenti);
  - ✓ occasioni di arricchimento culturale (teatro, cinema, biblioteche, mostre, visite a musei, fonoteca);
  - ✓ momenti di aggregazione e socializzazione per attività socio-educative e di tipo occupazionali esterne (attività di riabilitazione equestre, collaborazioni con oratori e associazioni territoriali);
  - ✓ momenti di convivialità col gruppo di riferimento e col gruppo di attività;
  - ✓ pranzi con le famiglie e feste di compleanno degli ospiti C.D.D.
- **Attività educative per l'autonomia personale:** cura della persona, vestirsi e svestirsi, gestione degli oggetti personali, utilizzo dei servizi igienici, comportamento a tavola, orientamento nella struttura, etc.

- **Attività socio-assistenziali:** l'attività comprende soprattutto i momenti di assistenza, accudimento e attenzione ai bisogni in particolare della persona in particolare con fragilità complesse: igiene personale e bagno assistito, controllo delle posture, attività corporea di rilassamento, lavori al tavolo e a tappeto con l'utilizzo di semplici proposte legate alle abilità delle persone, uscite sul territorio.

Nel periodo estivo si prevede una specifica e diversa programmazione delle attività con iniziative più attinenti a tale periodo e pertanto ricca di iniziative esterne e momenti ludico ricreativi (come ad esempio: gite in montagna, al lago e ai parchi, attività di piscina in contesti aperti, momenti conviviali esterni, ecc ...).

L'Associazione Genitori Presolana Acca – onlus, di cui descritta al punto 2.2., rappresenta per i programmi del Centro un solido punto di riferimento sia perché, come Associazione delle famiglie del Centro, è interessata a consolidare oltre che ad ampliare le proposte per gli ospiti, sia perché, fin dalla costituzione, ha fornito il suo sostegno economico contribuendo alla realizzazione di alcune iniziative che non sarebbero probabilmente nate senza tale supporto.

## **2.2. L'Associazione Genitori Presolana ACCA – Onlus**

L'Associazione Genitori Presolana Acca - onlus è stata fondata il 21 Novembre 2000 da 18 genitori di ospiti dell'allora *Centro Socio-Educativo*, raccogliendo poi, rapidamente, le adesioni della totalità delle famiglie del Centro.

L'idea era nata nel gruppo degli operatori del C.S.E. che, da tempo, sosteneva l'opportunità di promuovere la costituzione di una Associazione di famiglie che rappresentasse un interlocutore per la realizzazione delle attività del Centro. L'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Bergamo, sostenendo la necessità di coinvolgere le famiglie nella progettazione dei servizi e avvertendo insieme l'esigenza di azioni di riqualificazione dell'intervento socio-educativo e assistenziale, assumeva questo progetto e promuoveva una serie di incontri, al termine dei quali un gruppo di famiglie di ospiti decideva di dar vita ad una associazione di genitori, con lo scopo di collaborare con l'Amministrazione comunale per l'attivazione di interventi integrativi rispetto ai programmi del Centro.

L'Associazione è iscritta all'Albo Provinciale delle Associazioni di Volontariato della Regione Lombardia (legge 266/91).

L'Associazione Genitori Presolana Acca - onlus si propone di sviluppare azioni utili a sostenere le famiglie nel difficile compito educativo e assistenziale nei confronti dei figli, attraverso la promozione di iniziative di sostegno materiale e morale e l'attivazione di servizi di supporto e sostitutivi alla famiglia. Collabora con l'Amministrazione comunale nella realizzazione di iniziative sperimentali e innovative a favore degli utenti del C.D.D.

In questa direzione vengono promosse, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, una serie di attività che comprendono tra l'altro:

- il sostegno economico per la realizzazione di **soggiorni climatici**, iniziati nel 2001 in via sperimentale e che oggi coinvolgono annualmente e in maniera regolare i due terzi degli ospiti del C.D.D. in una serie di esperienze di **vacanza** al mare, in montagna e al lago, tra maggio e settembre, con funzione anche di **solievo** alle famiglie;
- l'**acquisto (e la cessione in comodato d'uso al Comune di Bergamo) di due mezzi di trasporto**, essenziali per l'apertura del Centro al territorio;
- il sostegno economico per la pratica della **riabilitazione equestre**;
- il sostegno economico per il laboratorio di **animazione musicale** (per il quale sono stati acquistati una serie di strumenti, compreso il pianoforte) e la **pet therapy**;
- l'acquisto di **attrezzature** varie per i laboratori di attività;

L'Associazione è inserita nel tessuto della socialità cittadina e partecipa attivamente alla rete delle Associazioni di volontariato, collaborando alle tante iniziative che intendono sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo ai temi dell'integrazione e dell'inclusione sociale delle fasce deboli della popolazione. E' socio fondatore del *Coordinamento Bergamasco per l'Integrazione* (C.B.I.) con sede presso l'A.N.F.A.S.S. di Bergamo e di altre organizzazioni che promuovono iniziative sperimentali e innovatrici per la disabilità, sostenendole anche attraverso la raccolta di fondi. Oltre a costituire l'interlocutore dell'Amministrazione Comunale per i programmi del Centro, collabora con la Provincia e con le Istituzioni Pubbliche e Private. Fin dall'inizio ha costruito una fitta rete di relazioni con le più significative realtà produttive del territorio (istituti di credito, catene commerciali, imprese di produzione, cooperative sociali) dalle quali ha ottenuto e continua ad ottenere sostegni finanziari per le iniziative che intraprende.

La sede è in via Pizzo della Presolana 7, all'interno del C.D.D., sulla base di un accordo di collaborazione con l'Amministrazione Comunale che regola la sua partecipazione alla vita del Centro.

L'indirizzo è il seguente:

**Associazione Genitori Presolana Acca - onlus**

Via Pizzo della Presolana, 7 - 24125 Bergamo

☎ 035 361716      📠 035 3694251

### **2.3. IL SOGGIORNO DI VACANZA**

Tra le iniziative aggiuntive, non comprese nella retta di frequenza, che il Centro offre ai suoi ospiti c'è ormai da parecchi anni il "Soggiorno di vacanza", un progetto non assimilabile alle altre proposte sopra illustrate non soltanto per la complessità organizzativa che lo caratterizza, ma soprattutto per le diverse finalità che presiedono a questa esperienza e perché, in ultima analisi, costituisce un'esperienza che si può dire riassuma in sé la quasi totalità degli obiettivi formativi del Centro.

Il progetto prevede che gli ospiti che scelgono di partecipare all'iniziativa trascorrono nel corso dell'estate, tra maggio e settembre, un periodo di vacanza, normalmente di una settimana, in località balneari (al mare e/o al lago).

A questa iniziativa partecipano anche i volontari con una presenza che risulta preziosa nel coadiuvare gli operatori nell'accompagnamento socio-assistenziale della quotidianità.

L'esperienza della vacanza è particolarmente significativa perché permette:

- agli ospiti che vi partecipano di vivere per una settimana lontano dalla famiglia, insieme agli amici e agli operatori che, insieme, riescono ad assicurare un contesto relazionale comunque familiare, sperimentando un regime di relativa autonomia che sollecita, come sempre in questi casi, nuovi comportamenti e apre al superamento di routine magari un po' calcificate;

- agli operatori di osservare e conoscere più globalmente le persone che, per il resto dell'anno, sono loro affidate soltanto per il servizio diurno. In questo modo si apre la possibilità di una comprensione più complessiva dei bisogni e delle potenzialità e costituisce perciò una risorsa preziosa per il consolidamento delle relazioni interne al C.D.D.;

- alle famiglie di vivere un momento di sollievo trovandosi per una settimana senza il quotidiano carico di impegni che la convivenza con la persona con disabilità sempre comporta.

Il Progetto del "Soggiorno di vacanza" ha potuto crescere in questi anni grazie sia alla volontà del Comune di Bergamo, che lo ha sostenuto come un momento significativo

dell'azione di riqualificazione del Centro, sia alla disponibilità degli educatori e dei collaboratori del Centro, che hanno tradotto in linee operative l'idea della vacanza per gli ospiti e del sollievo alle famiglie. Infine, va sottolineato che il Progetto ha trovato la convinta adesione dell'*Associazione Genitori Presolana Acca - onlus*, che anno dopo anno, ha sostenuto l'iniziativa con un contributo finanziario indispensabile alla sua realizzazione. Il progetto, nonostante il consolidamento registrato dal momento del suo avvio (nel 2001) e sebbene sia diventato per gli ospiti e per le loro famiglie un appuntamento irrinunciabile, allo stato attuale non appartiene strutturalmente alle iniziative annuali da garantire al C.D.D., come da standard regionali.

### **3. MODALITÀ DI ACCESSO, CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA**

#### **3.1. LA MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DAL CENTRO DIURNO DISABILI**

##### **L' ammissione**

L'ammissione al Centro avviene a seguito di presentazione di specifica richiesta dell'interessato, inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo, mediante apposita modulistica (allegato 3 – fac-simile domanda di ammissione C.D.D. con indicati i documenti da allegare), controfirmata dall'Assistente sociale di riferimento.

Le richieste, corredate dall'ipotesi progettuale, vengono valutate dal Coordinatore CDD e dall'Assistente sociale di riferimento. L'équipe viene integrata dagli operatori del Servizio di Neuropsichiatria Infantile dell'Asst di Bergamo nel caso di minori oppure dai Servizi Specialistici nel caso di adulti. A seguito di parere positivo, vengono concordati con la famiglia, con il servizio di provenienza e con l'assistente sociale di riferimento gli obiettivi del periodo di osservazione e la data di avvio dello stesso. (Nel caso venga avviato un **Progetto Ponte o di Orientamento** la procedura segue quanto indicato nel Paragrafo 1.2.6.).

Dopo la presa in carico, il periodo di osservazione dura di norma due mesi e deve permettere di valutare l'idoneità della persona alle caratteristiche del servizio; a conclusione dello stesso, e ritenuto positivo l'inserimento, viene inoltrata comunicazione alla famiglia della conferma dell'inserimento presso la struttura e viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato. La frequenza del Centro è regolamentata così come indicato nei paragrafi 1.2.3 e 1.2.4.

Si potrà procedere al formale inserimento al C.D.D. solamente dopo la firma del Contratto di Ingresso come previsto all'art. 1.1.8.

Nel caso in cui la struttura non abbia posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito nella lista d'attesa depositata presso la struttura.

In relazione ai posti disponibili, è previsto l'accesso al servizio da parte degli utenti in lista d'attesa, secondo il seguente ordine di priorità: residenti nel Comune di Bergamo, residenti nei Comuni dell'Ambito territoriale 1-Bergamo, residenti negli altri Ambiti della Provincia di Bergamo e, infine, residenti in altre province della Regione Lombardia.

##### **Le dimissioni**

Le **dimissioni** dal C.D.D. avvengono:

- su richiesta dell'ospite, della famiglia o del tutore per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo, e con un preavviso di almeno un mese di tempo;

- su proposta del Servizio per conclusione e/o modifica del P.E.I. oppure qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'ospite al C.D.D. In questo caso le dimissioni vengono esaminate in un'équipe mista composta dal Coordinatore, dal Responsabile del Servizio e dall'Assistente sociale di riferimento e discusse e concordate con la famiglia;
- a seguito di assenza per oltre un mese in modo continuativo, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia;
- a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute per oltre quattro mesi, previa valutazione dell'équipe del Centro. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Diurno ad altri soggetti in lista d'attesa;
- per mancato pagamento della retta di frequenza, per tre mesi consecutivi.

### **3.1.2. LA CURA DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE IN CASO DIMISSIONI DELL'OSPITE**

Il Centro ed i Servizi Sociali del Comune di Bergamo in caso di orientamento dell'ospite in altra struttura socio-sanitaria oppure di rientro al proprio domicilio assicura adeguato supporto e accompagnamento alla nuova situazione al fine di favorire un adeguato passaggio di informazioni anche tramite la trasmissione di relazione sociale ed educativa al nuovo servizio.

### **3.1.3. LA GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA**

Come indicato al punto 3.1. nel caso in cui la struttura non abbia posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito nella lista d'attesa depositata presso lo stesso Centro, tenendo conto della data di presentazione della domanda di ammissione al C.D.D. inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo.

#### **Le procedure d'ingresso al C.D.D.**

Ogni qualvolta si renda disponibile un posto, la Direzione del CDD ne dà comunicazione alla famiglia ed all'ospite oltre che al Servizio sociale competente o orientante, proponendo un percorso di inserimento nella struttura.

Nel caso in cui l'interessato o suo referente (genitore/tutore) rinunci alla disponibilità del posto al CDD, lo stesso deve inoltrare comunicazione scritta di rinuncia all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo; la domanda di accesso viene cancellata dalla graduatoria formulata per la lista d'attesa. Per accedere nuovamente alla struttura sarà necessario ripresentare la domanda.

### **3.1.4. L'ACCESSIBILITA' AGLI ATTI PUBBLICI E AL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FaSAS)**

A ciascun utente del C.D.D. o a chi legalmente lo rappresenta viene rilasciata annualmente copia del Progetto Individualizzato (P.I.), del Piano Interventi Educativi (P.E.I.) e del Piano Interventi Assistenziali (P.A.I.).

Il rilascio della copia di ulteriori documenti socio-educativi-sanitari dell'utente o di relazioni specifiche che lo riguardano, è subordinato alla richiesta scritta indirizzata alla Direzione dei Servizi Sociali del Comune di Bergamo e inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta, o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti socio-educativi-sanitari nel rispetto della normativa vigente e del "Regolamento in materia di Accesso Civico e Accesso Generalizzato" del Comune di Bergamo.



L'accesso agli atti documentali del Comune di Bergamo è normato dal "Regolamento in materia di accesso civico e accesso generalizzato". (informazioni sul sito [www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it)).

### **3.1.5. IL DIRITTO ALLA PRIVACY**

L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del D.Lgs. 196/2003 a ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

### **3.2. LA PROCEDURA PER I RECLAMI**

Tutti coloro che si relazionano con il servizio possono sottoporre all'Amministrazione reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso.

Il reclamo assume rilevanza sotto due aspetti:

- esterno, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- interno, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle proteste pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Il reclamo aiuta a colmare il vuoto di comunicazione che spesso si presenta con l'utente, consentendo una più chiara informazione circa la qualità dei servizi fruibili ed offrendo un canale di dialogo: esso costituisce una risorsa, uno "specchio critico" sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti.

I reclami (allegato 4 – fac simile modulo reclami) vanno indirizzati su apposita modulistica al Dirigente della Direzione Servizi Sociali ed Educativi, via S. Lazzaro, che provvederà a contattare gli operatori competenti nell'assicurare adeguata risposta.

L'Amministrazione, nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta a tutti i reclami pervenuti entro il termine massimo di 20 giorni dal ricevimento dello stesso, dopo un opportuno confronto con gli operatori coinvolti, al fine di trovare, laddove sia possibile, una tempestiva soluzione agli eventuali problemi.

Le segnalazioni, proposte e reclami possono essere anche inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Bergamo sia per iscritto che online.

Per eventuali altre necessità si può accedere all'Ufficio di relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela dell'A.T.S. della Provincia di Bergamo.

### **3.3. IL SISTEMA DI QUALITÀ DEGLI INTERVENTI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEGLI OPERATORI DEL C.D.D.**

Il C.D.D. opera secondo principi di efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi al cittadino e si impegna: ad una completa informazione sui servizi offerti; ad una valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali sull'attività svolta, riunioni con i Familiari, incontri con i Servizi Sociali del Comune di Bergamo, indagini sulla soddisfazione degli utenti, dei Familiari (Tutori, Curatori e Amministratori di sostegno) e degli operatori.

## **LA VALUTAZIONE DEL BENESSERE DEGLI OSPITI E' ATTUATA ATTRAVERSO:**

- Riunioni di Equipe;
- Programmazione;
- Confronto con i Familiari;
- Confronto con i Servizi Sociali Comunali;
- Colloqui con gli utenti laddove sia possibile.

## **LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E' ATTUATA ATTRAVERSO:**

- riunioni periodiche in assemblea plenaria;
- Colloqui periodici con le singole famiglie;
- Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale (allegato 5 – fac simile modulo questionario di soddisfazione ospiti C.D.D.); I risultati del Questionario vengono regolarmente comunicati con lettera scritta e commentati in assemblea plenaria.

## **LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI E' ATTUATA ATTRAVERSO:**

- riunioni di Equipe;
- Riunioni di servizio con il Responsabile;
- Questionario di soddisfazione con somministrazione annuale (allegato 6 – fac simile modulo questionario di soddisfazione operatori CDD); I risultati del Questionario vengono regolarmente comunicati tramite lettera scritta e commentati in assemblea plenaria.

L'Amministrazione si impegna a garantire tramite il coordinamento degli interventi e la verifica delle prestazioni fornite, realizzati dai propri operatori, il raggiungimento degli obiettivi del Centro Diurno Disabili e delle progettazioni individualizzate rivolte all'utenza.

L'Amministrazione si impegna a promuovere il processo di valutazione del servizio coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica.

In particolare, in riferimento ai fruitori dei servizi, l'Amministrazione si impegna ad operare una verifica annua del grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso la somministrazione di un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza (la cosiddetta "customer satisfaction") è uno degli strumenti per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che il cliente/utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.

Gli obiettivi che si deve dare l'indagine di customer satisfaction sono:

- identificare le aree di miglioramento del servizio;
- individuare servizi complementari o integrativi in modo da ridurre o eliminare particolari fattori di insoddisfazione;
- identificare i segmenti di utenza a cui il servizio genera un livello più alto di soddisfazione o insoddisfazione;
- individuare la soddisfazione/insoddisfazione per gli aspetti comunicativi dell'erogazione del servizio.

Inoltre, l'Amministrazione comunale si impegna a predisporre e somministrare annualmente un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori coinvolti nel servizio.

### **3.4. IL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (D.V.R.)**

Il Comune ha adottato il documento di valutazione dei rischi a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del d.lgs. n.81/2008) che è disponibile presso il C.D.D. per chiunque desiderasse prenderne visione; i lavoratori addetti sono altresì sottoposti al piano di sorveglianza sanitaria previsto dal medico aziendale competente, come previsto dal vigente regolamento comunale riguardo "La sicurezza e la salute dei luoghi di lavoro".

Il C.D.D. ha predisposto idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### **3.5. LA VIGILANZA E IL CONTROLLO DA PARTE DELL'AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (A.T.S.) PROVINCIALE.**

La **Regione Lombardia** in base alla vigente normativa svolge funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio dell'attività di vigilanza e controllo e l'Agencia di Tutela della Salute (A.T.S.) attua la periodica funzione di vigilanza e controllo sulle unità di offerta pubbliche e private, sociali e sociosanitarie

### **3.6. I RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI TRA COMUNE DI BERGAMO E AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (A.T.S.) PROVINCIALE**

I rapporti giuridici ed economici tra il Comune di Bergamo e l'A.T.S. Bergamo, sono regolati da contratto annuale e dalla sottoscrizione della relativa scheda di budget.

### **3.7. LA DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

Il Comune di Bergamo garantisce appropriata informazione e trasmissione della Carta dei Servizi alle famiglie degli utenti e agli operatori del C.D.D. e assicura adeguata divulgazione ai cittadini attraverso l'esposizione della Carta dei Servizi nella bacheca interna del Centro e la collocazione sul sito internet: [www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili.

## **ALLEGATI**



**COMUNE DI BERGAMO**

**CONTRATTO DI INGRESSO AL CENTRO DIURNO DISABILI**

**VIA PIZZO DELLA PRESOLANA, 7**

*e-mail: [centrodiurnodisabili@comune.bg.it](mailto:centrodiurnodisabili@comune.bg.it)*

**Ai sensi di:**

- articolo 7, della legge regionale della Lombardia n.3, del 12 marzo 2008, "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" (BURL n. 12, 1° suppl. ord. del 17 Marzo 2008):

**Diritti della persona e della famiglia**

1. Le persone che accedono alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie hanno diritto a:

- a) scegliere liberamente le unità d'offerta, compatibilmente con il requisito dell'appropriatezza delle prestazioni;
- b) fruire delle prestazioni erogate alle condizioni e in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle norme vigenti e dalla programmazione regionale e comunale;
- c) essere informate sulle prestazioni di cui è possibile usufruire, sulle condizioni e sui requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché sulle relative modalità di erogazione, ed esprimere il consenso sulle proposte d'intervento che le riguardano;
- d) accedere alle prestazioni, nel rispetto della riservatezza e della dignità personale e della disciplina in materia di consenso informato;
- e) rimanere, ove possibile, nel proprio ambiente familiare e sociale o comunque mantenere nella misura massima possibile le relazioni familiari e sociali;
- f) essere prese in carico in maniera personalizzata e continuativa ed essere coinvolte nella formulazione dei relativi progetti;
- g) ricevere una valutazione globale, di norma scritta, del proprio stato di bisogno.

2. I gestori delle unità d'offerta sociali e sociosanitarie residenziali e semiresidenziali assicurano:

- a) la presenza dei familiari o delle persone di fiducia da loro delegate e la costante informazione sulla condizione degli utenti medesimi e sulle cure ad essi prestate;
- b) l'accesso alle strutture dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti.

- articolo 8, comma 11 della legge regionale della Lombardia n.3/2008 e successive modifiche previste dall'articolo 1 della Legge della Regione Lombardia n. 2 del 24 febbraio 2012;

- deliberazione della giunta della Regione Lombardia n. 8496 del 26 novembre 2008, “Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità d’offerta sociosanitarie”;
- deliberazione della giunta della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30 maggio 2012, “Determinazioni in materia di esercizio e di accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo”.

TRA

**Il Comune di Bergamo** con sede in Bergamo, Piazza Matteotti – 27, CF 80034840167, d’ora in poi nominato “Comune”, accreditato dalla Regione Lombardia in qualità di soggetto gestore del servizio Centro Diurno Disabili sito in Via Pizzo della Presolana n.7 – Bergamo, rappresentato dal Dirigente della Direzione Servizi Sociali ed Educativi, .....

E

**il/la Signore/a** ....., nato/a a ....., il ....., residente a ..... in via ..... n. .... - C.F. ...., indirizzo di posta elettronica ....., di seguito per brevità denominato “contraente”, in qualità di:

diretto interessato all’ammissione;

oppure

tutore

curatore

amministratore di sostegno

del/la **Signore/a** ....., nato/a a ....., il ....., residente a ..... in via ..... n. .... - C.F. ...., indirizzo di posta elettronica ....., interessato all’ammissione Centro Diurno Disabili del Comune, il quale allo stato è impossibilitato ad esprimere valido consenso;

oppure

..... (specificare il grado di parentela) rappresentante della famiglia che stipula il presente contratto per conto del/la **Signore/a** ....., nato/a a ....., il ....., residente a ..... in via ..... n. .... - C.F. ...., indirizzo di posta

elettronica ....., interessato all'ammissione Centro Diurno Disabili del Comune, il quale allo stato è impossibilitato ad esprimere valido consenso;

## **SI STIPULA UN CONTRATTO DI INGRESSO AL SERVIZIO CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI (C.D.D.)**

### **ART. 1**

- a. Il contraente si avvale del servizio C.D.D. gestito dal Comune di Bergamo per l'acquisizione di prestazioni di assistenza socio educativa e sanitaria a favore del/la Signore/a ....., nato/a il ....., a ..... residente a ..... in via ..... n. .... - C.F. .... indirizzo di posta elettronica .....

### **ART. 2**

- a. Il Comune eroga, mediante adeguate risorse umane, strutture e attrezzature, prestazioni di assistenza sociosanitaria ai livelli strutturali, gestionali e organizzativi e, più in generale, qualitativi definiti dalla normativa regionale lombarda, dalla carta dei servizi, e dal presente contratto di ingresso.
- b. Le prestazioni che il Comune è tenuto ad erogare nell'unità d'offerta cui il presente contratto si riferisce sono quelle descritte nella relativa carta dei servizi.
- c. Il Comune si impegna a redigere e consegnare periodicamente il progetto educativo individualizzato e verifica.
- d. Al momento della presa in carico dell'Ospite il Comune raccoglie tutta la documentazione obbligatoria nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) come previsto dall'art. 1.4.1. della delibera della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30 maggio 2012.
- e. Il Comune e Regione Lombardia garantiscono la copertura assicurativa.

### **ART. 3**

- a. Non è dovuto alcun corrispettivo per lo svolgimento delle pratiche e procedure preliminari all'ingresso nel servizio oggetto del presente contratto.

### **ART. 4**

- a. Il contraente si impegna al pagamento della retta mensile prevista dalla carta dei servizi del C.D.D., con le modalità da questa definite.
- b. Il mancato pagamento della retta per tre mesi consecutivi comporta la risoluzione del contratto per inadempimento e l'avvio della procedura di dimissione dell'Ospite, da effettuarsi con preventiva comunicazione al Servizio Sociale di Base del Comune di residenza dell'ospite ai fini di garantire la dimissione in forma assistita. Il Comune potrà dar corso a tale procedura solo qualora abbia adempiuto a tutti gli obblighi normativamente e contrattualmente a suo carico.

- c. Al fine di agevolare le famiglie, si ritiene di applicare riduzioni della retta di frequenza esclusivamente nei seguenti casi:
- I. riduzione del 25% della retta mensile per la frequenza part-time di 18 ore settimanali;
  - II. riduzione del 30% della retta mensile per la conservazione del posto in caso di assenza motivata per malattia di durata superiore al mese per un periodo non superiore ai 6 mesi, restando inteso che per l'assenza del primo mese deve essere corrisposto l'intero importo della retta.
- d. La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione del bollettino di pagamento, che sarà inviato mensilmente alle famiglie degli ospiti del CDD.

#### ART. 5

- a. Il contraente può chiedere l'intervento del difensore civico del comune di Bergamo nei casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni oggetto del presente contratto. Può altresì accedere all'Ufficio di relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela dell'ATS della Provincia di Bergamo per ogni eventuale necessità.

#### ART. 6

- a. Il Comune può richiedere l'intervento dei Servizi Sociali del Comune di residenza dell'Ospite oppure del Servizio Disabili dell'ATS della Provincia di Bergamo nel caso in cui rilevi e/o venga a conoscenza di situazioni psicofisiche e/o socio-ambientali di particolare significato per lo stato di benessere e la qualità della vita dell'Ospite.
- b. Il Comune comunica mensilmente al preposto Servizio dell'ATS della Provincia di Bergamo la frequenza dell'ospite al CDD e le assenze ingiustificate e giustificate.

#### ART. 7

- a. Il presente contratto ha durata dal ..... sino alla data di dimissione dell'Ospite.
- b. Il contraente può chiedere la dimissione dal C.D.D. con conseguente recesso unilaterale dal contratto mediante disdetta da comunicarsi per iscritto con preavviso di quindici giorni.

#### ART. 8

- a. Il Comune può procedere alla dimissione dell'Ospite nei seguenti casi:
1. su richiesta dell'ospite, della famiglia o del tutore per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno quindici giorni di tempo;
  2. su proposta del Servizio per conclusione e/o modifica del P.E.I. oppure qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'ospite al C.D.D. In questo caso le dimissioni vengono esaminate in un'équipe mista composta dal Coordinatore, dal Referente del Servizio e dall'Assistente sociale di riferimento e, successivamente, discusse e concordate con la famiglia;
  3. a seguito di assenza per oltre un mese, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia;
  4. a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute per oltre sei mesi continuativi, previa valutazione dell'équipe del Centro. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Diurno ad altri soggetti in lista d'attesa;
  5. per mancato pagamento della retta di frequenza.

#### ART. 9



- a. Il contraente si impegna a comunicare al Comune ogni modificazione del titolo giuridico (tutore, curatore, amministratore di sostegno ecc.) di rappresentanza posseduto alla data di sottoscrizione del presente contratto.
- b. Il contraente è tenuto con puntualità ad aggiornare, in caso di variazioni, i recapiti telefonici e la residenza.

ART. 10

- a. Per quanto non disciplinato nel presente contratto si rinvia alle norme dell'ordinamento delle autonomie locali, alle disposizioni sanitarie e socio-assistenziali e alle vigenti disposizioni di legge in materia, nonché alla carta dei servizi del CDD.

ART. 11

- a. Le cause della risoluzione del presente contratto sono da individuarsi nel mancato adempimento degli obblighi elencati nei punti precedenti e nei casi indicati nella carta dei servizi del CDD.

Bergamo, .....

Letto, confermato e sottoscritto

Firme:

**Per il Comune**  
 Il Dirigente della Direzione  
 Servizi Sociali ed Educativi  
 Comune di Bergamo

**Il Contraente**

.....

.....

**Il Contraente dichiara di:**

- avere preso visione della sede del servizio;
- avere ricevuto adeguate informazioni riguardo le vigenti normative regionali inerenti gli standard strutturali, gestionali e organizzativi riguardanti i C.D.D., con particolare riferimento alla deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. VII/18334 del 23 luglio 2004, "Definizione della nuova unità di offerta "Centro Diurno per persone con disabilità" (CDD): requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento;
- aver ricevuto la carta dei servizi con i relativi allegati (All. A);
- essere stato sufficientemente informato in merito al servizio cui si riferisce il contratto d'ingresso;
- aver ricevuto precise informazioni riguardo la retta di frequenza al CDD;

- aver ricevuto in forma chiara e aver compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n.196 (codice in materia di protezione dei dati personali), ed espresso in forma scritta il consenso al trattamento dei dati (*all. B*);
- aver ricevuto nel corso di un colloquio con il referente del servizio un'informazione comprensibile ed esauriente sugli aspetti socio-educativi e assistenziali della presa in carico dell'Ospite, sulle possibili proposte del Servizio;
- avere ricevuto l'elenco della documentazione da presentare all'ingresso dell'Ospite al servizio (*all. C*);
- aver ricevuto informazioni sulla vigente retta di frequenza al CDD del Comune di Bergamo;
- aver ricevuto nel corso di un colloquio con il referente del servizio un'informazione comprensibile ed esauriente riguardo la somministrazione all'Ospite dei farmaci prescritti dal medico di riferimento dello stesso, nonché la modulistica per l'autorizzazione da parte della famiglia o suo delegato alla somministrazione dei farmaci al CDD (*All. D*);
- essere stato informato dal Centro Diurno Disabili del Comune che:
  - I CDD appartengono alla rete delle Unità di offerta Socio-Sanitarie della Regione Lombardia.
  - Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo dell'Ospite del CDD è coperto:
    - ✓ dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati, e conteggiato sulla base della classificazione SIDI - (quota sanitaria);
    - ✓ dalla famiglia dell'ospite CDD;
    - ✓ dal comune di residenza dell'ospite - (quota sociale).
  - Il Comune eroga tramite il CDD attività educative, riabilitative, assistenziali a favore degli Ospiti frequentanti, come da legislazione vigente.
  - Il Comune si avvale di figure professionali qualificate e garantisce gli standard gestionali come da vigente normativa regionale.
  - Il Servizio è tenuto a condividere con l'Ospite, ove possibile, e la sua famiglia il Progetto Educativo Individualizzato annuale e la verifica;
  - Le visite agli ospiti possono essere effettuate in ogni giorno dell'anno negli orari di funzionamento del centro, previa informazione al referente del CDD.
  - Il referente del CDD di norma riceve i familiari degli Ospiti previo appuntamento.
  - Esiste una rappresentanza dei familiari degli ospiti la cui composizione è notificata con formale comunicazione.
  - Annualmente il Comune trasmette al contraente la certificazione utile per fruire di eventuali benefici fiscali.
  - Annualmente il CDD somministra alle famiglie degli Ospiti e agli operatori del CDD il questionario di soddisfazione del servizio.
  - Il Comune ha adottato il documento di valutazione dei rischi a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del d.lgs. n.81/2008) che è disponibile presso gli uffici per chiunque desiderasse prenderne visione; i lavoratori addetti sono altresì sottoposti al piano di sorveglianza sanitaria previsto dal medico competente.
  - L'accesso alle cucine e agli altri locali di servizio è consentito solo agli addetti ed ai preposti servizi di vigilanza e controllo.
  - Negli ambienti del CDD è vietato fumare. L'inosservanza del divieto è punita con la sanzione amministrativa prevista dalle vigenti norme in materia.
  - Sono apposte presso la sede del centro specifiche cassette per:
    - ✓ raccogliere i questionari di soddisfazione somministrati annualmente agli Ospiti e agli operatori del centro.
    - ✓ raccogliere i reclami e/o suggerimenti degli operatori, ospiti e loro familiari e volontari del CDD.

- La Regione Lombardia, ai sensi delle vigenti normative, svolge funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio dell'attività di vigilanza e controllo e le ATS attuano la periodica funzione di vigilanza e controllo sulle unità di offerta pubbliche e private, sociali e sociosanitarie.

Bergamo, .....

Firma:

**il Contraente:** .....

## ALLEGATO 2

### FAC-SIMILE TABELLA MENU' INVERNALE - CDD COMUNE DI BERGAMO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	Pasta integrale al pomodoro Mozzarella o crescenza Insalata Pane Frutta	Polenta Spezzatino di tacchino Spinaci Pane Frutta	Risotto con verdura Pesce impanato Fagiolini Pane Frutta	Pasta all'extravergine Petto di pollo al latte Piselli e carote Pane Frutta	Gnocchi al pomodoro Frittata al forno Finocchi Pane Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>Pizza margherita</b> <u><a href="#">Prosciutto cotto (1/2 porzione)</a></u>  Fagiolini Pane Frutta	Risotto ai funghi o alla parmigiana Coscia di pollo al forno Broccoli Pane Frutta	Minestra di riso e patate Hamburger di manzo Spinaci Pane Frutta	Pasta al pomodoro Arrosto di tacchino Piselli e carote Pane Frutta	Pasta al ragù di verdura Platessa impanata Insalata Pane Frutta
<b>TERZA SETTIMANA</b>	Pasta alle olive Frittata al prosciutto Spinaci Pane Frutta	Risotto allo zafferano <u><a href="#">Primo sale o Asiago</a></u>  Insalata verde e rossa Pane Frutta	Polenta Brasato di manzo Fagiolini Pane Frutta	Passato di verdura con maccheroncini Polpette alla pizzaiola Patate e zucchine Pane Frutta	Gnocchi al pesto Merluzzo in umido Carote Pane Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	Raviolini agli spinaci Parmigiano Reggiano o Taleggio Cavolfiori Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Piselli e carote Pane Frutta	Lasagne di carne Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pomodoro Platessa al forno Carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Bocconcini di pollo con patate Pane Frutta

### FAC-SIMILE TABELLA MENU' ESTIVO - CDD COMUNE DI BERGAMO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	Ravioli agli spinaci Crescenza Pomodori Pane Frutta	Gnocchi al pomodoro Frittata o uovo sodo Zucchine Pane Frutta	Pasta alle olive Insalata di pollo Piselli e carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Arrosto di tacchino Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pesto Pesce impanato Carote gratt Pane Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>Pizza margherita</b> <u><a href="#">Prosciutto cotto (1/2 porzione)</a></u>  Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pesto Frittata al forno Carote Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Pomodori Pane Frutta	Pasta allo zafferano Coscia di pollo al forno Erbette Pane Frutta	Pasta al pomodoro Tonno all'olio d'oliva Insalata Pane Frutta
<b>TERZA SETTIMANA</b>	Insalata di riso Formaggio Carote gratt Pane Frutta	Pasta alle melanzane Petto di pollo al limone Fagiolini Pane Frutta	Gnocchi al pesto Filetto di merluzzo al forno Pomodori Pane Frutta	Pasta al pomodoro Frittata con prosciutto Insalata verde Pane Frutta	Pasta agli aromi Polpette di manzo Zucchine Pane Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	Raviolini agli spinaci Parmigiano Reggiano o Taleggio Cavolfiori Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Piselli e carote Pane Frutta	Lasagne di carne Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pomodoro Platessa al forno Carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Bocconcini di pollo con patate Pane Frutta

E' possibile sostituire tutta la verdura con altra verdura di stagione (no patate e legumi). **E' possibile presentare pasta in bianco.**

**ALLEGATO 3**



**COMUNE DI BERGAMO**

Alla cortese attenzione  
Responsabile  
Servizi in favore dei Disabili  
Direzione Servizi Sociali ed Educativi  
Comune di Bergamo  
Via San Lazzaro, 3 - 24122 Bergamo

**Richiesta di ammissione presso il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) del Comune di Bergamo via Pizzo della Presolana, 7.**

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ tel. n° \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

del/la sig./ra \_\_\_\_\_ nato/a il \_\_\_\_\_

a \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ tel. n° \_\_\_\_\_

stato civile \_\_\_\_\_

precedentemente ricoverato od inserito presso il servizio \_\_\_\_\_

sito in \_\_\_\_\_ tel. n° \_\_\_\_\_

chiede

**l'inserimento del Sig./ra \_\_\_\_\_ presso il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) del Comune di Bergamo - via Pizzo della Presolana, 7, con le seguenti modalità:**

Tempo Pieno

Tempo Parziale

**Il sottoscritto dichiara inoltre di:**

- ⇒ impegnarsi a fornire al C.D.D. le informazioni e documentazioni necessarie all'istruttoria della domanda per l'eventuale accoglienza presso la struttura;
- ⇒ essere a conoscenza dell'impegno economico a proprio carico, previsto dal regolamento della Carta dei Servizi;
- ⇒ impegnarsi a versare, secondo le modalità stabilite dal Regolamento della Carta dei Servizi del CDD e del Comune di residenza, la quota spettante e gli eventuali adeguamenti previsti.

**La persona disabile è in carico al:**

- Servizio Sociale del Comune di \_\_\_\_\_ Circoscrizione n° \_\_\_\_\_  
 Assistente Sociale di riferimento \_\_\_\_\_;  
 - Medico curante dr. \_\_\_\_\_ n° tel. \_\_\_\_\_;  
 - Medico specialista dr. \_\_\_\_\_ n° tel. \_\_\_\_\_.

**Informazioni relative alla persona disabile:**

N° tessera sanitaria \_\_\_\_\_ N° esenzione ticket \_\_\_\_\_  
 Codice fiscale \_\_\_\_\_ Carta d'identità n° \_\_\_\_\_  
 rilasciata dal Comune di \_\_\_\_\_  
 Invalidità civile riconosciuta il \_\_\_\_\_ dall'ATS di \_\_\_\_\_ percentuale \_\_\_\_\_  
 Certificato di gravità ai sensi della Legge 104/92 art. 3 rilasciato il \_\_\_\_\_  
 Indennità di accompagnamento dal \_\_\_\_\_  
 Indirizzo di posta elettronica \_\_\_\_\_

**\*Tutore:**                              SI                  NO  
**\*Curatore:**                        SI                  NO  
**\*Amministratore di Sostegno:**    SI                  NO

(barrare la voce che interessa)

* Nome e Cognome	Data di nascita	Parentela	Professione	Telefono

**Composizione nucleo familiare**

Nome e Cognome	Data di nascita	Parentela	Professione	Telefono

**Altre persone significative e di riferimento (tutore, amici, volontari...)**

Nome e Cognome	Data di nascita	Livello relazionale	Professione	Telefono

Firma del richiedente (del genitore o tutore)

.....

Firma Assistente Sociale del  
Comune di Residenza

.....

Data .....

**Documenti da allegare alla domanda:**

- copia del verbale di invalidità e del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
- relazione sociale del servizio sociale del comune di provenienza;
- relazione educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza;
- documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione;
- copia del codice fiscale, tessera sanitaria ed esenzione ticket;
- piano terapeutico/farmacologico giornaliero;
- copia del certificato di rappresentanza giuridica (tutore, curatore, amministratore di sostegno ecc.).

**Il/La sottoscritto/a ....., in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali", esprime il proprio consenso alla raccolta e al trattamento dei dati riportati nella presente domanda, entro i limiti e secondo le finalità previste dalla Legge.**

Firma

.....

Data .....

## ALLEGATO 4



### COMUNE DI BERGAMO

#### Modulo per la rilevazione dei Problemi e dei Reclami.

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, di recepire i problemi del cliente/utente e di rilevare le non conformità agli standard previsti dal sistema qualità adottato dall'Amministrazione Comunale, qualora avesse delle rimostranze o delle lamentele, La invitiamo a compilare questo modulo affinché si possa intervenire per eliminare il problema e attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio. Il modulo dovrà essere consegnato al Coordinatore del C.D.D. durante l'orario di apertura del Centro o inserito nell'apposita cassetta collocata all'ingresso del CDD.

<b>Nome:</b>	
<b>Indirizzo:</b>	
<b>Telefono:</b>	<b>Cellulare:</b>
<b>Indirizzo di posta elettronica:</b>	
<b>Problema o reclamo rilevato:</b>	
<b>Suggerimenti:</b>	
<b>Data:</b>	<b>Firma:</b>



## ALLEGATO 5



### COMUNE DI BERGAMO

#### **Scheda di valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli ospiti del Centro Diurno Disabili.**

Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il livello di soddisfazione della famiglia dell'ospite. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

La scheda di valutazione viene distribuita alle famiglie degli ospiti almeno una volta all'anno. L'analisi complessiva dei dati raccolti viene effettuata da un gruppo di lavoro composto dal Coordinatore del servizio (o suo delegato), dal Referente interno del C.D.D. e da un rappresentante degli Operatori del Centro. Gli esiti dell'analisi sono restituiti ai familiari degli utenti e all'Amministrazione Comunale.

#### **Anno Educativo**

**A.** Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di cui usufruisce?

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**B.** In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate.

#### **Cortesìa del personale**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

#### **Professionalità del personale, ovvero capacità di fare il proprio lavoro**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

#### **Pulizia e ordine della struttura**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

#### **Servizio mensa**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

### Servizio trasporti

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### Prontezza di risposta ai bisogni degli utenti

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### Qualità delle attività interne (attività ludiche, laboratori, ecc.)

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### Qualità delle attività esterne (es. uscite, gite, collaborazioni con associazioni, rapporti con altre strutture, ecc.)

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### Coinvolgimento delle famiglie

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### Comunicazioni con i familiari

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

### C. Osservazioni:




**COMUNE DI BERGAMO**

**Scheda di valutazione del livello di soddisfazione degli operatori del Centro Diurno Disabili.**

***Anno Educativo***

**A.** Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio in cui lavora?

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**B.** In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate.

**Programmi di formazione del personale**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Efficienza organizzativa del C.D.D.**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Raggiungimento degli obiettivi da parte del C.D.D.**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Disponibilità delle risorse strumentali (attrezzature, automezzi, strumentazioni varie).**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Innovazione del C.D.D.**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Clima di collaborazione nel C.D.D.**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Valorizzazione del contributo individuale**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Pulizia della struttura**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Qualità della collaborazione con le famiglie**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**C. Osservazioni:**


## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

<b>La Carta dei Servizi del Centro Diurno Disabili (C.D.D.): Principi ispiratori e riferimenti di fondo</b>	p. 1
<b><u>1. Il Centro Diurno Disabili del Comune di Bergamo</u></b>	p. 2
<b>1.1. Il Progetto del servizio</b>	p. 2
1.1.1. <b>Gli obiettivi</b>	p. 2
1.1.2. <b>I destinatari</b>	p. 3
1.1.3. <b>Il Progetto annuale del C.D.D.</b>	p. 3
1.1.4. <b>Le strategie operative</b>	p. 5
1.1.4.1. La personalizzazione dei percorsi in un'ottica di progetto di vita	p. 5
1.1.4.2. L'integrazione degli interventi	p. 6
1.1.4.3. L'integrazione nel contesto sociale	p. 6
1.1.4.4. Una prospettiva progettuale	p. 6
1.1.4.5. La fragilità complessa	p. 6
1.1.4.6. La multietnicità	p. 7
1.1.5. <b>Gli strumenti della progettazione</b>	p. 7
1.1.5.1. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)	p. 7
1.1.5.2. La programmazione e verifica	p. 8
1.1.6. <b>Gli indicatori e gli standard di qualità</b>	p. 9
1.1.7. <b>I Protocolli operativi e le Procedure Assistenziali</b>	p. 10
1.1.8. <b>Il Contratto di Ingresso al C.D.D.</b>	p. 10
<b>1.2. L'organizzazione generale del servizio</b>	p. 10
1.2.1. <b>La struttura, gli spazi e i mezzi di trasporto</b>	p. 10
1.2.2. <b>Come raggiungere il C.D.D.</b>	p. 11
1.2.3. <b>Il personale</b>	p. 12
1.2.3.1. La formazione del Personale	p. 13
1.2.4. <b>Il funzionamento del C.D.D.</b>	p. 13
1.2.5. <b>La frequenza Part-Time</b>	p. 14
1.2.6. <b>Il Progetto Ponte o di Orientamento</b>	p. 14
1.2.7. <b>La mensa</b>	p. 14
1.2.8. <b>I farmaci</b>	p. 15
1.2.9. <b>I trasporti</b>	p. 15
1.2.10. <b>Le pulizie</b>	p. 15
1.2.11. <b>Le visite guidate alla struttura</b>	p. 16
<b>1.3. I riferimenti per l'utenza</b>	p. 16
1.3.1. <b>I riferimenti organizzativi del Comune di Bergamo</b>	p. 16
1.3.2. <b>I riferimenti organizzativi dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) Bergamo</b>	p. 16
1.3.3. <b>La Retta di frequenza</b>	p. 16
1.3.4. <b>I costi e le prestazioni compresi nella retta di frequenza</b>	p. 17
1.3.5. <b>I costi e le prestazioni non compresi nella retta di frequenza</b>	p. 18
1.3.6. <b>Le dichiarazioni ai fini fiscali di cui alla DGR n. 26316/1997</b>	p. 18
<b><u>2. Le proposte del Centro Diurno Disabili (C.D.D.)</u></b>	p. 18
<b>2.1. Le Attività</b>	p. 19

<b>2.2. L'Associazione dei Genitori Presolana Acca – Onlus</b>	p. 20
<b>2.3. Il Soggiorno Vacanza</b>	p. 21
<b>3. <u>Modalità di accesso, consultazione e partecipazione dell'utenza</u></b>	p. 22
<b>3.1. Le modalità di accesso, di accoglienza, di presa in carico e di dimissione dal Centro Diurno Disabili</b>	p. 22
3.1.2. La cura della continuità assistenziale in caso di dimissioni dell'utente	p. 23
3.1.3. La gestione della lista di attesa	p. 23
3.1.4. L'accessibilità agli atti pubblici e al Fascicolo Assistenziale e Sanitario (FaSAS)	p. 23
3.1.5. Il diritto alla Privacy	p. 24
<b>3.2. La procedura per i reclami</b>	p. 24
<b>3.3. Il sistema di qualità degli interventi e della soddisfazione degli utenti e operatori del C.D.D.</b>	p. 24
<b>3.4. Il Documento di Valutazione dei Rischi (D.V.R.)</b>	p. 26
<b>3.5. La vigilanza e il controllo da parte dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) Provinciale</b>	p. 26
<b>3.6. I rapporti giuridici ed economici tra Comune di Bergamo e Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) Provinciale</b>	p. 26
<b>3.7. La divulgazione della Carta dei Servizi</b>	p. 26

#### **ALLEGATI :**

- Contratto d'Ingresso al Centro Diurno Disabili (allegato 1)	p. 28
- Fac-simile - Tabella Menù invernale ed estivo (allegato 2)	p. 35
- Modulo - Richiesta di ammissione al Centro Diurno Disabili (allegato 3)	p. 36
- Modulo - Reclami (allegato 4)	p. 39
- Questionario per la customer satisfaction per l'utenza (allegato 5)	p. 40
- Questionari per la customer satisfaction per gli operatori (allegato 6)	p. 42