

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRI DIURNI DISABILI DI CREMONA



### CDD 1 – “PLATANI”

via dei Platani 22 - tel 0372 37591 – fax 0372 531448

Indirizzo/i di posta elettronica:

[cdd1cr@societadolce.it](mailto:cdd1cr@societadolce.it)

### CDD 2 – “MINCIO”

via Mincio 25 – tel / fax 0372 28403

Indirizzo/i di posta elettronica:

[cdd2cr@societadolce.it](mailto:cdd2cr@societadolce.it)

### CDD 3 - “TOFANE”

via Tofane 10 – tel / fax 0372 454980

Indirizzo/i di posta elettronica:

[cdd3cr@societadolce.it](mailto:cdd3cr@societadolce.it)



2017

## **Cosa è la Carta dei Servizi**

E' un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza.

La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

## **A chi si rivolge la Carta dei servizi**

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

## **Come viene diffusa la Carta dei Servizi**

Ogni anno la Carta è aggiornata e consegnata i nuovi utenti.

E' pubblicata sul sito dell'Azienda: [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it).

E' esposta presso i singoli CDD.

Può essere inoltre richiesta a:

- AZIENDA SPECIALE CREMONA SOLIDALE – via Brescia 207 – Punto Info dell'Azienda Cremona Solidale – Presidio Somenzi – piano terra – tel 0372 533651 o 533508 – fax 0372 533555 – mail [info@cremonasolidale.it](mailto:info@cremonasolidale.it) – aperto da L a V dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00
- CDD Platani o Mincio o Tofane

## **Cosa è l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale – titolare del servizio CDD**

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale, Ente gestore del Servizio denominato Centro Diurno Disabili (CDD), è un Ente pubblico; nasce il 1 gennaio 2004 dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (II.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) e su impulso del Comune di Cremona che promuove la creazione di un ente che abbia la propria vocazione nella gestione efficace di servizi alla persona, che coniughino funzioni sociali e socio sanitarie, rivolti alla non autosufficienza.

Con delibera n 49 del 25/08/2010, e successiva modifica ed integrazione con del 58 del 21/12/2011, l'Azienda ha adottato un Codice Etico, documento mediante il quale l'Azienda esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Sede legale dell'Azienda e sede operativa dell'Azienda: Via Brescia 207 – 26100 Cremona

Attraverso gara pubblica, la realizzazione del servizio CDD è stata affidata alla Cooperativa Sociale "Società Dolce".

## **Chi è la Cooperativa Sociale "Società Dolce", organizzazione che si occupa del funzionamento dei CDD**

La Cooperativa Sociale Società Dolce si costituisce a Bologna il 26 febbraio 1988. La sua fondazione è opera di un gruppo di studenti universitari, che condividono valori e idee sul mondo e sulla società. A seguito di un rapido processo di espansione e di specializzazione, nel 1994 Società Dolce da Cooperativa a responsabilità limitata si trasforma in Cooperativa Sociale.

Attualmente opera nel settore sociale, sanitario, educativo, ricreativo, riabilitativo ed assistenziale, realizzando attività di progettazione e gestione di diverse tipologie di servizi alla persona, destinati a differenti tipologie di utenza.

Obiettivo della Cooperazione Sociale è "perseguire l'interesse generale alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini della comunità" (legge 381/1991), sviluppando socialità e lavoro.

"Società Dolce" opera presso i CSE/CDD di Cremona dal giugno 1999.

## **Cosa è il Centro Diurno per persone Disabili – CDD**

Il CDD è un servizio diurno ad indirizzo socio sanitario destinato a persone con disabilità grave.

## **Quali sono le finalità e gli obiettivi dei CDD**

Il CDD persegue le seguenti finalità:

- permettere al disabile di rimanere il più a lungo possibile nella propria famiglia
- supportare la famiglia nella cura del proprio congiunto
- offrire servizi adeguati alle diverse problematiche delle persone disabili inserite

Il CDD si propone di conseguenza di raggiungere i seguenti obiettivi:

- analizzare e sviluppare le capacità residue degli ospiti
- operare perché le capacità acquisite possano essere sempre sollecitate ed essere di conseguenza mantenute il più a lungo possibile
- dare servizi di tipo assistenziale, socio sanitario, educativo, riabilitativo, socializzante agli ospiti
- costruire progetti individualizzati per ogni ospite, in accordo con le loro famiglie
- organizzare attività di piccolo e grande gruppo
- sviluppare le attività che si svolgono all'esterno dei CDD

### **Chi sono gli utenti dei CDD**

Il CDD accoglie persone con disabilità grave di età superiore a 18 anni.

Utenti disabili con età inferiore a 18 anni possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenti condizioni:

- richiesta del genitore o del tutore/amministratore di sostegno/curatore
- valutazione di necessità dell'ASL di residenza e della UO di Neuropsichiatria Infantile o di Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato
- disponibilità del CDD ad adeguare i propri interventi al minore.

### **Quante persone possono essere accolte nei CDD**

Il CDD Platani può accogliere sino a 28 ospiti disabili.

Il CDD Mincio può accogliere sino a 18 ospiti disabili.

Il CDD Tofane può accogliere sino a 10 ospiti disabili.

### **Quali spazi ed ambienti sono disponibili all'interno dei CDD**

Il CDD Platani è collocato in Via Platani 20-22 e si compone di due piani:

- al piano rialzato:  
ingresso, ufficio del coordinatore, sala computer, 2 sale polifunzionali, aula morbida, infermeria, cucina, 3 bagni (attrezzati con ausili diversificati per rispondere ai diversi bisogni degli ospiti)
- al piano terra:  
ingresso, cucina, 2 bagni, sala vasca idromassaggio, sala polifunzionale, spogliatoio e bagno del personale, lavanderia, magazzini, giardino

Il CDD Mincio è collocato in via Mincio 25 e si compone di due piani:

- al piano rialzato:  
ingresso, ufficio del coordinatore, salone polifunzionale, laboratorio, infermeria, 2 bagni (attrezzati con ausili diversificati per rispondere ai diversi bisogni degli ospiti), giardino
- al piano primo:  
ingresso, cucina, 1 bagno, sala laboratorio, sala computer
- al piano interrato:  
lavanderia, spogliatoio e bagno del personale, magazzino

Il CDD Tofane è collocato in via Tofane 10, in un'ala della scuola elementare e si compone di:

giardino in comune con la scuola, ingresso, ufficio del coordinatore, sala polifunzionale, laboratorio, infermeria, 2 bagni (attrezzati con ausili diversificati per rispondere ai diversi bisogni degli ospiti), cucina, sala laboratorio, lavanderia, spogliatoio e bagno del personale, magazzino.

### **Come si fa ad accedere al servizio CDD**

La domanda di ammissione deve essere presentata al Comune di residenza. La lista di attesa è pertanto definita dai singoli comuni di residenza secondo criteri e modalità specifiche di ogni Ente pubblico. La lista dei richiedenti può essere consultata solamente presso i comuni di residenza.

La segnalazione a Cremona Solidale del nominativo del richiedente il posto al CDD viene effettuata dai servizi sociali del singolo comune di residenza.

Segue una valutazione di appropriatezza del richiedente da parte del CDD.

Nel caso di valutazione di appropriatezza:

- l'iter si concluderà o con l'ammissione o con l'inserimento nella lista di attesa (se non vi è disponibilità immediata di posto).

In caso di non appropriatezza:

- l'iter si concluderà con lettera che respinge la richiesta di ammissione dandone adeguata motivazione.

Nel caso di appropriatezza dell'ospite e di disponibilità di posto immediato al CDD i tempi dell'inserimento sono i seguenti:

prima settimana

- conoscenza del CDD da parte dell'ospite e della famiglia
- conoscenza dell'ospite e della famiglia da parte degli operatori individuati con visita domiciliare

seconda e/o terza settimana

- inserimento a tempo ridotto, se necessario

terza o quarta settimana

- inserimento a tempo pieno e predisposizione del progetto individuale provvisorio dell'ospite da parte degli educatori entro i primi 30 giorni

dopo il primo mese di frequenza

- presentazione alla famiglia del Piano Individuale definitivo

### **Come avviene l'accoglienza e la "presa in carico" del nuovo ospite – come avviene la dimissione**

Vedi allegato n 1 – Protocollo accoglienza – presa in carico - dimissione

### **Quali sono gli orari di funzionamento dei CDD**

Il CDD apre agli ospiti alle ore 8.45 e chiude alle ore 16.30. I trasporti da casa al CDD iniziano alle ore 8,00 del mattino per garantire l'arrivo di tutti entro le ore 9,45. Al pomeriggio i trasporti iniziano alle ore 15,15 e proseguono sino alle ore 17,00.

Al mercoledì l'orario di apertura agli ospiti si riduce di un'ora per dar modo agli operatori di effettuare gli incontri di progettazione, programmazione e verifica.

### **Come viene effettuato il trasporto casa-CDD e come si realizzano i trasporti per le iniziative esterne**

I trasporti sono garantiti attraverso l'utilizzo di mezzi attrezzati per il trasporto delle persone disabili. Gli autisti sono in possesso della patente B.

Ogni trasporto è effettuato con la compresenza di autista ed accompagnatore.

Per eventuali straordinarie e programmate necessità, è presente anche l'infermiere.

I trasporti sono organizzati in modo da ridurre al massimo il tempo di permanenza degli ospiti sui mezzi; sono inoltre pensati per rispettare gli orari di quei familiari che devono recarsi al lavoro.

### **Come è la giornata tipo dei CDD**

Ore 8,00 partenza dei mezzi per recuperare gli ospiti dalle loro abitazioni

Ore 8,45-9,45 arrivo di tutti gli ospiti

Ore 9,15- 10,00 attività accoglienza

Ore 9,45-10,15 assemblea per esplicitare agli ospiti le attività della giornata, gli operatori presenti, ecc. (solo al CDD3)

Ore 10,00-12,00 attività interne ed esterne

Ore 12,00-13,30 pranzo

Ore 13,00-14,00 igiene personale

Ore 14,00-15,15 attività pomeridiane

Ore 15,15- 17,00 rientro a casa degli ospiti con i mezzi dei CDD (in contemporanea attività ricreativa per gli ospiti inseriti nei secondi turni di rientro)

### **Cosa sono le attività interne ed esterne**

Le attività interne variano di anno in anno, si distinguono in attività invernali ed estive.

Le principali per l'anno 2017 sono:

- attività di laboratorio ( falegnameria, pittura su stoffa, decoupage, pasta di sale, .. )
- attività di cucina
- attività di giornalino
- attività cognitive
- attività sociali e socializzanti
- drammaterapia
- musicoterapia
- danzaterapia
- fisio kinesi terapia
- psicomotricità

Le attività esterne variano di anno in anno, si distinguono in attività invernali ed estive.

Le principali per l'anno 2017 sono:

- piscina invernale ed estiva
- judo
- attività sportive
- spesa per la famiglia
- spesa per alcuni anziani della città
- gite e visite
- collaborazione con il Centro Diurno Integrato Soldi
- collaborazione con le scuole (materne, elementari e superiori)
- collaborazione con alcuni CDD del territorio
- collaborazione con Biblioteca Statale
- partecipazione agli eventi del territorio

Le attività sono funzionali ai bisogni degli ospiti.

Nell'anno 2014 sono stati effettuati significativi cambiamenti nella organizzazione interna e nella definizione dei gruppi, funzionale a dare omogeneità di intervento in base alla tipologia della disabilità ed agli obiettivi perseguibili.

La programmazione dei CDD è inviata ai familiari due volte l'anno ed ogni volta che si effettuano modifiche significative della stessa; in questo modo le famiglie possono avere piena conoscenza di quanto avviene in ogni CDD.

Le famiglie sono invitate due volte l'anno al CDD per la sottoscrizione dei progetti individuali e per la valutazione della attività effettuata.

### **Come è organizzato il servizio mensa**

Il pasto è preparato dalla ditta CAMST e trasportato ai vari CDD.

Il menù si caratterizza in base alla stagione ed è strutturato su 4 settimane (vedi allegato n 2 – schema tipo pasto settimanale). I familiari sono informati tempestivamente dei menù e delle eventuali variazioni. Sono previste diete speciali.

### **A chi rivolgersi all'interno del CDD per le necessità urgenti**

Il CDD è composto da personale educativo, assistenziale, infermieristico, da fisioterapisti e specialisti della riabilitazione, da autisti, da colf. Sovrintende e governa il lavoro del personale, garantendo regolarità delle prestazioni e efficacia delle stesse, il Coordinatore del CDD.

Il personale è riconoscibile attraverso cartellino che riporta foto, nome, qualifica dell'operatore. In ogni caso è impegno dei CDD presentare alle famiglie tutti gli operatori che intervengono nelle diverse attività affinché vi sia una conoscenza diretta degli stessi e vi possano essere occasioni di scambio e di confronto.

CDD Platani: Coordinatrice BASSI CARMEN (tel 0372 37591 - cdd1cr@lsocietadolce.it)

CDD Mincio: Coordinatrice MAGGI ELENA (tel 0372 28403 - cdd2cr@societadolce.it)

CDD Tofane: Coordinatrice BINI BARBARA (tel 0372 454980 - cdd3cr@societadolce.it)

### **Chi si occupa di CDD nell'Azienda Speciale Cremona Solidale**

E' responsabile del buon funzionamento del CDD l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale, che mette a disposizione delle strutture, il Coordinatore Sociale (tel 0372 533511 - [coordinatore.sociale@cremonasolidale.it](mailto:coordinatore.sociale@cremonasolidale.it)).

E' responsabile della corretta fatturazione agli utenti l'Ufficio Ragioneria dell'Azienda (tel 0372 533592).

### **Visite guidate ai CDD**

E' possibile richiedere una visita guidata al CDD contattando telefonicamente la Coordinatrice di Centro nei normali orari di apertura dei CDD.

### **Quanto costa frequentare il CDD**

#### **RETTA DI FREQUENZA**

La retta giornaliera di frequenza è definita dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, in accordo con il Comune di Cremona.

Di detta retta:

una parte è a carico del Comune di residenza

una parte è a carico dell'utente

Dipende dai vari comuni decidere l'ammontare della quota a carico dell'utente.

Per l'anno 2017 (da febbraio) a retta di frequenza è la seguente:

ospiti del Comune di Cremona che usufruiscono regolarmente del pasto: 61,40

ospiti del Comune di Cremona che NON usufruiscono regolarmente del pasto: 55,90

ospiti residenti al di FUORI del Comune di Cremona e che usufruiscono regolarmente del pasto: 69,90

ospiti residenti al di FUORI del Comune di Cremona e che NON usufruiscono regolarmente del pasto: 64,30

La retta di frequenza è ridotta al 50% in caso di assenza giustificata (malattia comprovata da certificato, oppure assenza per motivi di famiglia sino a 30gg annui). La retta di frequenza rimane invariata in caso di assenza ingiustificata.

#### **RETTA DELLA VACANZA ESTIVA**

Per l'anno 2017 la retta della vacanza estiva è la seguente:

normale retta giornaliera per i giorni da L a V ed una quota aggiuntiva, per tutti i giorni (compreso il sabato e la domenica), stabilita sulla base dei costi alberghieri delle strutture individuate.

**La certificazione** delle rette ai fini fiscali è rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi; tale certificazione è intestata all'ospite e può contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

### **Quali servizi sono compresi nella retta di frequenza**

La retta comprende tutti i servizi offerti, dalla mensa al trasporto, alle attività educative, riabilitative, assistenziali, sanitarie, ludico e ricreative.

Sono escluse dalla retta le spese aggiuntive in caso di gita e di escursione: es. pasto in pizzeria o self-service, entrata in musei, centri ricreativi ecc., biglietti di bus o treni.

### **Sistema di valutazione della soddisfazione per ospiti, familiari, operatori**

Allegate alla Carta dei Servizi (allegato n 3), ma anche disponibili presso ogni CDD, presso il Punto Info aziendale, disponibili su richiesta all'Azienda (scrivendo a [Protocollo Via Brescia 207 Cremona - info@cremonasolidale.it](mailto:Protocollo.Via.Brescia.207@cremonasolidale.it))

- schede di segnalazione disservizio: servono per segnalare un disservizio, una insoddisfazione circa un servizio reso, un comportamento scorretto da parte del personale, ecc
- schede di segnalazione apprezzamento: servono per segnalare un servizio reso con cura e buona soddisfazione dell'ospite e/o del familiare, una iniziativa che ha trovato riscontro positivo, una innovazione di cui ospite e familiare sono soddisfatti, ecc

Le schede possono essere compilate in forma anonima oppure possono essere sottoscritte dal compilatore, vanno inserite in busta chiusa e consegnate o inviate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda. Alle segnalazioni firmate, entro 7 giorni dal ricevimento, sarà data risposta scritta da parte della Direzione Aziendale.

Allegata alla Carta dei Servizi è inoltre il questionario di soddisfazione ospite/familiare ed operatore (allegato 4). A differenza delle schede di lamentela o apprezzamento, il questionario serve per dare un giudizio complessivo su un anno di CDD. Viene inviato o consegnato ad ogni famiglia e ad ogni operatore ogni anno; è rigorosamente anonimo. Va riconsegnato in busta chiusa. I risultati dei questionari di soddisfazione vengono resi pubblici attraverso assemblea o documento scritto.

Il questionario è un documento cui l'Azienda attribuisce grande importanza perché può guidare la Direzione aziendale nel compiere scelte che rendano il servizio maggiormente adeguato ai bisogni dei suoi frequentanti e facilitante il lavoro degli operatori.

E' possibile chiedere copia della relazione di sintesi degli esiti ai singoli CDD oppure al Punto Info aziendale.

### **Funzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

L'Azienda è costantemente impegnata a individuare modalità e forme per sviluppare la cultura della misurazione della qualità erogata e percepita; individua nella partecipazione e nell'ascolto degli utenti gli strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Per tale ragione ha ritenuto di realizzare un Ufficio di Relazioni con il Pubblico, cui affidare il compito di ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti e per sviluppare maggior capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Dove si trova: presso Punto Info - RSA Somenzi - piano terra - tel 0372 533651 - da L a V dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 16,00 - mail: urp@cremonasolidale.it.

### **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute sia altri dati sensibili).

Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa all'utente l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 del D. L.vo 30 giugno 2003 n.196.

### **Rilascio della copia della documentazione socio sanitaria presente presso il CDD**

Dietro richiesta scritta da inoltrare alla Direzione Sanitaria aziendale (via mail a: ds@cremonasolidale.it - protocollo@cremonasolidale.it - info@cremonasolidale.it; in formato cartaceo ad Azienda Speciale Cremona Solidale Via Brescia 207 - 26100 Cremona) gli aventi diritto possono ottenere il rilascio della COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA presente presso il CDD.

La richiesta può essere anticipata attraverso telefonata al CDD di riferimento oppure all'Azienda Speciale Cremona Solidale (0372 533511 - chiedere della direzione sanitaria o del coordinatore sociale).

La documentazione è rilasciata GRATUITAMENTE, sulla base della richiesta, in formato cartaceo o in files entro 5 giorni lavorativi successivi la richiesta. Eventuali urgenze dovranno essere concordate con la direzione sanitaria o il coordinatore sociale aziendale.

### **Come raggiungere Cremona Solidale**

#### **CON MEZZI PRIVATI**

Tangenziale di Cremona Uscita direzione Brescia -via Brescia 207 ( Ampi parcheggi gratuiti )

#### **CON I MEZZI PUBBLICI**

Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CEMONA )** fermano all'ingresso di Cremona Solidale



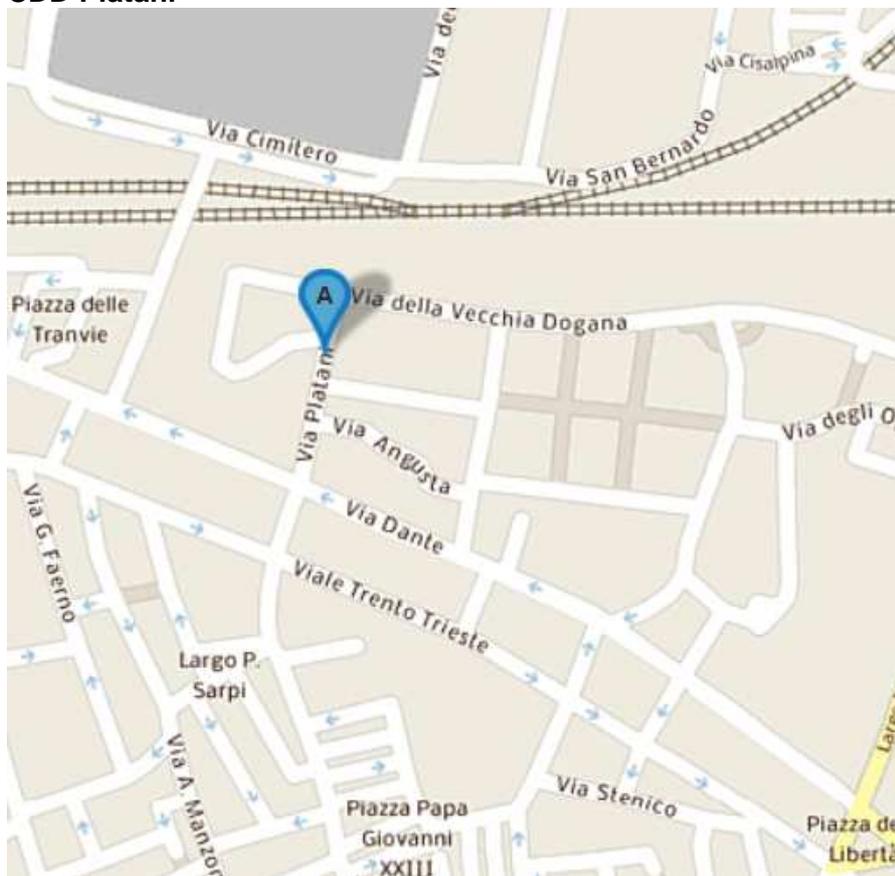
## Come raggiungere i CDD

### CON MEZZI PUBBLICI

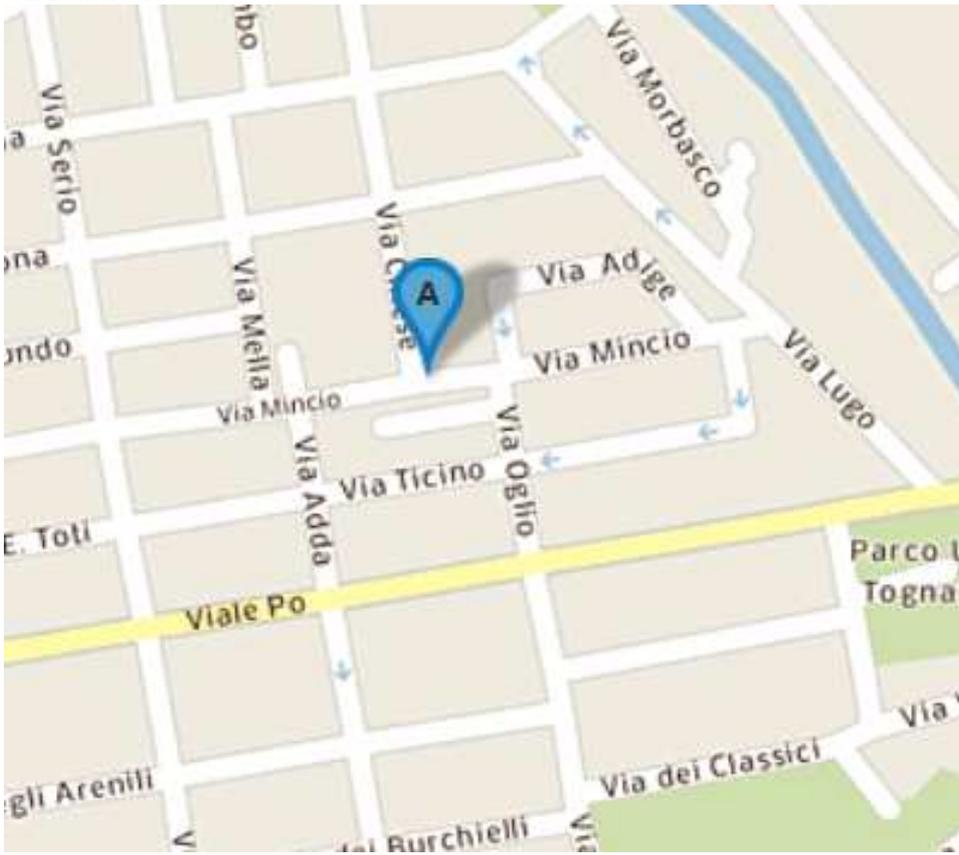
Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CREMONA )** fermano nei pressi dei CDD

### A PIEDI O CON L'AUTO

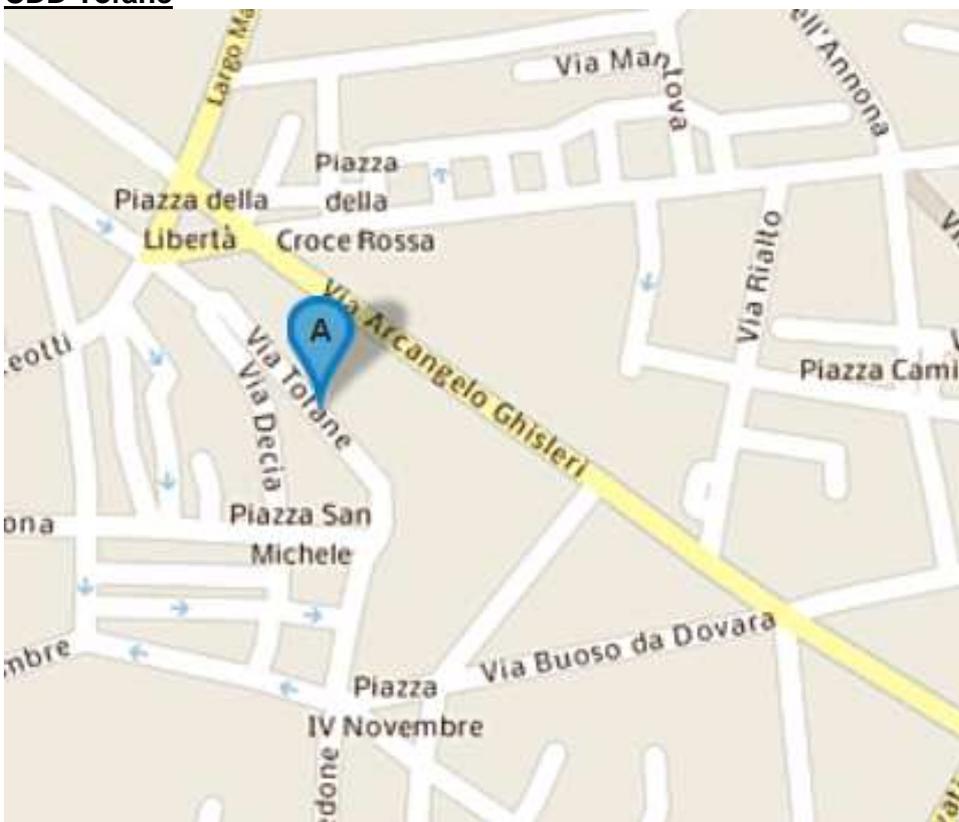
#### CDD Platani



**CDD Mincio**



**CDD Tofane**



**Allegati**

Sono allegati alla Carta dei Servizi e ne costituiscono parte integrante:

- il protocollo accoglienza e presa in carico e il protocollo dimissione
- lo schema tipo pasto settimanale
- il modulo per segnalazione reclamo, suggerimento o elogio
- il questionario annuo di soddisfazione
- il contratto di ingresso tipo

**ALLEGATO 1**

Protocollo accoglienza e presa in carico

Protocollo dimissione



# Protocollo per L'ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO - Protocollo per la DIMISSIONE

## ACCOGLIENZA E LA PRESA IN CARICO

### Domanda

La domanda di ammissione deve essere presentata al Comune di residenza. La lista di attesa è pertanto definita dai singoli comuni di residenza secondo criteri e modalità specifiche di ogni Ente pubblico. La lista dei richiedenti può essere consultata solamente presso i comuni di residenza.

La segnalazione a Cremona Solidale del nominativo del richiedente il posto al CDD viene effettuata dai servizi sociali del singolo comune di residenza.

Segue una valutazione di appropriatezza del richiedente da parte del CDD.

### AMMISSIONE

#### OBIETTIVI AMMISSIONE

- ❖ garantire una presa in carico graduale ed in continuità con i servizi usufruiti in precedenza
- ❖ garantire all'ospite un ingresso in CDD in piena serenità e piacevolezza, rispettando le sue preferenze e le sue abitudini
- ❖ assicurare i familiari ed ottenere da loro tutte le possibili indicazioni per un ingresso positivo

### FASI

#### Accoglienza

- ❖ Presentazione nuovo inserimento all'Equipe del CDD da parte del Servizio Sociale del Comune di residenza
- ❖ Predisposizione della cartella utente
- ❖ Individuazione del Tutor
- ❖ Definizione del calendario di accoglienza
  - visita alla struttura da parte della famiglia
  - visita domiciliare da parte della Coordinatrice del CDD, del Tutor e dell'assistente sociale del comune di residenza
  - inserimento a tempo ridotto del nuovo utente (min 1 sett max un mese a seconda del bisogno e degli accordi assunti)
  - inserimento a tempo pieno

#### Strutturazione dell'intervento

- ❖ Osservazione per la valutazione delle capacità residue e dei bisogni assistenziali ed educativi
- ❖ Facilitazione conoscenza utente-operatori
- ❖ Facilitazione conoscenza utente-gruppo

- ❖ Restituzione delle osservazioni al coordinatore, al team, al servizio sociale e chiusura della fase o sua prosecuzione

### **Progettazione individualizzata**

- ❖ Restituzione alla famiglia dell'esito della fase osservativa
- ❖ Predisposizione Piano Individuale sulla base dei bisogni emersi, delle conseguenti aree di intervento ed, in ogni area individuata, degli obiettivi perseguibili. Ne costituiscono quindi elementi essenziali anche l'individuazione di indicatori misurabili relativi agli obiettivi; la definizione dei tempi di verifica per i singoli obiettivi
- ❖ Sulla base delle competenze e delle possibilità riabilitative definizione degli obiettivi del PEI, piano educativo individuale
- ❖ Individuati i bisogni e gli obiettivi educativi e riabilitativi, definizione delle attività strumentali al raggiungimento degli obiettivi ed al soddisfacimento dei bisogni, delle modalità della realizzazione e della osservazione in itinere, dei tempi della verifica
- ❖ Condivisione del Piano Individuale con l'intera équipe del CDD
- ❖ Informazione e condivisione del Piano Individuale con la famiglia, sottoscrizione da parte della famiglia del Piano Individuale
  - firma del Piano Individuale, verifica intermedia con valutazione dei risultati, riprogettazione degli obiettivi, abbandono degli obiettivi raggiunti, inserimento di attività nuove, ecc.
  - a fine anno verifica finale con la famiglia e riprogettazione del Piano Individuale

## **DIMISSIONE**

### **OBIETTIVI DIMISSIONE**

- ❖ garantire una uscita dal CDD graduale, secondo un progetto condiviso con la famiglia, i servizi specialistici, i servizi sociali
- ❖ dove praticabile, condividere con l'utente stesso obiettivi e modalità
- ❖ preparare l'ospite alla nuova realtà di accoglienza

### **FASI**

La dimissione può avvenire:

- a) su richiesta della famiglia con lettera al Comune di residenza ed all'Azienda – sono richiesti 15 giorni di preavviso
- b) d'ufficio in caso di inadeguatezza del Servizio CDD ai bisogni ed alle caratteristiche dell'utente – sono garantiti 15 giorni di prosecuzione dell'inserimento per dar modo al Servizio Sociale di riprogettare l'assistenza all'utente in dimissione
- c) per inappropriatazza dell'utente documentata dagli organismi di vigilanza – sono garantiti 15 giorni di prosecuzione dell'inserimento per dar modo al Servizio Sociale di riprogettare l'assistenza all'utente in dimissione
- d) in accordo con famiglia, servizio sociale, CDD per esaurimento del progetto o per passaggio ad altro servizio

Al concludersi del percorso di inserimento il CDD predisponde dettagliata relazione da inviare al Servizio Sociale di riferimento.

Nei casi b), c) e d) è prevista la possibilità che il CDD, su richiesta del Servizio Sociale, formuli un progetto di affiancamento da parte di un operatore per favorire l'inserimento dell'utente nel nuovo contesto e per trasferire informazioni alla struttura che lo accoglierà.

**ALLEGATO 2**

Schema tipo pasto settimanale

## MENU' ESTIVO CDD CREMONA

	1^ SETTIMANA	2^ SETTIMANA	3^ SETTIMANA	4^ SETTIMANA
LUNEDI'	LINGUINE AL PESTO TACCHINO ARROSTO POMODORI A FETTE ZUCCHINE AL VAPORE	PASSATO VERDURA CON ORZO PIZZA FAGIOLINI PREZZEMOLATI POMODORI A FETTE	PASTA ZUCCHINE E PANCETTA ARROSTO DI POLLO ZUCCHINE AL VAPORE POMODORI A FETTE	PASSATO VERDURA CON CEREALI PIZZA POMODORI A FETTE CAROTINE AL VAPORE
MARTEDI'	RISO AGLI ASPARAGI PETTI DI POLLO GRIGLIATO CAVOLFIORI AL VAPORE INSALATA MISTA	FUSILLI AL GRANCHIO INSALATA DI POLLO CAVOLFIORI AL VAPORE INSALATA MISTA	INSALATA DI RISO PETTI DI POLLO GRIGLIATI INSALATA TRIS DI VERDURE AL VAPORE	FUSILLI IN BIANCO INSALATA DI POLLO FAGIOLINI AL VAPORE INSALATA MISTA
MERCOLEDI'	PENNETTE AL RAGU' UOVA SODE INSALATA CAROTINE AL VAPORE	RISOTTO ALLA PARMIGIANA AFFETTATO DI TACCHINO PATATE PREZZEMOLATE INSALATA	PASTA AL POMODORO FRESCO UOVA SODE CAROTE AL VAPORE INSALATA	PASTA CON BROCCOLI COTOLETTA ALLA MILANESE FINOCCHI AL VAPORE POMODORI A FETTE
GIOVEDI'	RISOTTO ALLA ZUCCA FORMAGGI MISTI INSALATA ZUCCHINE AL VAPORE	PASTA FREDDA TONNATO POMODORI A FETTE CAROTE AL VAPORE	RISOTTO ALLO ZAFFERANO FORMAGGI MISTI INSALATA SPINACI AL VAPORE	INSALATA DI RISO TONNATO INSALATA PATATE AL FORNO
VENERDI'	LINGUINE GAMBERETTI E PISELLI FILETTI DI PESCE AL VAPORE CAROTE FIAMMIFERO FAGIOLINI AL VAPORE	PASTA POMODORO PESCE AL GRATIN ZUCCHINE AL VAPORE INSALATA	PASTA FREDDA (piselli, cotto e carote) TONNO AL NATURALE POMODORI CAVOLFIORI AL VAPORE	SPAGHETTI AL TONNO BASTONCINI PESCE INSALATA MISTA CAROTINE AL VAPORE

## MENU' INVERNALE CDD CREMONA

	1^ SETTIMANA	2^ SETTIMANA	3^ SETTIMANA	4^ SETTIMANA
LUNEDI'	PASTA AL POMODORO LONZA AL FORNO CAROTE FAGIOLINI	PASTA AL PESTO ROSSO POLLO AL FORNO INSALATA VERDE CAROTE AL VAPORE	PASTA AL POMODORO E BASILICO TACCHINO AGLI AROMI CAROTE FAGIOLINI	PASTA CON RICOTTA E POMODORO POLPETTONE DI TACCHINO CAROTE CAVOLFIORE
MARTEDI'	RISO AI FUNGHI FRITTATA INSALATA ZUCCHINE	VELLUTATA DI ZUCCA CON PASTA (carote, patate, zucca, cannellini) COTOLETTA DI POLLO CAROTE FAGIOLINI	PASSATO DI VERDURA CON RISO PIZZA MARGHERITA VERZA E CAROTE ZUCCHINE	GNOCCHI AL POMODORO FRITTATA INSALATA ZUCCHINE
MERCOLEDI'	PASTA CON RICOTTA E ZUCCHINE POLPETTONE DI TACCHINO FINOCCHI CAROTE AL VAPORE	PASTA AL RAGU' POLPETTE DI PESCE INSALATA ZUCCHINE	PASTA AI FORMAGGI HAMBURGER DI VERDURA (patate, lenticchie, grana) INSALATA MISTA CAROTE AL VAPORE	CREMA DI PATATE CON CROSTINI POLLO AL FORNO INSALATA MISTA SPINACI
GIOVEDI'	VELLUTATA DI CAROTE E PATATE CON ORZO PIZZA INSALATA MISTA CAVOLFIORE	RISO CON OLIO SPEZZATINO (vitellone) FINOCCHI PATATE AL VAPORE	PASTA ALL'ORTOLANA COTOLETTA DI LONZA INSALATA SPINACI	PASTA CON SPECK E POMODORO POLPETTE VEGETALI (patate, miglio, carote, pan grattato, grana) FINOCCHI CAROTE AL VAPORE
VENERDI'	PASTA AL TONNO PESCE GRATINATO CAROTE PATATE AL VAPORE	CREPELLE DI RICOTTA FRITTATA INSALATA MISTA CAVOLFIORE	TORTELLI DI RICOTTA CROCCHETTE DI PESCE INSALATA MISTA FINOCCHI AL FORNO	PASTA ALL'ORTOLANA PLATESSA DORATA INSALATA MISTA FAGIOLINI

**ALLEGATO 3**

Modulo segnalazione reclamo, suggerimento o elogio

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP  
Azienda Speciale Comunale “Cremona Solidale”  
Via Brescia n.207 – 26100 Cremona  
Fax: 0372-533555 / e-mail: [urp@cremonasolidale.it](mailto:urp@cremonasolidale.it)

Egr. Signore / Gentile Signora

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto che ha dato origine alla Sua osservazione specificando:

- Data \_\_\_\_\_
- Ora \_\_\_\_\_
- Servizio \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte seguente:

- Cognome \_\_\_\_\_
- Nome \_\_\_\_\_
- Indirizzo \_\_\_\_\_
- E-mail \_\_\_\_\_
- Parente di \_\_\_\_\_

Cremona, / /

Firma \_\_\_\_\_

*Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati da Cremona Solidale per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere reclami, suggerimenti o elogi circa l'attività svolta, garantendo la massima riservatezza.*

**Parte riservata all'U.R.P.**

**Segnalazione ricevuta** il giorno \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ da \_\_\_\_\_  
nel seguente modo:

- Modulo consegnato a mano (direttamente o compilato assieme all'operatore dell'Ufficio)
- Modulo inserito nella cassetta posta nei presidi/servizi
- Comunicazione inviata via fax
- Comunicazione inviata via e-mail

**Aree di disagio segnalate nel reclamo** (segnare l'area o le aree di afferenza)

- Aspetti strutturali (accesso alle strutture e loro utilizzo; adeguatezza degli spazi; confort e pulizia dei locali; etc.)
- Informazioni (carenza o poca chiarezza nelle informazioni verbali e/o scritte)
- Aspetti tecnico-professionali sanitari e assistenziali (segnalazioni relative alla qualità percepita delle prestazioni sanitarie e assistenziali ricevute)
- Aspetti tecnico-professionali alberghieri (segnalazioni relative alla qualità percepita delle prestazioni alberghiere ricevute)
- Aspetti relazionali (segnalazioni riferibili ai rapporti con gli operatori dell'Azienda)
- Altro

**Gestione della risposta alla segnalazione:**

a) L'operatore dell'U.R.P. ha provveduto a dare una risposta immediata e diretta al Cliente mediante:

- comunicazione verbale
- invio e-mail
- invio lettera

Tale comunicazione è avvenuta in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

*Si allega sintesi/copia della comunicazione effettuata*

b) Per segnalazioni di maggiore complessità, l'U.R.P. ha avviato la procedura di gestione del reclamo inviando copia della segnalazione all'ufficio Protocollo in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

L'U.R.P. riceve risposta da parte del DG e/o del Responsabile di Servizio in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ e provvede a darne comunicazione al Cliente mediante:

- invio e-mail
- invio lettera

Tale comunicazione è avvenuta in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

*Si allega sintesi/copia della comunicazione effettuata*

**ALLEGATO 4**

Questionario annuo di soddisfazione

## OSPITE/FAMILIARE

### SCHEDA VALUTAZIONE SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI

*Gentili ospiti e familiari dei CDD,*

*il questionario che Vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il Vostro grado di soddisfazione per il servizio CDD. Le risposte ci condurranno a valutare gli aspetti più meritevoli di essere rinforzati e mantenuti vivi e gli aspetti che necessitano di essere migliorati.*

*RingraziandoVi per la collaborazione, precisiamo che la scheda è rivolta ai fruitori ed ai genitori/tutori. Il questionario può essere pertanto compilato dall'ospite con l'aiuto del genitore o dal genitore stesso. Il questionario non va firmato ma solamente reinserito nella busta allegata.*

#### STRUTTURA

1. Come giudica la quantità degli spazi a disposizione degli ospiti nel CDD?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

2. Come giudica la qualità degli arredi e delle attrezzature a disposizione degli ospiti nel CDD?

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

3. Come giudica il livello di pulizia del CDD:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

4. Come giudica il livello di manutenzione del CDD:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

## ATTIVITA'

5. Le attività e le iniziative proposte sono in generale:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

6. I progetti vacanza sono:

- ottimi
- buoni
- sufficienti
- scarsi
- pessimi

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

7. Le cure personali rivolte agli ospiti sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

8. Le attività riabilitative sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

9. Le attività infermieristiche sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

10. Le attività educative sono:

- ottime
- buone
- sufficienti

- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

11. Le attività esterne al CDD sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

12. Il livello di individualizzazione dei progetti è:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

13. Le informazioni degli operatori sulle attività ed iniziative programmate sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

## **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

14. La competenza professionale complessivamente dimostrata dagli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

15. La competenza professionale del coordinatore è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

16. La competenza professionale degli educatori è:

- ottima  
 buona  
 sufficiente  
 scarsa  
 pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

17. La competenza professionale delle ASA è:

- ottima  
 buona  
 sufficiente  
 scarsa  
 pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

18. La competenza professionale delle infermiere è:

- ottima  
 buona  
 sufficiente  
 scarsa  
 pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

19. La competenza professionale dei riabilitatori è:

- ottima  
 buona  
 sufficiente  
 scarsa  
 pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

20. La disponibilità all'ascolto da parte degli operatori per lei è:

- ottima  
 buona  
 sufficiente  
 scarsa  
 pessima

Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?

- moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

21. La disponibilità a mantenere costanti e significative relazioni con la famiglia da parte degli operatori è:

- ottima  
 buona

- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

22. La cortesia degli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

23. La sollecitudine verso i bisogni dell'ospite da parte degli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

## **SERVIZI OFFERTI**

### **a. Ristorazione**

24. Il pasto servito agli ospiti è per quantità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

25. Il pasto servito agli ospiti è per qualità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

26. Il livello di attenzione e cura nella scelta del menù per renderlo adeguato alla tipologia degli ospiti è:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

## **b. Trasporto**

27. Come valuta complessivamente il servizio trasporto degli ospiti?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

28. Come valuta la puntualità nel servizio trasporto degli ospiti?

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

29. Come valuta il comfort (comodità della seduta e delle operazioni di salita e discesa, condizionamento/climatizzazione nei mesi estivi, riscaldamento nei mesi invernali..) offerto dai mezzi ed il livello di sicurezza per gli ospiti?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

30. Come valuta il livello di cortesia degli operatori addetti alla guida e di quelli addetti all'accompagnamento?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

## **SODDISFAZIONE DEI FRUITORI**

31. Le sembra che gli ospiti frequentino volentieri il CDD?

- sempre
- spesso
- a volte

- raramente
- mai

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

32. Le sembra che gli ospiti da Lei inseriti abbiano tratto beneficio dalla frequenza al CDD?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco
- per niente

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

33. Il coinvolgimento delle famiglie nell'attività dei C.D.D. è:

- molta
- abbastanza
- poca
- molto poca
- assente

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

34. Il Servizio Sociale è informato con puntualità e completezza sugli ospiti dei C.D.D.?

- sempre
- spesso
- qualche volta
- raramente
- mai

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

35. Quali suggerimenti migliorativi potrebbe dare per l'attività dei CDD?

.....

.....

.....

.....

36. Quale le sembra l'aspetto di maggiore (quello che apprezza di più) valore nel servizio CDD?

.....

.....

.....

.....

37. Quale le sembra l'aspetto più carente o con peggiore funzionamento nel CDD?

.....

.....

.....

.....

## SERVIZI SOCIALI INVIANTI

### SCHEDA VALUTAZIONE SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI

*Gentili operatori dei Servizi Sociali,*

*il questionario che Vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il Vostro grado di soddisfazione per il servizio CDD. Le risposte ci condurranno a valutare gli aspetti più meritevoli di essere rinforzati e mantenuti vivi e gli aspetti che necessitano di essere migliorati.*

*RingraziandoVi per la collaborazione, vi ricordiamo che il questionario non va firmato ma solamente reinserito nella busta allegata.*

#### STRUTTURA

1. Come giudica la quantità degli spazi a disposizione degli ospiti nel CDD?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

2. Come giudica la qualità degli arredi e delle attrezzature a disposizione degli ospiti nel CDD?

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

3. Come giudica il livello di pulizia del CDD:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

4. Come giudica il livello di manutenzione del CDD:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

## ATTIVITA'

5. Le attività e le iniziative proposte sono in generale:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

6. I progetti vacanza sono:

- ottimi
- buoni
- sufficienti
- scarsi
- pessimi

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

7. Le cure personali rivolte agli ospiti sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

8. Le attività riabilitative sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

9. Le attività infermieristiche sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

10. Le attività educative sono:

- ottime
- buone
- sufficienti

- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

11. Le attività esterne al CDD sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessime

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

12. Il livello di individualizzazione dei progetti è:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

13. Le informazioni degli operatori sulle attività ed iniziative programmate sono:

- ottime
- buone
- sufficienti
- scarse
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

## **PROFESSIONALITA' OPERATORI**

14. La competenza professionale complessivamente dimostrata dagli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

15. La competenza professionale del coordinatore è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa

pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

16. La competenza professionale degli educatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

17. La competenza professionale delle ASA è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

18. La competenza professionale delle infermiere è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

19. La competenza professionale dei riabilitatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

20. La disponibilità all'ascolto da parte degli operatori per lei è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

moltissimo  molto  abbastanza  poco  pochissimo

21. La disponibilità a mantenere costanti e significative relazioni con la famiglia da parte degli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

22. La cortesia degli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

23. La sollecitudine verso i bisogni dell'ospite da parte degli operatori è:

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

## **SERVIZI OFFERTI**

### **a. Ristorazione**

24. Il pasto servito agli ospiti è per quantità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

25. Il pasto servito agli ospiti è per qualità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo    molto    abbastanza    poco    pochissimo

26. Il livello di attenzione e cura nella scelta del menù per renderlo adeguato alla tipologia degli ospiti è:

- ottimo
- buono

- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

#### **b. Trasporto**

27. Come valuta complessivamente il servizio trasporto degli ospiti?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

28. Come valuta la puntualità nel servizio trasporto degli ospiti?

- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

29. Come valuta il comfort (comodità della seduta e delle operazioni di salita e discesa, condizionamento/climatizzazione nei mesi estivi, riscaldamento nei mesi invernali..) offerto dai mezzi ed il livello di sicurezza per gli ospiti?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

30. Come valuta il livello di cortesia degli operatori addetti alla guida e di quelli addetti all'accompagnamento?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

#### **SODDISFAZIONE DEI FRUITORI**

31. Le sembra che gli ospiti frequentino volentieri il CDD?

- sempre

- spesso
- a volte
- raramente
- mai

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

32. Le sembra che gli ospiti da Lei inseriti abbiano tratto beneficio dalla frequenza al CDD?

- molto
- abbastanza
- poco
- molto poco
- per niente

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

33. Il coinvolgimento delle famiglie nell'attività dei C.D.D. è:

- molta
- abbastanza
- poca
- molto poca
- assente

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

34. Il Servizio Sociale è informato con puntualità e completezza sugli ospiti dei C.D.D.?

- sempre
- spesso
- qualche volta
- raramente
- mai

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

35. Il rapporto servizio offerto – retta è:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso
- pessimo

*Quanto è importante per lei questo aspetto nel CDD?*

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- pochissimo

36. Quali suggerimenti migliorativi potrebbe dare per l'attività dei CDD?

.....

.....

.....

37. Quale le sembra l'aspetto di maggiore (quello che apprezza di più) valore nel servizio CDD?

.....

.....

.....

.....

38. Quale le sembra l'aspetto più carente o con peggiore funzionamento nel CDD?

.....

.....

.....

.....

**ALLEGATO 5**  
Contratto di ingresso

**da sottoscrivere presso l'ufficio Info prima della fruizione del servizio  
(una copia agli atti, una copia all'utente o suo incaricato)**

**RSA**  
 Azzolini                       Mainardi A / E                       Mainardi B / C / F / G                       Somenzi

**PRIVATO**

**CDI**  
 Alzheimer                       Barbieri                       Ozanam                       Soldi

**COMUNITA' RESIDENZIALE DUEMIGLIA**

**CDD**  
 Mincio                       Platani                       Tofane

**CSS**

**TRA:**

**l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale** (di seguito per brevità denominata Azienda)  
con sede legale a Cremona in Via Brescia n 207 - codice fiscale 93042130190 e partita IVA  
01310740194 - rappresentata dal Direttore Generale, Dott. Emilio Tanzi

**e**

il Sig./Sig.ra .....  
nato/a .....  
il .....  
residente a .....  
in Via ..... n. ....

se già Ospite o fruitore di un servizio compilare anche il campo seguente:

ospite/fruitore di ..... dal .....

**PREMESSO CHE:**

- il Servizio ..... è un'unità di offerta classificata secondo l'allegato Carta del Servizio
- la fruizione del servizio non può aver corso senza la sottoscrizione del presente atto dai soggetti obbligati al pagamento in quanto fideiussori ex art 1936 c.c. del fruitore dei servizi
- **che l'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale ha verificato che l'ospite ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste dalla normativa specifica del servizio richiesto**
- che la presa in carico della persona avviene pertanto secondo criteri di appropriatezza favorendo la continuità assistenziale
- che eventuali situazioni complesse saranno segnalate all'ASL o al Comune di residenza della persona
- che l'Azienda assume l'impegno a garantire la massima tutela della privacy della persona e della sua famiglia
- che l'Azienda provvede a stipulare annualmente polizza assicurativa Responsabilità Civile verso Terzi per danni a persone o cose.

**TUTTO CIO' PREMESSO**

si stipula quanto segue:

## **ART. 1**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## **ART. 2**

L'Azienda Speciale Cremona Solidale si obbliga ad erogare le prestazioni relative al servizio richiesto secondo quanto previsto dalle norme della Regione Lombardia e dalle disposizioni della Carta dei Servizi qui allegata, che le parti accettano quale sunto delle prestazioni offerte e dei diritti/doveri reciproci.

L'Azienda Speciale si obbliga a mantenere la disponibilità del posto dal momento della chiamata o della definizione della data di accoglienza nel servizio prescelto.

## **ART. 3**

A fronte delle prestazioni erogate, i sottoscrittori del contratto si impegnano:

a) al pagamento del corrispettivo del servizio così come fissato dal Consiglio di Amministrazione. In caso di variazione dell'importo del corrispettivo l'Azienda provvederà, nel termine di 15 giorni successivi l'adozione del provvedimento da parte del Consiglio di Amministrazione, ad affiggere all'Albo ed all'ingresso di ogni presidio e pubblicare nel sito web aziendale le tabelle illustranti dette variazioni e la loro decorrenza, dandosi atto le parti del presente contratto che l'affissione e la pubblicazione valgono come forme di comunicazione sia al fruitore del servizio che al suo o ai suoi obbligati solidali, senza possibilità di eccezione alcuna a tale riguardo.

b) al pagamento di una cauzione infruttifera e precisamente:

di € 1.500,00.= per la RSA e i ricoveri di tipo PRIVATO

di € 1.000,00.= per la Casa Albergo Comunità "2 Miglia"

di € 1.000,00.= per la CSS

di € 150,00.= per il CDD

di € 500,00.= per i CDI

da versarsi, entro il giorno dell'ingresso, a mezzo bonifico bancario; la cauzione verrà rimborsata tramite bonifico bancario al momento della dimissione o decesso dell'ospite.

Per gli utenti la cui retta è a totale carico del Comune di provenienza, non è dovuta alcuna somma.

Per gli utenti dei CDI che hanno una compartecipazione entro € 10,00.= giornalieri, la somma è ridotta a € 150,00.=

## **ART. 4**

Il recesso dall'obbligo del pagamento del servizio può avvenire solo con l'avvenuta cessazione della fruizione del servizio ovvero mediante sottoscrizione di nuovo contratto.

## **ART. 5**

Gli obbligati sono tenuti con puntualità ad aggiornare, in caso di variazione, sia l'Anagrafica dell'Ospite sia i propri dati (residenza, recapiti telefonici, stato di famiglia, riferimenti bancari); in caso di ritardi od omissioni graveranno sugli ospiti ed i loro obbligati le spese e gli eventuali danni.

## **ART. 6**

Il contratto decorre dal giorno ..... e cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 7 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- trasferimento ad altro servizio; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 3 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità da parte dell'Azienda di erogare le prestazioni oggetto del contratto, comunicata all'utente ed al servizio sociale per iscritto con preavviso di almeno 15 giorni;
- inadempimento all'obbligo di pagamento della retta (o sua quota a carico dell'utenza), secondo quanto disposto dall'art. 9.

## **ART. 7**

Per l'anno ..... la retta giornaliera sarà pari ad € .....; nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e non quello di uscita; per le assenze la retta verrà ridotta secondo quanto indicato nell' allegata Carta del servizio.

#### **ART. 8**

Le **prestazioni incluse e quelle escluse dalla retta** sono in dettaglio indicate nella Carta del Servizio, parte integrante del presente Contratto.

#### **ART. 9**

In caso di mancato tempestivo pagamento della retta (o della quota di essa a carico dell'ospite) entro il termine previsto l'Azienda provvede:

- ad attivare una prima procedura di sollecito al pagamento, informando il Servizio Sociale del comune di appartenenza, se necessario;
- ad attivare tutte le procedure utili a recuperare le somme non versate, compresa la proposta di dimissione dell'ospite;
- ad incamerare la cauzione infruttifera di cui all'art 3 formalizzando diffida nei confronti dell'ospite e/o del/i soggetto/i obbligato/i, alla ricostituzione del medesimo deposito entro 15 giorni.

#### **ART. 10**

Nel caso in cui la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall'Utente o venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della retta dovuta.

#### **ART. 11**

L'amministrazione, sulla base delle valutazioni degli organismi preposti, avrà il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite nel caso in cui le condizioni di salute oppure motivi organizzativi e funzionali ne dovessero imporre la necessità.

Ai sensi del DPR 223/1989 – art 8 – dopo i due anni di permanenza dell'ospite presso la struttura RSA di Cremona Solidale, il Responsabile aziendale della Convivenza provvede, previa informazione inviata alle famiglie ed all'ospite stesso, ad effettuare il cambio di residenza.

#### **ART. 12**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per motivi sanitari e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

L'Azienda potrà inoltre inviare l'utente presso centri ospedalieri nel caso in cui le condizioni di quest'ultimo fossero tali da non permettere l'erogazione della dovuta assistenza o presentassero pericoli o rischi per gli altri ospiti. In quest'ultimo caso sarà data immediata comunicazione ai familiari o ai tenuti.

#### **ART. 13**

L'Azienda potrà proporre la dimissione dell'Ospite per inappropriata e redigerà a tal fine dettagliata relazione a firma del responsabile del servizio fruito; copia della medesima sarà indirizzata, oltre che all'utente o suo riferimento, anche al servizio sociale comunale.

#### **ART. 14**

Nel rispetto della normativa vigente e di quella emanata nel periodo di accoglienza in uno dei servizi erogati da Cremona Solidale, l'Amministrazione potrà richiedere al fruitore del servizio o suo obbligato, la compilazione di moduli o questionari per la rilevazione di dati necessari al corretto funzionamento dei servizi stessi, che dovranno essere restituiti debitamente compilati nei termini che saranno indicati.

#### **ART. 15**

La retta è mensile ed il pagamento deve essere eseguito in forma posticipata tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente alla scadenza indicata in fattura.

**Le fatture** saranno emesse ed intestate:

- a)  direttamente al fruitore (ospite)

- b)  al fruitore (ospite) che assolve al pagamento tramite fideiussore / obbligato al pagamento
- c)  all'obbligato che assume in proprio la piena responsabilità all'assolvimento del pagamento

In ogni caso, la fattura riporterà il nome del soggetto fruitore della prestazione.

**ART.16**

La **certificazione** delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata dall'Azienda ad ogni ospite entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi; tale certificazione sarà sempre intestata all'ospite e potrà contenere anche il nominativo della persona intestataria della fattura.

**ART.17**

In caso di insoluto gli obbligati saranno soggetti al pagamento di interessi moratori pari al 4% su base annua oltre le maggiori spese.

**ART.18**

In caso di controversie sul contenuto, sulla esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente il Foro di Cremona.

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali vigenti in materia.

In caso di emanazione di norme legislative o regolamentari regionali, nonché di adozione di provvedimenti amministrativi regionali incidenti sul contenuto del contratto stipulato, lo stesso deve ritenersi automaticamente modificato ed integrato.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda potrà, in ottemperanza alle finalità statutariamente previste e al fine di tutelare l'interesse dell'intera comunità, disporre con atti e regolamenti condizioni per lo svolgimento dei servizi a cui obbligatoriamente i fruitori dovranno scrupolosamente attenersi.

Qualora le stesse non dovessero essere condivise, le parti potranno recedere dal contratto nei termini previsti dall'art. 8.

Attivazione servizio Lavanderia per  SI' RSA

NO

**Letto, confermato e sottoscritto**

**a Cremona in data .....**

**L'Ospite, fruitore del servizio .....**

**I fideiussori.....**

.....

.....

**L'amministratore di sostegno – curatore - tutore .....**

.....

**L'Azienda:**

**Il Direttore Generale.....**

