



2020

CARTA DEI SERVIZI

CDD Idro



## INDICE

### 1. La Cooperativa:

1.1 La Cooperativa Co.Ge.S.S. ....	Pag.2
1.2 I recapiti della Cooperativa.....	Pag.2

### 2. Il Centro Diurno Disabili

2.1 Il CDD di Idro.....	Pag.3
2.2 Responsabili e contatti.....	Pag.3
2.3 Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura.....	Pag.3
2.4 Gli operatori.....	Pag.4
2.5 Gli ospiti .....	Pag.5
2.6 Modalità d'erogazione delle prestazioni e attività previste (giornata tipo).....	Pag.5
2.7 Le Prestazioni accessorie.....	Pag.7

### 3. I nostri standard di qualità

3.1 Presa in carico sanitaria.....	Pag.8
3.2 Attività condotte da tecnici specializzati.....	Pag.8
3.3 Progettazione informatizzata complessa (InfoPEI.2).....	Pag.8
3.4 L'Associazione di volontariato "Un sorriso per tutti" .....	Pag.9
3.5 Valorizzazione dei diritti degli utenti e delle famiglie .....	Pag.9
3.6 Adesione alla Rete dei CDD e CSS Bresciani .....	Pag.9

### 4. L'organizzazione del servizio

4.1 Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità per tutela diritti.....	Pag.11
4.2 Formazione e valorizzazione delle risorse umane.....	Pag.11
4.3 Programmazione dell'attività degli operatori.....	Pag.13
4.4 Rapporti tra volontari, tirocinanti ed operatori.....	Pag.13
4.5 Condizione che danno diritto all'accesso .....	Pag.14
4.6 Gestione della lista d'attesa.....	Pag.14
4.7 Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente.....	Pag.14
4.8 Il costo del servizio e rilascio dichiarazioni fini fiscali.....	Pag.16
4.9 Modalità e tempistiche di accesso documentazione sociosanitaria .....	Pag.16

A seguire gli allegati

## 1. LA COOPERATIVA

### 1.1 La Cooperativa Co.Ge.S.S.

La Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ONLUS di Barghe, nasce nel 1993 come Ente Gestore del Centro Socio Educativo di Barghe, già insito sul territorio dagli anni '80. Storicamente legata al mondo della disabilità ed al territorio in cui ha sede, Co.Ge.S.S. è cresciuta seguendo le evoluzioni legislative e culturali negli anni e leggendo attentamente i bisogni rilevati sul territorio. La Cooperativa, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale, oltre a garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato dall'Ente CISQ CERT nel 2004 (dal 2012 Ente Certificatore RINA), secondo l'attuale Norma UNI EN ISO 9001:2015, per la gestione dei due CDD di Idro e Villanuova sul Clisi. Inoltre, dal 2013 la Cooperativa ha adottato il D.Lgs 231/2001 inerente la "Responsabilità degli Enti" per cui si è dotata di un Codice Etico con Sistema Disciplinare annesso, di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e di un Organo di Vigilanza esterno.

E' possibile reperire altre informazioni su nostri servizi, progetti e notizie all'interno del nostro sito internet: [www.info.coopcogess.org](http://www.info.coopcogess.org)

### 1.2 I recapiti della Cooperativa

I recapiti sono i seguenti:

I recapiti sono i seguenti:

Indirizzo sede legale e amministrativa: Società Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. ETS, Via Stoppini n. 26, CAP 25070 Barghe, BS;

E-mail: [info@coopcogess.org](mailto:info@coopcogess.org) – casella posta certificata: [coop.cogess@legalmail.it](mailto:coop.cogess@legalmail.it)

Presidente e Responsabile Amministrativo: Tosana Angelo, tel 0365/556632 – cel 347/9435971 – fax 0365/564913 – e-mail [responsabileamministrativo@coopcogess.org](mailto:responsabileamministrativo@coopcogess.org)

Amministrazione: Persavalli Antonio, tel 0365/556632 - Fax 0365/564913 – e-mail [amministrazione@coopcogess.org](mailto:amministrazione@coopcogess.org)

Direttore: Bruscolini Alessandra, cel 347/8737654

Responsabile Servizi: Bruscolini Alessandra , cel 347/8737654-

e-mail [responsabileservizi.a@coopcogess.org](mailto:responsabileservizi.a@coopcogess.org)

Coordinatore Risorse Umane: Sara Scioli, cel 344/3896726 - e-mail [risorseumane@coopcogess.org](mailto:risorseumane@coopcogess.org)

Responsabile Qualità: Sabrina Bergamini, cel 339/1688359 – e-mail [sabrina.bergamini@coopcogess.org](mailto:sabrina.bergamini@coopcogess.org)

## 2. IL CENTRO DIURNO DISABILI

### 2.1 Il CDD di Idro

Il Centro Diurno Disabili (CDD) con sede a Idro in via S. Michele n° 60, nasce negli anni '80 (come CSE) a Barghe, dove è rimasto fino alla primavera del 2010. L'ente gestore è Comunità Montana di Valle Sabbia (la quale ha sottoscritto il "contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici" con l'ATS); la **Cooperativa Co.Ge.S.S.**, con sede a Barghe in Via Stoppini n. 26, eroga il servizio dagli anni '90 attraverso un contratto con l'Ente Committente Società Vallesabbia Solidale (azienda a partecipazione mista pubblico – privata), che fa capo a Comunità Montana Valle Sabbia. Il CDD è una struttura non residenziale che mette a disposizione 30 posti abilitati all'esercizio, autorizzati e accreditati ad utenti con disabilità grave, offrendo loro un'assistenza continua di tipo socio-sanitario ed interventi educativi mirati e personalizzati, e si configura anche come struttura d'appoggio alla vita familiare, con l'obiettivo di aiutare la famiglia e di permetterle di mantenere al proprio interno la persona disabile. Il centro ha vissuto fino ad oggi molti cambiamenti istituzionali e gestionali per riuscire a rispondere in modo efficace ai bisogni del territorio, delle famiglie e degli utenti che ospita; illustriamo in questa Carta dei Servizi come esso è strutturato, il personale che vi opera, le attività svolte, secondo quali modalità e attraverso quali competenze.

### **2.2 Responsabili e contatti**

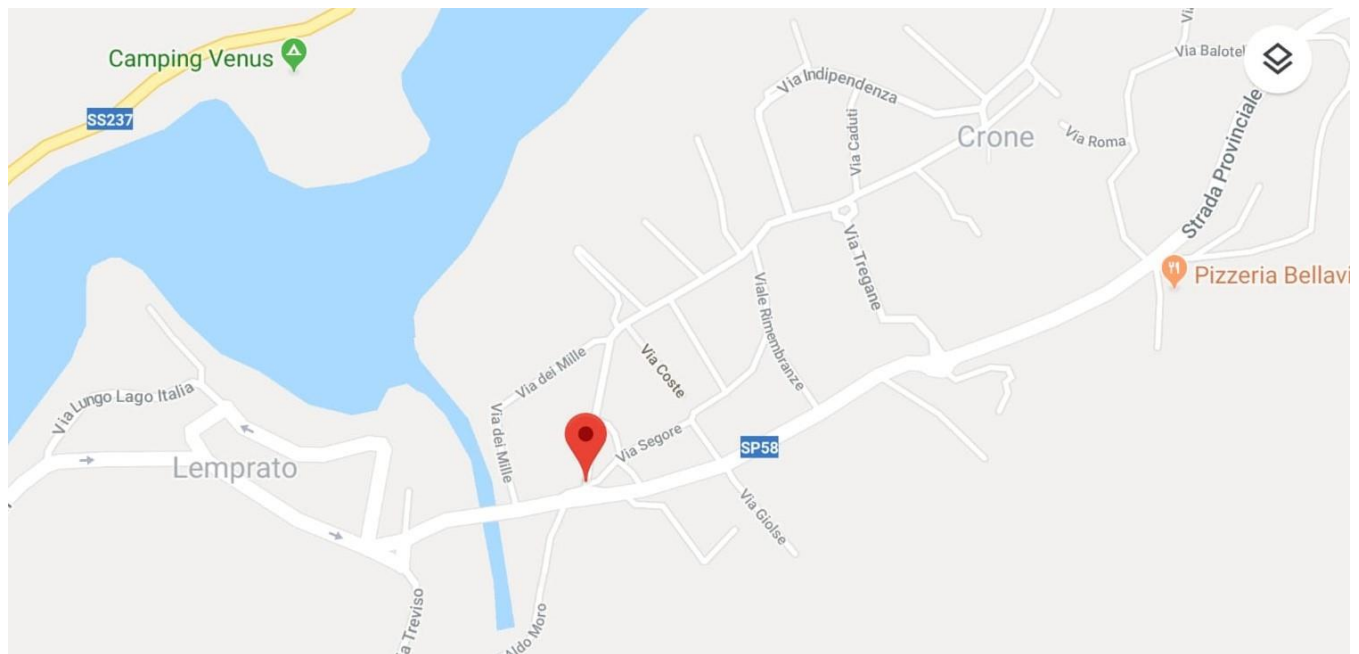
Il CDD di Idro è gestito dai seguenti dipendenti di C.O.Ge.S.S.:

- Responsabile Servizi Dottssa Bruscolini Alessandra reperibile al n 3478737654 oppure all'indirizzo e-mail [responsabileservizi.a@coopcogess.org](mailto:responsabileservizi.a@coopcogess.org)
- Coordinatore del servizio Ep Claudio Franzoni, reperibile al n° di tel. 3426146670 oppure via e-mail: [coordinatorecddidro@coopcogess.org](mailto:coordinatorecddidro@coopcogess.org) e [cdd.idro@coopcogess.org](mailto:cdd.idro@coopcogess.org)

### **2.3 Accoglienza, visite guidate e accessibilità alla struttura**

Tutte le persone che lo desiderano, (famigliari, singole persone o gruppi interessati per motivi lavorativi, di studio o volontariato) possono essere accolti e visitare la struttura previo appuntamento. Per effettuare la visita sarà quindi necessario contattare telefonicamente il Coordinatore del Servizio al numero telefonico 3426146670. La visita guidata può essere condotta dal Coordinatore o da un operatore del Servizio delegato, che illustra il funzionamento del centro, gli spazi di vita ed i momenti della giornata tipo all'interno del CDD.

La struttura è raggiungibile sia coi mezzi di trasporto pubblico (prima fermata a circa 500 metri) che con l'auto (circa 1,3 km dalla Statale del Caffaro a Idro): giunti a Idro nei pressi della frazione Pieve Vecchia si lascia la Strada Statale del Caffaro svoltando a destra (per chi proviene da direzione Brescia) o a sinistra (per chi proviene da direzione Trento) ed immettendosi nella via R. Bertini; oltrepassato il ponte sull'emissario si continua per circa 600 metri superando la frazione Lemprato in via V. Veneto; attraversato il ponte sul canale Enel si percorre la via Provinciale per circa 80 metri svoltando a sinistra alla rotonda, subito a destra è presente un ampio parcheggio non a pagamento; ma in caso di necessità si può accedere direttamente alla struttura, dotata di un parcheggio interno, attraversando via S. Michele e citofonando al CDD della Cooperativa Co.Ge.S.S. facendone espressa richiesta.



## 2.4 Gli operatori

La presa in carico integrata di ogni utente prevede la collaborazione di differenti figure professionali, le quali all'interno del CDD portano con sé un tesserino di riconoscimento (riportante nome e cognome, fotografia e mansione) visibile ad utenti e famigliari. Gli operatori attualmente presenti presso il Cdd formano un gruppo di lavoro multidisciplinare, sia per quanto riguarda le differenti competenze professionali sia per quanto concerne le diverse anzianità di servizio.

Le professionalità attualmente presenti presso il CDD sono:

- ✓ **Responsabile Servizi di C.O.Ge.S.S.**, che si occupa della macro gestione del CDD e dei servizi e progetti della Cooperativa;
- ✓ **Coordinatore del cdd di Idro**, che cura i rapporti con le famiglie, è referente per i rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica/Assistenti Sociali e soggetti istituzionali del territorio e si occupa della progettazione organizzativa del Servizio;
- ✓ **Responsabile Sanitario della Cooperativa (consulente psichiatra presso la struttura)**, con funzione di presa in carico medico-specialistica degli utenti e di formatore per gli operatori;
- ✓ **Infermiera**, che pianifica gli interventi infermieristici, gestisce la modulistica relativa ai farmaci e, in collaborazione con i colleghi, garantisce il benessere psicofisico degli ospiti;
- ✓ **Educatori Responsabili del Progetto**, che definiscono e attuano il Progetto Individualizzato confrontandosi e collaborando con l'équipe operativa;
- ✓ **ASA (ausiliario socio-assistenziale) e/o OSS (operatore socio-assistenziale)**, che si occupano della presa in carico assistenziale della persona, collaborano con gli educatori allo svolgimento delle attività e curano alcuni aspetti dell'igiene dell'ambiente;
- ✓ **ASA (ausiliario socio-assistenziale)** che si occupa dell'igiene dell'ambiente;
- ✓ **Tecnico dell'attività motoria** che gestisce le attività fisiche degli utenti;
- ✓ **Musicoterapista**, che attua interventi in ambito musicoterapico individualizzati o di piccolo gruppo;

✓ **Fisioterapista**, che svolge trattamenti specifici nei confronti degli utenti, attività di consulenza rivolta agli operatori su tematiche specifiche relative alla corretta movimentazione dei carichi e allo spostamento degli ospiti (in carrozzina e non), valutazione riabilitativa e dei presidi protesici ed attività di monitoraggio dello stato e della funzionalità delle carrozzine in dotazione agli ospiti;

✓ **Autisti**, che svolgono il trasporto di andata e ritorno dall'abitazione al Cdd in presenza, laddove possibile, di un **accompagnatore**.

## 2.5 Gli ospiti

Ogni educatore rappresenta il riferimento per tre o quattro ospiti, che sono globalmente divisi in tre grandi gruppi, costituiti da un numero variabile di utenti (da 6 a 10 utenti per gruppo) seguiti da 2/3 Educatori per gruppo.

I gruppi sono tendenzialmente eterogenei, ovvero composti da utenti con caratteristiche psicofisiche differenti tra loro, i quali si ritrovano ogni mattina nella stessa stanza dalle 9.00 alle 10.00 per svolgere l'attività d'accoglienza. Alle 10.00 hanno inizio le attività cui partecipano gli ospiti a seconda delle competenze, delle attitudini, degli interessi e dei bisogni soggettivi.

## 2.6 Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste (giornata tipo)

Il CDD è aperto per 47 settimane annue, per 35 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, per un totale minimo di 230 giornate di apertura all'anno con il seguente orario:

Orario apertura	Dalle	Alle
<u>Dal lunedì al venerdì</u>	9.00	16.00

La giornata tipo all'interno del servizio è suddivisa come segue:

- 9.00 – 10.00 Accoglienza degli ospiti
- 10.00 - 12.00 Attività socio-educative/riabilitative (successivamente esplicitate)
- 12.00 – 13.00 Somministrazione del pasto
- 13.00 – 14.00 Igiene e tempo libero
- 14.00 – 16.00 Attività socio-educative/riabilitative

Poiché il Cdd è un'unità d'offerta diurna, non sono previsti orari di visita specifici per gli ospiti.

In coerenza con le caratteristiche della classe di fragilità elencate nella D.G.R. n. 18334 del 23 luglio 2004, vengono garantite agli ospiti le seguenti attività:

- ✓ **ri-educazione**, in ambito cognitivo-motorio utilizzando spazi del servizio e/o strutture del territorio;
- ✓ **attività educative e socio sanitarie**, finalizzate a mantenere le competenze residue e stimolare, laddove possibile, nuove abilità;
- ✓ **attività di socio-riabilitazione**, attraverso una progettazione che coinvolga il territorio e le sue risorse, in termini sia di organizzazione di eventi che di partecipazione ad iniziative promosse dal territorio.

Sulla base di queste premesse vengono progettati annualmente i contesti, ovvero le attività, della durata di 1 o 2 ore, come strumento principale per lavorare al raggiungimento degli obiettivi individuali di ogni singolo utente. Gli interventi e le attività, individualizzate, di piccolo o grande gruppo, hanno frequenza quotidiana, settimanale o quindicinale e si svolgono con regolarità compatibilmente con la presenza dell'utenza, del personale e delle condizioni atmosferiche per le attività esterne.

Le attività erogate da gli operatori e dai tecnici specializzati sono le seguenti:

**Attività condotte da Tecnici specializzati:**

- **Musicoterapia**
- **Fisioterapia**
- **Attività motoria**, nello specifico:
  - **Palestra o attività motoria all'esterno (camminate)**
  - **Piscina** (contributo economico da parte della famiglia)
  - **Rieducazione funzionale**
  - **Atleticando**: attività svolta in palestre esterne sul territorio in cui si svolgono esercizi legati alle discipline atletiche (lancio del vortex, corsa veloce, corsa ad ostacoli e staffetta)
- **Rilevazione mensile del peso corporeo degli ospiti**
- **Rilevazione quindicinale della pressione arteriosa**
- **Autosomministrazione assistita dei farmaci** da parte della nostra infermiera

**Attività condotte da Operatori (Educatori, ASA/OSS):**

- **Rilassamento**
- **Attività domestica** (apparecchiare e sparecchiare)
- **Cuochi ad induzione** (cucina)
- **Corpo, mente e fantasia**
- **Giornalismo**
- **Vanity Affair** (cura e igiene personale)
- **Artefatti** (attività di produzione artistica)
- **Fattoria (secondo il modulo autismo integrato)**
- **Attività di biblioteca + Lettura fiaba con bibliotecaria**
- **Uscite sul territorio**
- **Music quiz**
- **Ascolto e rilassamento**
- **Sapere giocando e Impariamo insieme (attività cognitiva secondo il modulo autismo integrato)**
- **Attività individualizzata di gruppo**
- **Laboratorio cognitivo-espressivo (modulo autismo integrato)**
- **Dolcemia**
- **Percorsi ed esercizi in palestra**
- **Giochi alla lavagna**
- **Giocamente**
- **Le parole della settimana**
- **Lavoro in autonomia creativo**
- **Laboratorio di pane**

- **Progetto CoGeSS Bar**
- **Progetto Ostello (secondo il modulo autismo integrato)**
- **Lavaggio minibus**
- **Lavoro in autonomia**
- **lo canto**
- **Aba in blu (modulo autismo integrato)**
- **Accompagnamento in bagno, cambio superfici assorbenti, docce e cambi postura**

**Attività che coinvolgono altri enti e servizi condotte da Operatori e Tecnici:**

- **Accompagnamento dalla parrucchiera per alcuni ospiti;**
- Cura e igiene personale che, in alcune occasioni durante l'anno, si svolgerà presso il Centro di Formazione professionale **Scar sezione estetiste e parrucchiere;**
- **Collaborazioni con le Scuole del territorio** (Istituti scolastici tra cui: scuole materne, primaria e secondaria, scuole superiori);
- **Uscite sul territorio**, durante l'anno sono saranno organizzate gite e uscite sul territorio calendarizzate a seconda delle occasioni e delle condizioni climatiche, per gite, visione di mostre e/o adesione ad iniziative del territorio;
- **Progetto di socializzazione con cuccioli di cane** in collaborazione con l'allevamento **La Rosa Blu** di Provaglio Valsabbia (ogni martedì mattina dalle 10 alle 11 presso il cdd);
- **Laboratorio della creta** (mercoledì mattina, a cicli, presso il cdd);
- **Laboratorio della maglia** (un lunedì pomeriggio al mese dalle 14 alle 15 presso il cdd)

## **2.7 Prestazioni accessorie**

Accanto alle attività che gli utenti svolgono durante l'anno in modo strutturato, il CDD garantisce loro ed alle famiglie altre prestazioni aggiuntive, ritenute però fondamentali per la gestione di un servizio di qualità:

- ✓ **Trasporto**, servizio facoltativo di andata e ritorno degli utenti abitazione-CDD in orari determinati, attraverso 3 pulmini di proprietà di Co.Ge.S.S., due dei quali attrezzati al trasporto di persone in carrozzina (i quali coprono in media tratte della durata di 3 ore giornaliere per un totale di 2.070 ore di servizio annuali);
- ✓ **Mensa**, servizio aggiuntivo effettuato all'interno del CDD e fornito da una ditta esterna, che è soggetta ad un proprio Sistema HACCP ed a scrupolosi controlli da parte del personale preposto del Servizio cdd circa la qualità e la temperatura dei cibi, il rispetto degli orari di consegna del cibo e la risoluzione di eventuali non conformità.



### 3. I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ'

Per rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, riteniamo necessario curare nel dettaglio l'organizzazione del nostro lavoro e fornire agli utenti ed alle loro famiglie tutta la nostra competenza, professionalità ed attenzione attraverso alcune peculiarità che riteniamo rendano di qualità il nostro servizio.

#### 3.1 Presa in carico sanitaria

Alla diagnosi di ritardo mentale o fisico congrua con il target dei CDD, in molti casi è associata una diagnosi riguardante un disturbo psichiatrico. Il **Responsabile Sanitario** della Cooperativa C.O.Ge.S.S. adempie anche alla funzione di consulente in materia psichiatrica, grazie ad un'esperienza professionale maturata nel campo della disabilità intellettiva in comorbidità psichiatrica.

Pertanto, viene offerta alle famiglie degli utenti la possibilità di fruire della presa in carico sanitaria del proprio familiare sia per colloqui e visite agli utenti sia per certificazioni medico legali.

Il responsabile incontra l'équipe a cadenza bimensile sia per valutare le condizioni psicofisiche degli utenti sia per la formazione e la supervisione di tipo clinico con il personale coinvolto nei processi educativi e riabilitativi.

#### 3.2 Attività condotte da tecnici specializzati

Le attività che vengono proposte ai nostri utenti durante la loro permanenza al CDD, illustrate poco sopra, sono attentamente progettate e curate per rispondere ai bisogni specifici di ognuno di loro. Pertanto, intendiamo offrire agli utenti attività riabilitative condotte da tecnici specializzati, quali:

- ✓ **musicoterapia**, realizzata dalla nostra musicoterapista attraverso la musica e varie tecniche e utilizzo di materiali piacevoli, con cui s'intende diminuire le tensioni muscolari ed emotive, promuovere movimenti volontari, creare una condizione di benessere e mezzi alternativi di comunicazione in un rapporto di disponibilità e reciprocità;
- ✓ **rieducazione funzionale**, svolta dal tecnico dell'attività motoria, in dimensioni di attività individualizzata e/o di piccolo gruppo;
- ✓ **infermiera**, presente quotidianamente per l'auto-somministrazione assistita della terapia farmacologica, il monitoraggio delle condizioni di salute (integrità cutanea, misurazione della pressione), l'assistenza alle movimentazioni, ai pasti e misurazione della pressione;
- ✓ **Rieducazione funzionale, mobilitazione attiva e passiva** svolta da un fisioterapista libero professionista, il quale effettua sia interventi diretti con gli utenti, sia attività di consulenza rivolte agli Operatori su tematiche specifiche relative alla corretta movimentazione dei carichi.

#### 3.3 Progettazione informatizzata complessa (InfoPEI.2)

Il progetto educativo individualizzato, chiamato INFOPEI.2, si compone di obiettivi specifici che vengono riesaminati ogni sei mesi e che derivano dalla valutazione globale dell'ospite attraverso tests specifici. Viene compilato dall'educatore di riferimento in collaborazione con l'équipe. Il modello teorico di riferimento dell'InfoPei.2 è l'ICF (versione 2001) e la SIS (versione 2010).

Dal 2008 la gestione dei progetti individuali è interamente informatizzata tramite INFOPEI. InfoPEI.2 è un programma per la gestione dei progetti educativi degli ospiti dei CDD di Idro e Villanuova, dall'inserimento fino all'eventuale dimissione. Per accedere al programma l'operatore deve identificarsi con username e password personali.

L'InfoPEI.2 è diviso in quattro aree principali:

1. Valutazione globale (dati anagrafici, funzioni e strutture corporee, attività personali, partecipazione sociale, caratteristiche personali)
2. Progettazione individuale con obiettivi divisi per aree di intervento
3. Eventi, incontri e valutazioni

### **3.4 Associazione di Volontariato “Un sorriso per tutti”**

Riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato “**Un sorriso per tutti**”, con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni. Essa non ha scopo di lucro ed è costituita da tutte quelle persone che desiderano dedicare del tempo a persone con disabilità, con lo scopo di favorirne l'integrazione sul territorio e migliorare la loro qualità di vita. L'associazione supporta la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, attraverso la collaborazione tra il Suo coordinatore (dipendente di CoGeSS) ed i Coordinatori dei Servizi di CoGeSS.

### **3.5 Valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle famiglie**

Riteniamo che un ulteriore elemento di qualità sia costituito dalla valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, da parte della Cooperativa e del Servizio di appartenenza. L'esercizio di tali diritti viene garantito come è descritto in varie sezioni della carta dei Servizi e in particolar modo nel paragrafo “Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne diritti”.

Di seguito elenchiamo i principali ambiti:

#### **Diritti degli utenti**

- ✓ a esprimersi per ciò che si è;
- ✓ a essere ascoltati e meglio compresi nei propri bisogni;
- ✓ al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- ✓ all'educazione, assistenza e cura della propria persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;
- ✓ all'integrazione sociale affinché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

#### **Diritti della famiglia/rappresentante legale**

- ✓ a ricevere informazioni relative alle attività del CDD;
- ✓ ad essere coinvolti nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- ✓ a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'équipe in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio familiare;
- ✓ a partecipare alla vita del CDD nelle modalità concordate con l'équipe;
- ✓ alla segretezza sui dati relativi al proprio familiare in base alla Legge sulla Privacy;
- ✓ a presentare reclami secondo le modalità indicate nel presente documento.

### **3.6 Adesione alla Rete dei Cdd e Css Bresciani**

Da gennaio 2016 e, con atto formale da febbraio 2017, il Cdd di Idro unitamente ad altri due Servizi della Cooperativa Co.ge.s.s. (Cdd di Villanuova e Css di Idro), ha aderito al progetto della Rete dei Cdd e Css Bresciani che, in sinergia con la ATS di Brescia, vede circa una ventina di Enti, disseminati in tutta la Provincia bresciana, uniti allo scopo di organizzare eventi comuni e condividere prassi e metodi di lavoro. L'idea di fondo di tale progetto è promuovere e divulgare il binomio disabilità e inclusione

sociale nell'ottica per cui i Servizi sono detentori di un potenziale sociale, che deve essere esportato sia per arricchire la comunità civile in termini valoriali sia per offrire alle persone con disabilità vere occasioni di contatto con la società. Dentro la Rete sono sorti alcuni sottogruppi di lavoro, formati da operatori dei servizi, ciascuno con un proprio focus di attenzione (famiglie, eventi, sport, inclusione sociale, fragili). L'allegato 4 del presente documento contiene il documento emblematico dell'identità della Rete.

## **4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **4.1 Cura dei rapporti con le famiglie: strumenti e modalità atte a tutelarne i diritti**

Strettamente correlata con la qualità di vita percepita degli ospiti, vi è la rilevazione della soddisfazione per il servizio erogato, misurabile indirettamente attraverso diversi strumenti rivolti alle famiglie e dagli utenti, garantendo loro la possibilità di valutare le modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni e di esprimere segnalazioni e criticità in caso d'inadempienza. Gli strumenti previsti possono essere così distinti:

#### **A. Comunicazioni e incontri**

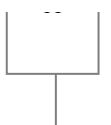
- ✓ **telefonate** agli Educatori di riferimento, al Coordinatore e/o al Responsabile Servizi;
- ✓ **mail**;
- ✓ **quaderno** con cui la famiglia possa scambiare osservazioni o anche informazioni con gli operatori;
- ✓ **colloqui** con il Coordinatore e/o gli Educatori;
- ✓ **riunioni plenarie (almeno 2 all'anno)** condotte dal Coordinatore, eventualmente coadiuvato da un Educatore, in presenza dell'assemblea delle famiglie: una per presentare il Piano di lavoro del nuovo anno e la verifica (Relazione Annuale) di quello dell'anno precedente ed una seconda in cui vengono trattate tematiche che possono emergere nel corso dell'anno;
- ✓ **incontri personalizzati (almeno 2 all'anno)** con la presenza della famiglia, dell'Educatore Responsabile del Progetto e del Coordinatore, ed eventualmente del Responsabile Sanitario, al fine di condividere gli obiettivi individuati per ogni singolo utente, di confrontarsi sull'andamento degli stessi e di verificarne il raggiungimento;

**B. Esposizione di disservizi/reclami/apprezzamenti** attraverso una delle modalità sopra elencate o attraverso appositi Moduli REGISTRO RECLAMI (Allegato 3) REGISTRO APPREZZAMENTI (Allegato 4) o da richiedere al Servizio. Le eventuali segnalazioni di reclamo verranno raccolte e gestite da Coordinatore, Responsabile Qualità, Responsabile dei Servizi o Direzione in base alla competenza, attraverso l'apertura di azioni di non conformità e correttive, preventive o di miglioramento. Entro una settimana dalla ricezione del reclamo/apprezzamento, i referenti sopra indicati provvederanno a comunicare al reclamante l'avvenuto recapito della segnalazione e, successivamente, in base alle questioni evidenziate, a formulare una stima dei tempi e delle modalità previsti per la gestione e/o risoluzione;

**C. Somministrazione del questionari di soddisfazione strutturato**, nel mese di novembre di ogni anno vengono consegnati alle famiglie i questionari di soddisfazione in modo che entro dicembre i dati vengano analizzati dalla Responsabile Qualità. Gli esiti (criticità emerse e/o spunti di miglioramento) vengono successivamente condivisi all'interno del Servizio e con la Direzione, divenendo stimoli utili all'elaborazione del nuovo Piano di Lavoro. Nell'arco del primo trimestre dell'anno successivo gli esiti dei questionari vengono presentati alle famiglie dal Coordinatore nel corso della riunione di verifica dell'andamento dell'anno dove vengono presentati la Relazione Annuale dell'anno appena concluso e il nuovo Piano di Lavoro.

### **4.2 Formazione e valorizzazione delle risorse umane**

Viene ritenuta fondamentale una formazione continua degli operatori dell'équipe per lavorare in maniera competente con le persone portatrici di disabilità psichica ed intellettiva e per monitorare e prevenire il naturale livello di burnout. Il burnout è una condizione di disagio, malessere e impotenza in cui rischiano di trovarsi, in un momento o nell'altro della propria vita, quanti lavorano nell'ambito delle professioni di aiuto. E' determinate quindi per l'operatore socio-sanitario il sostegno e il supporto



nell'individuare quelle risorse, interne ed esterne, che se preventivamente attivate possono evitargli il rischio di vedere crollare le personali motivazioni che guidano la sua azione. Se da un lato infatti le capacità empatiche sono una risorsa per chi lavora con la sofferenza del prossimo, dall'altro possono mettere a rischio l'equilibrio psicofisico di chi, per mestiere e per vocazione, si occupa dei malati, degli anziani e dei disabili.

Le esigenze formative degli operatori vengono accolte dal Coordinatore in un'equipe dedicata e, successivamente, registrate nel Piano Annuale della Formazione, che descrive e monitora l'efficacia dell'attività formativa, e che in generale prevede:

- o attività di affiancamento al personale operativo;
- o corsi, seminari, convegni su temi specifici connessi alle attività svolte e al ruolo ricoperto all'interno del servizio;
- o rielaborazione in gruppo degli strumenti utilizzati e delle modalità di lavoro;
- o corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della Cooperativa e di aspetti relativi all'amministrazione;
- o incontri formativi per adempimento Norme di legge tra cui tra cui D. Lgs 81/08, Regolamento UE 679/16, D. Lgs 231/01.

La formazione è uno degli strumenti che facilita la prevenzione del burnout e fornisce elementi importanti per la valorizzazione del personale, ma non è l'unico; riteniamo fondamentale offrire condizioni di crescita professionale e spazi per poter affrontare difficoltà legate all'ambito lavorativo, per ricavare dalle criticità spunti di miglioramento. Ciò è favorito attraverso:

- **la rilevazione della soddisfazione degli operatori**, annualmente nel mese di novembre viene distribuito agli operatori un questionario per monitorare quali condizioni siano positive e, pertanto vadano rinforzate, e quali, invece, possano essere fonte di criticità e richiedano degli interventi. I risultati raccolti vengono socializzati in apposita équipe da parte della Responsabile delle Risorse Umane e poi trasmessi alla Direzione e al CDA, che valutano le possibili risoluzioni;
- **l'analisi delle Segnalazioni**, durante l'anno viene data la possibilità di esprimere liberamente segnalazioni circa eventi e situazioni positive o critiche, rilevate in ambito lavorativo, attraverso le figure di riferimento dei Servizi e della Cooperativa. La Responsabile della Qualità e della programmazione annuale di valutazione e miglioramento gestisce le segnalazioni raccolte insieme ai rispettivi referenti e comunica al personale, nel minor tempo possibile, le soluzioni o il sistema di gestione.

**Altre misure messe in atto per sostenere e supportare gli operatori sono:**

- gestione accurata della turnistica;
- gestione accurata del carico delle movimentazioni;
- valorizzazione dei talenti e delle predisposizioni personali;
- presenza di ausili e attrezzature adeguate;
- percorso di supervisione dei casi;
- attenzione alle esigenze d'orario dei singoli operatori;
- promozione di uno stile organizzativo e gestionale improntato al dialogo;
- promozione e partecipazione degli operatori nell'individuazione degli obiettivi di servizio;
- partecipazione alla definizione del proprio percorso formativo all'interno del servizio;
- possibilità di fissare colloqui con il proprio coordinatore, con la responsabile dei servizi o con la responsabile delle risorse umane.

### 4.3 Programmazione dell'attività degli operatori

Il coordinamento del CDD prevede la continua collaborazione tra **Responsabile dei Servizi e Coordinatore**, che coordina l'équipe e il lavoro quotidiano all'interno del servizio. L'équipe operativa attua attività di riflessione e monitoraggio sul lavoro svolto attraverso:

- ✓ **Programmazione annuale** del servizio (28 ore) attraverso la stesura del Planning e la progettazione delle attività rivolte agli ospiti;
- ✓ **Équipe settimanali**, occasione per organizzare il lavoro e momento di condivisione e confronto tra gli operatori (circa di 94 ore annuali);
- ✓ **Microéquipe settimanali**, luogo d'incontro tra il Coordinatore e gli educatori di ognuno dei tre sotto gruppi per un'ora a settimana per sottogruppo (circa 140 ore totali);
- ✓ **Programmazione individualizzata**, lavoro svolto singolarmente da ogni operatore sulla programmazione, monitoraggio e verifica dell'InfoPEI2. Garantite 3 ore a settimana per educatore (circa 987 ore all'anno);
- ✓ **Riunioni periodiche con il personale a.s.a., o.s.s.** (circa 2 all'anno);
- ✓ **Riunioni periodiche tra Coordinatore, Vice-Coordinatore e manutentore della struttura** (circa 2 all'anno e ogni volta al bisogno);
- ✓ **Riunioni periodiche con il personale autisti e/o con il Coordinatore dei trasporti** (circa 2 all'anno);
- ✓ **Formazione per l'équipe e supervisione clinica** sui singoli casi, condotte dal Responsabile Sanitario della Cooperativa, una volta ogni due mesi (venerdì) per due ore (16.00-18.00) (circa 12 ore all'anno);
- ✓ **Audit di appropriatezza** per un ammontare di 2,5 ore ad incontro per 11 incontri annuali;
- ✓ **Audit di vigilanza** per un ammontare di circa almeno 30 ore di impegno annuali.

### 4.4 Rapporti tra volontari, tirocinanti ed operatori

Consci della centralità e della ricchezza del volontariato in termini sia relazionali per la nostra utenza che di supporto per la conduzione delle attività, il Cdd si rende disponibile ad accogliere **volontari** con funzioni relative a specifiche attività, quali l'accompagnamento degli ospiti durante i trasporti casa-Cdd, il supporto agli operatori in alcune attività educative e l'aiuto nell'organizzazione e realizzazione di alcune attività/eventi della Cooperativa. Proprio riconoscendo il prezioso sostegno dei volontari che negli anni hanno accompagnato la Cooperativa nella sua crescita, nel 2012 è stata fondata l'Associazione di volontariato **"Un sorriso per tutti"** (con sede a Idro in Via San Michele n° 54 presso la Casa delle Associazioni), non avente scopo di lucro e costituita da persone che hanno desiderio di dedicare un po' del loro tempo a soggetti con disabilità, allo scopo di favorirne l'inclusione nel territorio e migliorarne la qualità di vita. Ad essa appartengono i volontari che sostengono i centri sia di Idro che di Villanuova e che sostengono la Cooperativa nell'organizzazione e nella gestione dei suoi servizi, delle iniziative e delle feste programmate attraverso la collaborazione tra il Coordinatore dei Volontari ed i Coordinatori dei Servizi. Il Coordinatore dei volontari si occupa della ricerca di nuove persone disponibili ed idonee a cooperare con gli operatori del Servizio Cdd ed in relazione diretta con l'utenza. La progettualità e la supervisione delle interazioni è a carico degli operatori e del Coordinatore del Servizio cui i volontari fanno riferimento.

Vanno inoltre annoverati i **tirocinanti**, studenti dei corsi a.s.a., dei corsi di Laurea per educatori professionali della Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica di Brescia e della Facoltà di Verona, della scuola Ial di Brescia e del corso per operatori sociali attivo presso l'Istituto Polivalente di Idro. Essi offrono un contributo relazionale ed operativo significativo all'interno del nostro Centro, che rappresenta un'occasione di esperienza formativa importante nel loro corso di studi. Il progetto di tirocinio è supervisionato dal tutor aziendale (Coordinatore del Servizio) e si avvale dell'affiancamento diretto durante la quotidianità da parte degli operatori. La permanenza all'interno del Cdd può variare

da una settimana, ad uno o più mesi fino ad un intero anno scolastico, a seconda della natura del percorso di studi. Al termine del tirocinio è prevista una valutazione finale verbale e scritta.

#### 4.5 Condizione che danno diritto all'accesso

Al CDD possono accedere persone con disabilità di grado medio o grave con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, ad esclusione di situazioni i cui bisogni sanitari richiedano la presenza quotidiana di personale sanitario. La struttura accoglie persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni di età. Possono essere prese in considerazione persone con età inferiore ai 18 anni di fronte a particolari condizioni e in collaborazione con la Neuropsichiatria Infantile e l'EOH di riferimento, ed è possibile mantenere la frequenza per persone già iscritte che raggiungano e superino i 65 anni di età.

#### 4.6 Gestione delle liste d'attesa

Nel momento in cui il Cdd riceve una richiesta di frequenza, si procede all'inserimento della medesima all'interno della graduatoria delle liste d'attesa del Servizio. I criteri previsti riguardano il luogo di residenza (privilegiando i residenti del territorio della Valle sabbia), il grado di fragilità familiare del richiedente ed il fatto di aver frequentato in precedenza altri servizi della Cooperativa. Per ognuno di questi criteri viene assegnato relativo valore numerico che concorre a formare un punteggio globale utile ai fini dell'inserimento in graduatoria. In caso di parità, verrà data priorità alla prima domanda pervenuta in termini temporali. La lista d'attesa così aggiornata verrà inoltrata o resa nota al Nucleo Servizio Handicap del territorio.

Di seguito si riporta la tabella riguardante criteri e relativi punteggi:

LUOGO DI RESIDENZA		GRADO DI FRAGILITA' FAMILIARE			PROVENIENZA DA ALTRI SERVIZI CO.GE.S.S.	
COMUNI DELLA VALLESABBIA	COMUNI DI ALTRI TERRITORI	ELEVATO	MEDIO	LIEVE O ASSENTE	ADP E/o SOLLIEVO	NESSUNO
5	0	5	3	0	5	0

#### 4.7 Criteri di presa in carico e dimissione dell'utente

La presa in carico dell'ospite e le sue eventuali dimissioni si articolano in diverse fasi qui di seguito elencate in riferimento alle "Linee Guida tra ATS ed Enti gestori dei Centri Diurni Disabili".

##### Iter per l'inserimento (a chi ci si può rivolgere)

I soggetti coinvolti nella ammissione sono il servizio CDD, i Comuni, il coordinamento del Nucleo Servizio Handicap (NSH) e l'Equipe Operativa Handicap dell'ASST (EOH). Le persone interessate a segnalare/richiedere l'inserimento di un familiare nel CDD devono fare riferimento all'EOH della propria zona di residenza. Le segnalazioni dei nuovi casi per l'inserimento presso il CDD vengono inviate dai servizi territoriali direttamente al Coordinatore del servizio, il quale inserisce la domanda nella lista d'attesa e nel caso di disponibilità di posti inizia l'iter per la prima valutazione attraverso una raccolta approfondita di informazioni (sia presso i servizi territoriali, sia presso gli eventuali servizi diurni, sia con la famiglia di provenienza) coadiuvato dal Responsabile Servizi e al bisogno dal Responsabile Sanitario. In seguito a parere positivo, in collaborazione con l'EOH di riferimento, la famiglia prende atto e sottoscrive il "Contratto d'ingresso" a cura della Comunità Montana di Valle Sabbia, così come previsto

dalla DGR 8496 del 26/11/2008 con precise informazioni in merito alle rette praticate, nonché il regolamento del Cdd.

### **Osservazione/Assessment**

La fase di osservazione inizia con il primo giorno di frequenza ed ha la durata di giorni 30, nei quali si prevede un periodo di osservazione della persona che consiste in una prima raccolta di informazioni e dati personali, clinici, famigliari ed extrafamigliari, anamnesi e somministrazione di un test per la valutazione funzionale (Vineland Adaptive Scale). Si procede con la formulazione di un primo piano di intervento (progetto educativo individualizzato) entro 1 mese dall'ingresso. Tale documento viene condiviso e sottoscritto con l'EOH di riferimento e la famiglia durante apposito incontro. La fase di valutazione prosegue poi per tutto il periodo dei primi 6 mesi di frequenza, al termine dei quali segue un incontro di verifica con i Servizi referenti e con la famiglia per confermare o meno l'idoneità e la conseguente permanenza della persona all'interno del CDD.

### **Fase del progetto di vita presso il Cdd**

Dopo la prima stesura del progetto educativo individualizzato, segue un lavoro continuo di rivalutazione basato sull'analisi dei bisogni della persona e sull'offerta di risposte diversificate attraverso programmi educativi ed assistenziali. Il sistema di valutazione degli interventi prevede progetti semestrali monitorati e verificati costantemente in forma condivisa con la famiglia. E' inoltre prevista una modalità di verifica annuale delle singole attività proposte agli ospiti al fine di renderle rispondenti ai loro bisogni di volta in volta emergenti.

### **Condivisione del progetto con gli altri attori del territorio (ASST, comuni, ...)**

Riteniamo fondamentale una progettazione sul singolo ospite condivisa con l'équipe operativa handicap dell'ASST e con altri Servizi del territorio. A tal fine, si tengono incontri annuali di confronto che si configurano come un importante strumento di monitoraggio della situazione e verifica del lavoro svolto.

### **Dimissioni**

#### ▪ **Recesso della parte richiedente**

Il recesso della parte richiedente potrà essere effettuato previo accordo con il servizio sociale che ha in carico il caso; il recesso comporta sempre la dimissione dell'ospite e deve essere dato con un preavviso di giorni 30.

#### ▪ **Risoluzione del Contratto d'ingresso e dimissioni dell'ospite**

Superato il periodo di prova, la risoluzione del contratto da parte dell'Ente Gestore con le conseguenti dimissioni dell'ospite, potrà ricorrere a condizione che il soggetto erogatore abbia adempiuto ai propri obblighi sanciti dalla norma e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal comune e dall'ASST per i seguenti motivi:

- ✓ inadeguatezza delle prestazioni erogate rispetto all'evoluzione del progetto individuale dell'ospite;
- ✓ commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- ✓ morosità di oltre 12 mesi;
- ✓ violazioni ripetute al Regolamento interno del Cdd.

La risoluzione del contratto deve essere data di norma con preavviso di 30 giorni, salvo casi di grave necessità.

### **Continuità assistenziale**



La continuità assistenziale è garantita nelle seguenti modalità:

- ✓ In caso di dimissione dell'Utente, il Servizio è tenuto a redigere una relazione da consegnare, a seconda dei casi, all'Equipe EOH, alla famiglia, all'amministratore di sostegno o ad una nuova unità di offerta;
- ✓ In caso di trasferimento interno o verso altre unità d'offerta saranno messe a disposizione del nuovo servizio, in forma scritta e tramite colloqui, le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente all'interno del Servizio CDD. Gli operatori del servizio uscente si rendono disponibili ad accompagnare l'utente dimissionario in visita presso il nuovo servizio e a fornire i documenti necessari per garantire la continuità assistenziale.

#### **4.8 Il costo del servizio e rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali**

Il costo giornaliero del servizio per l'anno 2020 è di € **37,75**, incluso il costo della mensa di € **4,59** più IVA, solo per i pasti effettivamente consumati, mentre verranno decurtati i pasti non consumati. Il costo relativo al servizio di trasporto è di € **18,56** al giorno ma la quota a carico delle famiglie può variare in base al comune di residenza. Infine figurano l'apposito Fondo di Solidarietà stanziato annualmente dai Comuni della Vallesabbia, finalizzato al contenimento delle spese per la frequenza di cittadini disabili e con la copertura dell'intera quota a carico degli utenti, e la quota sanitaria che è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

In caso di prestazioni specifiche (piscina, ingresso musei, acquisto materiale per alcune attività specifiche), previo accordo con la famiglia e/o amministratore di sostegno, verrà richiesto un contributo aggiuntivo corrispondente al costo della prestazione stessa.

In coincidenza con l'inserimento di un ospite in struttura viene richiesto di versare una cauzione corrispondente ad una mensilità.

La fatturazione e le modalità di rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali, come previsto dalla DGR n. 26316/1997, sono in carico all'Ente Gestore Comunità Montana. Questo una volta all'anno emette per ogni famiglia/rappresentante legale che lo richieda la dichiarazione delle rette pagate in cui verrà esplicita la distinzione tra costi sanitari e non.

#### **4.9 Modalità e tempistiche di accesso documentazione sociosanitaria**

I familiari, tutori legali, amministratori di sostegno, curatori degli ospiti e tutti i soggetti che abbiano diritto e interesse concreto e attuale ad accedere alla documentazione sociosanitaria degli stessi, secondo quanto contenuto nella Legge n° 241/90, possono farne espressa richiesta al Coordinatore Responsabile del Sistema Informativo del Servizio, attraverso la compilazione del Modulo Istanza Accesso formale agli atti (Mod. ACC\_ATT); lo stesso provvederà, entro 30 giorni dalla richiesta, a concordare con la persona interessata un appuntamento in struttura in cui poter avere accesso alla documentazione o a riceverne copia secondo quanto richiesto. Tale procedura prevede, per il richiedente, un costo pari a 0,05€ per il bianco-nero e 0,10€ per il colore a foglio.

## **Allegati alla Carta dei Servizi**

- 1. QSFAM – Questionari Rilevazione Soddisfazione Famiglie;**
- 2. QSOP – Questionari Rilevazione Soddisfazione Operatori;**
- 3. Lista documenti e oggetti necessari all'ingresso**
- 4. Modulo Reclami;**
- 5. Modulo Apprezzamenti;**
- 6. Il Manifesto della Rete dei Cdd e Css Bresciani.**
- 7. Convenzione con associazione “un sorriso per tutti”**
- 8. Menù Tipo**

**Allegato 1 alla Carta dei Servizi CDD Idro**  
**Questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari Servizio cdd**  
**istruzioni per la compilazione**

(il seguente questionario funge da facsimile e non è da compilare da parte delle famiglie, che già ne ricevono una copia nel mese di maggio)

Gentile famiglia,

Vi preghiamo compilare la seguente tabella barrando per ogni frase:

- 1 se la valutazione è TOTALMENTE NEGATIVA
- 2 se la valutazione è ABBASTANZA NEGATIVA
- 3 se la valutazione è TENDENZIALMENTE POSITIVA
- 4 se la valutazione è DEL TUTTO POSITIVA

Vi chiederemmo infine di rispondere per esteso alle domande che trovate alla pagine che segue:

<b>Locali, arredi, attrezzature del servizio</b>					
1	Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano ed alle attività svolte	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
2	Pulizia ed ordine dei luoghi di vita	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
3	Accoglienza dell'ambiente	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
<b>Personale</b>					
4	Cortesia e disponibilità degli operatori del servizio nei suoi confronti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
5	Impegno, competenza e professionalità degli operatori del servizio nel lavoro svolto	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
6	Disponibilità del coordinatore nei suoi confronti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
7	Impegno, competenza e professionalità del coordinatore nel lavoro svolto	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
8	Facilità nel contattare operatori/coordinatore e ricevere informazioni chiare ed esaurienti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
<b>Progetto personalizzato</b>					
9	E' informato sul Progetto educativo e sulle attività svolte dal suo familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
10	Siete soddisfatti del Progetto educativo e le attività svolte dal suo familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
11	Le attività proposte all'interno ed all'esterno del servizio, rispondono adeguatamente ai bisogni del suo familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
12	Il suo familiare frequenta volentieri il servizio	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
13	Il suo familiare trova le risposte assistenziali di cui ha bisogno (attenzione ai bisogni, cura nell'igiene personale....)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
14	(Da compilare solo se si usufruisce delle consulenze del direttore medico, dott. Monchieri Sergio)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

	Valutazione della soddisfazione della consulenza medica offerta dal dott. Monchieri				
--	---	--	--	--	--

**Relazione con la famiglia**

15	Vi sentite partecipi alla vita del Servizio	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
16	Vi sentite concretamente aiutati nella soluzione dei problemi rispetto la situazione del vostro familiare	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
17	Siete soddisfatti degli incontri individuali di condivisione dei Progetti Educativi	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
18	Siete soddisfatti delle riunioni del gruppo genitori	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

**Mensa**

19	Come giudica la qualità dei pasti (qualità menù proposto, ...)	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
----	--	------------	------	------------	-------

**Trasporti**

20	Cortesìa e disponibilità dell'autista	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
21	Operato dell'autista	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
22	Rispetto degli orari di partenza e di arrivo	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
23	Soddisfazione per la gestione dei trasporti	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

**Altri servizi della Cooperativa: servizio sollievo**

	Ritenete che il servizio di sollievo sia un servizio utile	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
	Avete sufficienti informazioni su ciò che offre il servizio sollievo	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO

Quali sono gli aspetti del servizio frequentato dei quali è più contento?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quali sono gli aspetti dei quali è meno contento?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

**Allegato 2** alla Carta dei Servizi CDD Idro  
**Questionario di rilevazione della soddisfazione degli operatori**  
**Istruzioni per la compilazione**

*(il seguente questionario funge da facsimile e non è da compilare da parte degli operatori, che già ne ricevono una copia a fine anno)*

Caro collaboratore,

t'invitiamo a darci un contributo sulla conoscenza di Co.Ge.S.S., i risultati consentiranno di individuare criticità e margini di miglioramento di cui tenere conto nel progettare un ambiente di lavoro attento al benessere delle persone. Vi chiediamo una forte adesione e rapidità nella riconsegna, garantendovi il rispetto di tempi brevi nella restituzione dei risultati ed efficaci modalità di gestione dei dati emersi:

- consegnate il questionario compilato in busta chiusa per gli operatori dei CDD, CSS e Sollievo al proprio Coordinatore, o se più facile come per tutti gli altri lavoratori in Cooperativa, entro il \_\_\_\_\_;
- questionari elaborati dalla Resp. Qualità entro il \_\_\_\_\_;
- dati restituiti alla Resp. Risorse Umane e avviate riflessioni nelle équipe entro \_\_\_\_\_;
- analisi risultati e pianificazione azioni da intraprendere da parte della Direzione e del Consiglio d'Amministrazione entro \_\_\_\_\_;
- rimando restituzione finale analisi ed azioni programmate alle équipe entro \_\_\_\_\_.

**Indicate con una X** quanto ciascuna affermazione/domanda descrive dal vostro punto di vista, la situazione attuale di Co.Ge.S.S. e/o del vostro servizio, come indicato, esemplificando:

**Gravemente insufficiente/Insufficiente** = per nulla positiva o molto negativa

**Sufficiente/Discreto** = situazione migliorabile o accettabile

**Buono/Ottimo** = situazione conforme o molto positiva

Nel compilare il questionario vi ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate: **la migliore è quella che più si avvicina alla vostra esperienza ....**

Per **PRIMA COSA** ti chiediamo di **indicare il servizio/processo in cui lavori, e se lavori per più servizi compila 2 questionari diversi, uno per ogni servizio/progetto prevalente** di lavoro, per aiutarci a comprendere meglio dove e quali azioni di miglioramento poter programmare per gestire eventuali criticità evidenziate:

- |  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> CDD Villanuova                  | <input type="checkbox"/> CDD Idro                  | <input type="checkbox"/> CSS                            | <input type="checkbox"/> AdP Desenzano   |
| <input type="checkbox"/> CSS                             | <input type="checkbox"/> Sollievo                  | <input type="checkbox"/> Spazio A                       | <input type="checkbox"/> AdP Vallesabbia |
| <input type="checkbox"/> Misura B1                       | <input type="checkbox"/> Fattoria                  | <input type="checkbox"/> Labis (Bar, Catering, Ostello) |  |
| <input type="checkbox"/> Trasporti Cooperativa           | <input type="checkbox"/> Direzione/Amministrazione |   |  |
| <input type="checkbox"/> Altri servizi della Cooperativa |  |   |  |

**DIMENSIONI DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO**

Si fa riferimento agli aspetti riguardanti la "salute" della nostra cooperativa che si rispecchia anche nei servizi. In tal senso un'organizzazione può considerarsi in buona salute se:

- 1. Allestisce** un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente (Cooperativa e Servizio)

La Carta dei Servizi del Cdd di Idro-2020

*Un ambiente che garantisca le fondamentali regole d'igiene, confortevole e accogliente; riferimento ad aspetti di funzionalità, in rapporto sia alle esigenze lavorative che a quelle dei lavoratori e/o clienti, di gradevolezza estetica e cura dell'aspetto dell'ambiente.*

**Come valuta il comfort dell'ambiente in cui lavora:**

Pulizia	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Accoglienza	Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

**Note:**

---

---

**2. Pone** obiettivi aziendali espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative

*Si fa riferimento alla Direzione della Cooperativa ed al Coordinamento del proprio servizio, che deve formulare in maniera chiara e univoca gli obiettivi aziendali da perseguire e lo stile con cui comunica tali obiettivi ai dipendenti: con modalità non ambigue e non contraddittorie nei fatti e nell'operatività quotidiana rispetto a quanto deciso, regolamentato e condiviso.*

**Gli obiettivi della cooperativa sono chiari e ben definiti?**

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

---

---

**E' adeguata e funzionale l'attuale organizzazione (Amministrazione con Responsabile e due amministrativi, la Direzione composta da Amministratore Delegato, Responsabile dei Servizi, Responsabile Amministrativo e Responsabile Risorse Umane, il Sistema Qualità, Coordinatori per Servizi e Progetti)?**

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

---

---

**3. Riconosce e valorizza** le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità:

- ponendo al singolo richieste congrue rispetto a quello che è e fa (ruolo, competenze, qualifiche);
- facilitando l'espressione del saper fare in tutte le potenzialità (tecnico-professionale, trasversali e sociali);
- riconoscendo reciprocità negli scambi, attribuendo un corrispettivo per quanto si riceve (economico, visibilità sociale, ecc.);
- promuovendo lo sviluppo del saper fare (aggiornamento, condivisione e circolazione delle conoscenze, ecc.)

**Quanto ritenete:**

Amministratore	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Delegato (Alessandra Bruscolini):	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Servizi (Francesca Tognoni):	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Amministrativo (Angelo Tosana):	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Risorse Umane (Francesca Ricci):	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Responsabile Qualità (Sabrina Bergamini):	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Coordinatore (*):	<b>Efficiente</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Funzionale</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
	<b>Disponibile</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

\*Nadia Bonomini (**CDD Idro**); Lara Paterlini (**CDD Villanuova**); Davide Girardi (**CSS Idro**); Cristina Passarini (**Sollievo**); Claudia Girardi (**AdP**); Barbara Moretti (**AdP Desenzano**); Cristina Baruzzi (**Spazio A e Misura B1**); Ester Colotti (**Labis parte sociale**); Lisa Serpieri (**Bar Serle commerciale**); Alessandra Bresciani (**Bar Lavenone commerciale**); Luisa Mora (**Catering**); Federica Bacchetti (**Ostello**); Mirco Giori (**Trasporti**)

**Note:**

#### Ci sono i mezzi e le risorse per svolgere adeguatamente il proprio lavoro?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

#### 4. Esiste l'ascolto delle reciproche istanze dirigenti/dipendenti

*Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione consideri richieste e proposte dei dipendenti come elementi che contribuiscono al miglioramento dei processi organizzativi; all'esistenza di processi di negoziazione, in cui sia riconosciuta "l'esistenza" delle parti (dirigenza-dipendenti) che interagiscono in base a regole di reciprocità.*

#### I dipendenti sono generalmente disponibili ad andare incontro alle esigenze dell'organizzazione?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

#### 5. Mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro

*Si fa riferimento al fatto che tutto ciò che si fa e che succede costituisce informazione da rendere disponibile, nota agli altri, quando questa rientra nella propria sfera lavorativa; a tutti è consentito l'accesso; vi sono strumenti e regole chiare per la diffusione.*

#### E' facile avere le informazioni di cui si ha bisogno?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

#### 6. Limita i livelli di conflittualità

Si fa riferimento al fatto che siano presenti elementi di conflittualità esplicita e/o di confronto diretto sia a livello orizzontale che verticale.

### L'Organizzazione gestisce eventuali conflitti che possono sorgere?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

---

---

### 7. Stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativo

Si fa riferimento alla qualità della comunicazione e allo stile di lavoro sia a livello orizzontale che verticale.

<b>Esiste collaborazione con i colleghi</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
<b>Esiste collaborazione con il coordinatore</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
<b>Esiste collaborazione con l'amministrazione</b>	Grav. Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

Note:

---

---

---

### 8. Assicura scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporta l'azione verso gli obiettivi

Si fa riferimento al fatto che viene assicurata la fluidità operativa della vita lavorativa: i problemi vengono affrontati con l'intenzione di superarli, non si creano falsi problemi che rallentano il lavoro, prevale la sensazione che si procede verso gli obiettivi comuni.

### L'organizzazione trova soluzioni adeguate ai problemi che deve affrontare?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

---

---

### 9. Assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale

Si fa riferimento al fatto che vengano definiti criteri e percorsi chiari per responsabilità (mansionari, funzionigrammi, organigrammi), avanzamenti di carriera se previsti, ecc., che questi vengano esplicitati a tutti i lavoratori e non solo alcuni e che a tutti sia data in egual misura la possibilità di accedervi.

### La cooperativa tratta i dipendenti in maniera equa?

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

Note:

---

---

### 10. Limita i fattori di stress

Si fa riferimento al fatto che le esigenze lavorative non coincidano con le risorse (fisiche e mentali) e le disponibilità individuali.



**I compiti da svolgere richiedono una fatica non eccessiva:**

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

**11. Contribuisce** a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni

*Si fa riferimento al fatto che il lavoro svolto contribuisce alla soddisfazione lavorativa e professionale. Viene inoltre salvaguardato nel tempo il rapporto funzionale tra attività dei singoli e obiettivi aziendali.*

**Al termine della giornata di lavoro ci si sente soddisfatti:**

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

**Note:**

**12. Adotta** azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali

*Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione è attenta alla sicurezza lavorativa e alla tutela della salute.*

**L'organizzazione in cui lavora si preoccupa del benessere nell'ambiente di lavoro?**

Gravemente insufficiente	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
--------------------------	---------------	-------------	----------	-------	--------

In particolare, **come valuta il livello delle misure di sicurezza in ciascuno di questi ambiti?**

<b>Movimentazione carichi</b>	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
<b>Rischio biologico</b>	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
<b>Rischio chimico</b>	Gravemente Insuff.	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo

**Note:**

**13. E' aperta** all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale

*Si fa riferimento al fatto che l'organizzazione si dimostra flessibile, aperta al cambiamento, in grado di adattarsi ad esso, e che considera l'esterno come una risorsa per il proprio miglioramento.*

**La mia organizzazione è attenta a fornirmi informazioni e possibilità di accesso a corsi e percorsi di formazione che mi aiutano:**

<b>a lavorare bene</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
<b>a migliorare i processi di lavoro</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

**Note:**

Fin qui le principali dimensioni del benessere organizzativo. Adesso ti chiediamo di rispondere ai seguenti items che ci **aiutano a comprendere quale sia il clima della nostra cooperativa**

**INDICATORI NEGATIVI**

Si fa riferimento alle reazioni negative, fisiche e psicologiche, attivate dal lavoro che il soggetto percepisce sugli altri.

**In che misura ti capita di osservare i fenomeni seguenti nel tuo ambiente di lavoro?**

<b>insofferenza</b> nell'andare al lavoro	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
<b>disinteresse</b> per il lavoro	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

**Note:**

**INDICATORI POSITIVI**

Si fa riferimento al grado di soddisfazione e coinvolgimento del soggetto verso l'organizzazione

**In che misura le capita di riscontrare i fenomeni seguenti nel tuo ambiente di lavoro (rispetto a te o ai tuoi colleghi? )**

<b>Soddisfazione</b> per la <b>cooperativa</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
<b>Soddisfazione</b> per il <b>proprio servizio</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
<b>Voglia d'impegnar nuove energie</b> per <b>coop.</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre
<b>Voglia d'impegnar nuove energie</b> per <b>proprio servizio</b>	Mai	Raramente	Poco	A volte	Spesso	Sempre

**Note:**

**SUGGERIMENTI**

**Quali sono, secondo te, le cose più urgenti da migliorare nella nostra organizzazione (sono intese sia le caratteristiche del servizio in cui lavori, sia della cooperativa)?**

(Massimo 3 risposte)

---

---

---

---

---

---

---

---

Adesso hai proprio finito di compilarlo. Grazie!

**Allegato 3 alla Carta dei Servizi CDD Idro**  
**Lista documenti e oggetti necessari all'ingresso**

**1. Modulistica da compilare e riconsegnare prese visioni:**


- Fotocopia documenti personali (carta d'identità, carta regionale dei servizi);
- Fotocopia del verbale d'invalidità e del certificato di accompagnamento;
- Consegna informativa tutela giuridica persona fragile, in caso di assenza di misura di tutela;
- Fotocopia del verbale di nomina del tutore/amministratore di sostegno;
- In caso di utilizzo di ausili e protezioni richiedere copia del verbale di erogazione forniture protesiche rilasciato dall'Asst e consenso informato;
- Scheda sanitaria con allegato cartellino della vaccinazioni svolte compilata dal medico di base;
- Modulistica farmaci (protocollo per la somministrazione dei farmaci, eventuale terapia assunta nelle 24 ore e terapia da assumersi al cdd con prescrizione del medico);
- Regolamento interno dei CDD tra le famiglie ed il servizio;
- Piano di lavoro;
- Calendario di apertura del Servizio;
- Autorizzazioni varie (trasporto, uscite, foto e video, mezzi di comunicazione e social);
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Informativa sul servizio mensa e copia del menù;
- Codice etico e presa visione.

**2. Oggetti utili:**

- Spazzolino da denti e dentifricio;
- Eventuali assorbenti o pannoloni;
- Un cambio completo;
- Eventuali farmaci da somministrare;
- Asciugamano per le mani ed il viso (identificabile);
- Eventuale asciugamano per bidet (identificabile);
- Vestaglia, camicia o maglietta per le attività;
- Eventuale altri oggetti o ausili adottati dalla persona nella quotidianità (ad esempio: bavaglie ...) e tutto ciò che possa rendere più serena e tranquilla la sua permanenza nella struttura.

Allegato **4** alla Carta dei Servizi CDD Idro

Modulo Reclami

		<b>REGISTRO RECLAMI</b>		Mod. REC Vers.02 del 30.01.06
<b>DATA</b>	<b>N°</b>	<b>BREVE DESCRIZIONE</b>	<b>GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive, miglioramento, non conformità, azioni correttive)</b>	

**Modalità di segnalazione:** potete farci avere le vostre segnalazioni e/o reclami attraverso:

- contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;
- via mail agli indirizzi sopra descritti;
- via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.

Le vostre segnalazioni/reclami verranno gestite da parte del Coordinatore o Responsabile del Servizio o dalla Direzione, attraverso l'apertura di azioni di non conformità, azioni correttive, preventive o di miglioramento.

**Allegato 5** alla Carta dei Servizi CDD Idro  
**Modulo Apprezamenti**



<b>REGISTRO APPREZZAMENTI</b>			Mod. APP Vers.01 del 08.03.19
<b>DATA E SERVIZIO</b>	<b>N°</b>	<b>BREVE DESCRIZIONE</b>	<b>GESTIONE ed ESITO o APERTURA AZIONI (preventive e miglioramento)</b>

**Modalità di segnalazione:** potete farci avere i vostri apprezzamenti attraverso:

- contatti telefonici con un operatore o responsabile da voi prescelto;
- via mail agli indirizzo sopra descritti;
- via posta ordinaria presso la sede del servizio oggetto della segnalazione o presso la sede della cooperativa.

Le vostre segnalazioni verranno gestite da parte del Coordinatore o Responsabile del Servizio o dalla Direzione, attraverso l'apertura di azioni preventive o di miglioramento socializzate con gli operatori.

## **Allegato 6 alla Carta dei Servizi CDD Idro**

### **Il Manifesto della Rete dei Cdd e Css Bresciani**

#### **I CENTRI BRESCIANI PER L'INCLUSIONE SOCIALE**

Siamo Enti e Cooperative Sociali che da decenni si occupano di accogliere, tramite servizi strutturati, persone con disabilità sul territorio bresciano. In questi mesi ci siamo costituiti in una rete che valorizzi le nostre diversità e che metta in un rapporto circolare generativo le nostre competenze, le nostre esperienze e i nostri saperi.

I nostri Centri Diurni, le nostre Comunità residenziali della provincia di Brescia rappresentano uno spazio in cui adulti e minori con disabilità sperimentano relazioni positive che veicolano e attivano possibili cambiamenti.

Siamo fortemente convinti che non sia sufficiente accogliere, tutelare e conservare (contenuti fondamentali del resto), in quanto come operatori sociali siamo chiamati a promuovere azioni e politiche finalizzate a realizzare una reale inclusione nella società.

Così abbiamo iniziato a confrontarci proprio sulla questione dell'inclusione sociale e sull'apertura dei servizi al territorio, perché riteniamo che questo sia il valore messo in campo quotidianamente. Tale presupposto ci rende non solo soggetti che si prendono cura delle fragilità, ma che possono andare oltre tale compito.

Ci pare così di intuire che l'inclusione sociale sia un passo oltre la semplice integrazione con cui si intende ammettere in un contesto qualcosa che di fatto ne è estraneo, mentre recepire il concetto di inclusione significa prendere atto che le persone con disabilità siano componenti della società e che quest'ultima si debba attrezzare affinché nessuno ne resti escluso o ai margini. In quest'ottica vogliamo promuovere un pensiero differente, quello di lavorare non per proclamare i diritti ma per promuoverli concretamente, valorizzando le risorse dei singoli in connessione con il territorio.

Siamo sicuri che sia necessario agire questi contenuti, sperimentarli concretamente e proporli anche come messaggio culturale.

I nostri servizi, quindi, non sono stretti tra le loro mura ma presidiano progettualmente i processi di relazione fra territorio e disabilità, tracciano percorsi di rapporto nelle comunità, andando oltre gli specialismi, ricercando una nuova cittadinanza attiva, introducendo processi di reciprocità che valichino la visione di una disabilità incentrata sul pietismo per proporre una attiva che esprima un nuovo protagonismo. Si costruiscono rapporti progettuali con scuole, parrocchie, oratori, centri per adolescenti, si conducono esperienze di animazione nelle case di riposo, si progettano Grest di accoglienza per bambini, si serve nei bar e nelle pizzerie, si puliscono piazze, si tengono orti sociali, si vivono esperienze musicali e teatrali insieme a scuole superiori, contribuendo ad innalzare quel capitale sociale che caratterizza un territorio, un comune, un quartiere.

Ciò avviene anche nelle situazioni in cui la condizione di fragilità è profonda: le persone con grave disabilità evocano in coloro che si avvicinano contenuti di relazionalità, cura e sensibilità, rispecchiando i presupposti di vera umanità che sono risorse intangibili fondamentali per la società.

In ragione di questa logica inclusiva, i nostri servizi divengono presidi di civiltà e relazionalità nei territori in cui operano, intrecciando storie di persone in difficoltà che, tramite la relazione, la cura e la responsabilità, cercano una vita dignitosa di cui hanno pieno diritto.

I nostri servizi risultano così luoghi di inclusione sociale, divenendo capaci di stare in presenza delle diversità assunte come valore.

**Allegato 8 carta dei servizi CDD Idro:**  
**Convenzione con l'associazione "Un sorriso per tutti"**

Convenzione tra Associazione di volontariato "UN SORRISO PER TUTTI"  
e CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS

Premesso che:

- l'associazione di volontariato denominata "Un sorriso per tutti" ha tra i propri fini statuari l'assistenza a favore di persone svantaggiate e in particolar modo a persone con disabilità;
- il sostegno e l'aiuto alle persone in situazione di svantaggio sociale può attuarsi collaborando con cooperative sociali che operano nel settore;
- la cooperativa sociale "Co.ge.s.s. ETS" ha tra i propri fini lo scopo di perseguire l'interesse della comunità e realizza tale scopo mediante servizi diversi, tra cui Centri Diurni Disabili, Comunità Socio Sanitaria, ServizioAd personam scolastico e domiciliare, "Progetto Non solo Bai", progetti di "Ospitalità" e altre attività e progetti specifici finalizzati alla sensibilizzazione inerente il tema della disabilità;

tutto ciò premesso tra

l'organizzazione di volontariato "Un sorriso per tutti" (d'ora in poi denominata "Organizzazione di volontariato") con sede in IDRO (BS) via San Michele N. 54 (presso casa delle associazioni), CF 96034200178, nella persona del Presidente Sig./Sig.ra

e

la cooperativa sociale CO.GE.S.S. Società Cooperativa Sociale ETS con sede legale a Barghe (BS) in via Stoppini 26, P.iva 01684660986 e Cod. Fiscale 02817830173, iscritta all'albo nazionale delle Cooperative Sociali sezione mutualità prevalente n. Al 05024 ed all'albo regionale sezione A n0 153 (d'ora in poi denominata "Cooperativa"), nella persona del Presidente Sig./Sig.ra

si conviene quanto segue:

**ART. 1**

Oggetto del presente atto è la regolamentazione dei rapporti tra la Organizzazione di volontariato e la Cooperativa in merito alla collaborazione effettuata da soci volontari della Organizzazione di volontariato a favore degli utenti della Cooperativa.

**ART.2**

L'Organizzazione di volontariato si impegna a:

- provvedere alla selezione e formazione dei propri volontari che operano presso la Cooperativa nonché a garantire l'aggiornamento degli stessi, che verrà realizzato di concerto con la Cooperativa;
- predisporre una programmazione semestrale degli interventi in relazione al funzionamento dei servizi e all'attuazione dei progetti inerenti i soggetti ospiti. Detta programmazione, che dovrà indicare le ore di volontariato previste ed i nominativi delle persone impiegate, sarà concordata con il responsabile nominato dalla Cooperativa; fornire trimestralmente alla Cooperativa il rendiconto delle prestazioni effettuate;
- verificare e concordare, con il responsabile della Cooperativa, attività di sostegno a progetti innovativi per i quali si rende necessario l'apporto temporaneo di personale volontario;
- rispondere per qualsiasi danneggiamento alle strutture della Cooperativa nello svolgimento dell'attività di volontariato; adeguarsi alle richieste della Cooperativa per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro;
- provvedere ad allontanare quei volontari che risultassero non in linea con i provvedimenti stabiliti da leggi e disposizioni regionali o locali, ovvero il cui operato risulti in contrasto con le attività svolte all'interno del servizio, o comunque coloro che, a giudizio insindacabile della Cooperativa, siano considerati non idonei allo svolgimento di attività di volontariato nei locali della stessa.

### ART. 3

La Cooperativa si impegna a:

- non utilizzare i volontari dell'Organizzazione per scopi non contemplati dalle leggi e dalla programmazione trimestrale di cui all'ART. 2 della presente convenzione; nominare un responsabile per i rapporti con l'Organizzazione di volontariato;
- invitare il Presidente dell'Organizzazione di volontariato, o suo delegato, alle proprie assemblee, su tematiche specifiche relative all'oggetto della presente, senza diritto di voto, ma con diritto di parola.
- a mettere a disposizione dell'Associazione di volontariato propri referenti sui diversi servizi, nel loro orario di lavoro, per coordinare le attività e le azioni necessarie al corretto svolgersi dei reciproci fini istituzionali.

### ART. 4

Le parti danno atto che, in caso di persistente discordanza su aspetti della gestione del servizio, richiederanno la composizione amichevole del contrasto con ricorso ad un Collegio che procederà ad arbitrato irrituale secondo equità. Il Collegio arbitrale sarà costituito da tre membri: il primo designato dalla Centrale Cooperativa a cui la Cooperativa è associata, il secondo dal Centro Servizi del Volontariato della provincia in cui ha sede l'Organizzazione di Volontariato e il terzo d'intesa degli altri due.

### ART. 5

Il presente atto avrà validità fino al 30 Aprile 2018 e potrà essere disdetto dalla Organizzazione di volontariato con preavviso di 30 (trenta) giorni e dalla Cooperativa con preavviso di ugual misura.

Letto, confermato e sottoscritto.



Allegato 9 carta dei servizi cdd Idro:

Menù Tipo

		<b>MENÙ INVERNALE</b>									
		<b>PRIMA SETTIMANA</b>									
		<b>LUNEDÌ</b>		<b>MARTEDÌ</b>		<b>MERCOLEDÌ</b>		<b>GIOVEDÌ</b>		<b>VENERDÌ</b>	
<b>PRIMI PIATTI</b>	1	PASTA AL MAGGIORDOMO	1	PASTA PESTO NOCI E OLIVE	1	PASTA PORRI E PANCETTA	1	PASTA PUTTANESCA	1	PASTA TOTANI CAPPERI	
	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	3	PASTA POMODORO	
	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	4	PASTA ALL'OLIO	
	5	CREMA ZUCCA E CIPOLLA	5	MINISTRONE CON FARRO	5	TORTELLINI IN BRODO	5	CREMA ZUCCHINE E PATATE	5	CREMA CAROTE CON PASTINA	
	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	6	RISO AL POMODORO	
	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	7	RISO AL BURRO	
	8	FONTINA	8	ASIAGO	8	EMMENTHAL	8	PROVOLA DOLCE	8	SCAMORZA	
	9	YOGURT ALLA FRUTTA ( 1pz )	9	YOGURT ALLA FRUTTA ( 1pz )	9	YOGURT ALLA FRUTTA ( 1pz )	9	YOGURT ALLA FRUTTA ( 1pz )	9	YOGURT ALLA FRUTTA ( 1pz )	
	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	10	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	
	<b>SECONDI</b>	11	COTELETTA PANATA	11	SGOMBRO IN SALASA VERDE	11	FORMAGGIO FUSO	11	MERLUZZO GRATINATO	11	FRITTATA AL FORMAGGIO
12		UOVA SODE IN SALSA AURORA	12	COSCIA DI POLLO GRIGLIATA	12	MANZO ALL'ARANCIA	12	TACCHINO FUNGHI E MELANZANE	12	STRACOTTO MANZO	
13		FILETTO PESCE GREMOLADA	13	SFORMATO PORRI E PATATE	13	VERDESCA AL LIMONE	13	HAMBURGHIER VEGETARIANO	13	TOTANI PISELLI E POMODORO	
14		SIMMENTHAL	14	SGOMBRO	14	SIMMENTHAL	14	SGOMBRO	14	SIMMENTHAL	
15		MORTADELLA	15	PROSCIUTTO CRUDO	15	PANCETTA STAGIONATA	15	PROSCIUTTO COTTO	15	SALAME	
16		MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	16	MOZZARELLA	
18		YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	18	YOGURT 1 PZ	
19		FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	19	FRUTTA STAGIONE 1 PZ	
20		FINOCCHI AL BURRO	20	PISELLI IN UMIDO	20	MACEDONIA VERDURE	20	FAGIOLI ALL'UCCELLETTO	20	LENTICCHIE IN UMIDO	
21	INSALATA MISTA	21	CAPPUCCIO VIOLA	21	INSALATA MISTA	21	CAROTE JULIENNE	21	MISTICANZA(INSALTA MISTA)		
22	ZUCCHINE JULIENNE	22	INSALATA VERDE+CAROTE	22	POMODORO +INSALATA	22	INSALATA MISTA	22	FINOCCHI JULIENNE		
23	PEPERONI GRIGLIATI	23	CAVOLFORE GRATINATO	23	PATATE PREZZEMOLO	23	CAPONATA DI VERDURE	23	PATATE AL FORNO		
24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA	24	SUCCO FRUTTA		
25	PATATE CHIPS	25	SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25	PATATE CHIPS	25	SCHIACCIATINA AL ROSMARINO	25	PATATE CHIPS		
26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)	26	FRUTTA DI STAGIONE (1PZ)		

SI INFORMANO GLI UTENTI CHE I PRODOTTI PRESENTI A MENÙ POSSO CONTENERE UNO O PIU' ALLERGENI: CEREALI CONTENENTI GLUTINE, CROSTA CELEUOVA , PESCE, ARACHIDI, SOIA, FRUTTA A GUSCIO, SEDANO, SENAPE, SEMI DI SESAMO, ANIDRIDE SOLFOROSA E SOLFITI, MOLLUSCHI E LUPINI, COME INGREDIENTI E/O CON TRACCE DERIVANTI DA CROSS CONTAMINATION SITO/PROCESSO, IN CASO DI NECESSITA' , SI INVITANO GLI UTENTI A CONTATTARE IL REFERENTE AZIENDALE DELLA PRESENTE SOCIETA'