

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Diurno Disabili Del Meratese**



**AREA DOMICILIARITA'**

Approvata con delibera CDA n° 31 del 14.07.2025

## Sommario

<b>1 INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ENTE GESTORE.....</b>	<b>4</b>
2.1 KCS CAREGIVER .....	5
2.2 SOLIDARIETÀ E SERVIZI.....	5
2.3 PROGETTO GESTIONALE 2025-2027.....	5
<b>3 SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>6</b>
<b>4 DESTINATARI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
<b>5 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>7</b>
<b>6 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ .....</b>	<b>8</b>
<b>7 OBIETTIVI DEL SERVIZIO .....</b>	<b>8</b>
<b>8 FUNZIONAMENTO.....</b>	<b>9</b>
8.1 APERTURA DEL CENTRO .....	9
8.2 LA GIORNATA TIPO .....	9
8.3 SERVIZIO TRASPORTI .....	10
8.4 SERVIZI ALBERGHIERI .....	10
8.4.1 Ristorazione .....	10
8.4.2 Pulizia e sanificazione ambienti .....	11
<b>9 COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>
9.1 ACCESSO AL SERVIZIO.....	11
9.2 INCONTRI PRE-AMMISSIONE .....	11
9.3 LISTA D'ATTESA.....	12
9.4 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI .....	12
9.5 CONTRATTO D'INGRESSO .....	12
9.6 ASPETTI ECONOMICI .....	12
9.7 DICHIARAZIONE FISCALE .....	13
<b>10 PRESTAZIONI EROGATE ED ATTIVITÀ .....</b>	<b>13</b>
<b>11 IL PERCORSO DELL'OSPITE.....</b>	<b>14</b>
11.1 I PRIMI GIORNI .....	14
11.2 PROGETTO PERSONALIZZATO DI INGRESSO .....	14
11.3 OSSERVAZIONE ATTIVA PARTECIPATA.....	15
11.4 STESURA E CONDIVISIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO .....	16

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

11.5 FASCICOLO INDIVIDUALE DELL'OSPITE.....	16
<b>12 L'EQUIPE PROFESSIONALE .....</b>	<b>16</b>
12.1 COORDINATORE.....	17
12.2 REFERENTE DELL'ENTE GESTORE.....	18
12.3 INFERMIERE .....	18
12.4 OPERATORI SOCIO SANITARI .....	18
12.5 FISIOTERAPISTA .....	18
12.6 EDUCATORI PROFESSIONALI .....	18
12.7 ALTRI SPECIALISTI .....	19
<b>13 GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>19</b>
13.1 INDICATORI DI QUALITÀ.....	20
<b>14 TUTELA DEI DIRITTI DELL'OSPITE.....</b>	<b>21</b>
14.1 SICUREZZA .....	21
14.2 PRIVACY .....	21
14.3 INFORMAZIONE E CONSENSO .....	21
14.4 SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	21
14.5 GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	21
14.6 ORARI DI VISITA E COLLOQUI .....	22
<b>15 ALLEGATI .....</b>	<b>22</b>
15.1 MODULO SEGNALAZIONE .....	22
15.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO – FAMIGLIE .....	22
15.3 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO – UTENTI.....	22
15.4 DOCUMENTO ORGANIZZATIVO.....	22

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

## 1 INTRODUZIONE

---

La Carta dei Servizi è uno strumento pensato per il cittadino, utile a orientarsi in modo chiaro e consapevole nell'utilizzo del Servizio. Aggiornata periodicamente, offre una descrizione dettagliata delle attività e delle prestazioni erogate.

All'interno del documento si trovano informazioni sull'organizzazione della struttura, sulle modalità di accesso e dimissione, sui servizi destinati agli ospiti, nonché sui diritti degli stessi e delle loro famiglie.

## 2 ENTE GESTORE

---

**L'Ente gestore del Centro Diurno Disabili (CDD) del Meratese è l'Azienda Speciale Retesalute**, titolare dell'autorizzazione al funzionamento con DIA datata 05/12/2007 e dell'accreditamento Regionale, delibere DGR n° 8/1147 del 23/11/2005 e DGR XI/1987 del 23/07/2019.

La gestione del Centro Diurno è stata affidata, tramite procedura ad evidenza pubblica, dall'Azienda Speciale Retesalute all'**ATI (Associazione Temporanea d'Impresa) Cooperativa Sociale "Rosa" e Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi"**. Entrambe le cooperative sono realtà consolidate nel settore dei servizi alla persona che hanno scelto di unire la loro esperienza per dar vita a un progetto di gestione integrato che offra numerose opportunità agli utenti, un elevato livello di professionalità degli operatori e un elevato standard di qualità. Il contratto per la gestione dell'unità d'offerta CDD del Meratese, decorso dal 1° gennaio 2025, ha una durata biennale con possibilità di rinnovo per il medesimo periodo. La Cooperativa Sociale Rosa ha ceduto, nei primi mesi dell'anno 2025, il ramo d'Azienda a **KCS Caregiver Cooperativa Sociale**, in possesso dei requisiti del bando pubblico, la quale è subentrata in qualità di socio di maggioranza dell'ATI.

L'Azienda Speciale Retesalute e l'ATI, nell'ambito dell'erogazione del servizio come da capitolato d'appalto, provvederanno al trattamento dei dati personali acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal regolamento UE/679/2016 (cfr. Art 17 del contratto d'appalto PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZIO DI GESTIONE DEL CENTRO DIURNO DISABILI (CDD) sito in Via Fratelli Cernuschi n.1 a MERATE (LC) PERIODO dal 01/01/2025 al 31/12/2027 con possibilità di proroga di ulteriori due anni.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

## 2.1 KCS CAREGIVER

**KCS Caregiver Cooperativa Sociale** nasce nel 1991 a Bergamo e la sua sede legale si trova proprio a Bergamo. Grazie all'esperienza di alcuni dei più autorevoli manager del settore sociosanitario motivati dal desiderio di dare vita ad una realtà imprenditoriale trasparente, affidabile ed efficiente – orientata alla promozione del benessere della collettività attraverso la cura delle persone fragili.

Sulla base di questi principi, successivamente recepiti nel Codice Etico Aziendale (ai sensi del D. Lgs. 231/2001) e nella Carta Etica Aziendale (2022), e attraverso la competenza gestionale maturata, KCS è riuscita ad affermarsi quale realtà leader del settore, in 18 Regioni e 43 Province italiane. L'impegno caratterizzante KCS, da sempre profuso all'interno dei servizi gestiti, è quello di conciliare una solida professionalità e competenza tecnica a valori quali:

- La centralità delle persone nei servizi;
- La trasparenza e la sinergia funzionale con la Committenza;
- L'attenzione verso i soci della cooperativa, ritenuti il proprio capitale umano.

## 2.2 SOLIDARIETÀ E SERVIZI

**Nata nel 1979 a Busto Arsizio**, la Cooperativa è stata fondata come una risposta alle esigenze di coloro che, partendo dal bisogno di lavoro, desiderano scoprire e vivere pienamente la propria umanità. L'attenzione concreta verso le persone incontrate in questo percorso ci ha spinto a sviluppare iniziative e servizi che si rivolgono, in particolare, a persone disabili e ad altre categorie a rischio di emarginazione.

La Cooperativa opera in diversi ambiti, tra cui: **Area Disabili, Area Minori, Area Lavoro e Area SocioSanitaria**.

La **Mission** della Cooperativa si sintetizza in un semplice ma potente motto: "**Mai più soli – insieme ci riusciamo**". Questo riassume l'impegno di diventare un punto di riferimento nei servizi destinati a persone e famiglie, dove la centralità della persona e la condivisione del suo bisogno rappresentano l'anima stessa dell'attività.

La persona, con il suo bisogno, non è mai vista come un'entità solitaria; è sempre parte di una relazione continua con gli altri e con le comunità che questi costruiscono. È proprio in questo scambio continuo e fecondo che si crea la possibilità che ciò che è bene per il singolo diventi un bene per tutti. Mettere in comune la ricerca del bene permette di realizzare ancor più pienamente le aspettative di ciascun individuo.

## 2.3 PROGETTO GESTIONALE 2025-2027

Il progetto gestionale proposto dalle cooperative vincitrici dell'appalto per il periodo 2025-2027 si fonda su un'idea di **integrazione** profonda, che vede il CDD di Merate come un luogo di sinergia tra vari ambiti fondamentali. La gestione unitaria e interdipendente delle diverse dimensioni del servizio si rivolge a tre soggetti principali:

- **L'utente primario**, ovvero la persona con disabilità, riconosciuta come cittadino con diritti esigibili, competenze proprie e un fondamentale bisogno di autodeterminazione e di vita indipendente.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

- **L'utente secondario**, rappresentato dalla famiglia, una risorsa preziosa, custode di un patrimonio esperienziale che diventa essenziale per sviluppare progettazioni condivise e nuove visioni per i propri cari.
- **L'utente terziario**, ovvero il territorio locale, che costituisce il contesto in cui l'inclusione deve essere vissuta attraverso modalità innovative e diversificate, rispettando tempi e forme che rispondano alle necessità della comunità.

Il progetto prevede anche una serie di **azioni aggiuntive volte al miglioramento complessivo della qualità del servizio**, tra cui:

- L'estensione dell'orario di apertura giornaliero del CDD, al fine di conciliare meglio i tempi di vita e lavoro dei familiari. In particolare, verrà attivato il servizio "tempo extra time" dalle 7.30 alle 8.30 e dalle 16.30 alle 18.30. Inoltre, il CDD sarà aperto un sabato al mese, dalle 9.00 alle 12.00, per garantire un supporto continuativo (dettagli a pag. 9).
- L'organizzazione di almeno **due attività annuali divulgative/informative** su tematiche relative alla disabilità, al fine di sensibilizzare e coinvolgere la comunità locale su questioni di inclusione e accessibilità.
- La **partecipazione ai costi delle vacanze** sarà sostenuta dalle famiglie con una quota richiesta pari al 5%, contribuendo in modo equo alla fruizione di esperienze inclusive per gli utenti del CDD.

Queste iniziative, insieme ad altre azioni in fase di sviluppo, sono parte di un impegno costante per garantire un miglioramento continuo dell'offerta e la qualità del servizio reso, promuovendo l'inclusione, la partecipazione e l'autonomia dei beneficiari.

### 3 SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è un servizio semiresidenziale accreditato a carattere sociosanitario, pensato per persone con disabilità gravi, in particolare per coloro che presentano livelli di fragilità medio-alti o alti, secondo la classificazione SIDI (Scheda Individuale per persona Disabile).

Accreditato con Delibera di ATS Brianza n° 580 del 13 ottobre 2016, il CDD del Meratese è autorizzato per l'esercizio di n° 30 posti, di cui n° 21 accreditati. Attualmente per i 9 posti non accreditati vengono attivati progetti sperimentali, assistenziali ed educativi finalizzati al mantenimento ed al miglioramento dell'inserimento sociale delle persone con grave disabilità, proposti dal Servizio di Aiuto all'Inclusione (SAI) dell'Ambito di Lecco.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

Il servizio ha come obiettivo principale la promozione dello sviluppo personale e della socializzazione degli utenti. Pur nella consapevolezza dei limiti imposti dalla condizione individuale, si lavora sia per valorizzare le capacità residue, sia per mantenere nel tempo i livelli già acquisiti.

Il centro garantisce un'assistenza continuativa e personalizzata, attraverso interventi educativi e sociosanitari specifici, adattati ai bisogni di ciascun ospite. Un'attenzione particolare è rivolta anche alle famiglie, a cui vengono proposte iniziative di sostegno e accompagnamento.

Le attività offerte comprendono prestazioni educative, riabilitative, socioriabilitative e assistenziali, sempre nell'ottica di un'integrazione elevata tra aspetti sanitari e sociali. Tali interventi sono strutturati all'interno di Progetti Individualizzati, elaborati dall'equipe, con la partecipazione diretta dei familiari.

## 4 DESTINATARI DEL SERVIZIO

---

Il servizio accoglie persone con disabilità dipendente da qualsiasi causa, di età compresa tra i 18 anni e i 65 anni (salvo deroga specifica dell'ATS competente), con gravi limitazioni dell'autonomia nelle funzioni elementari

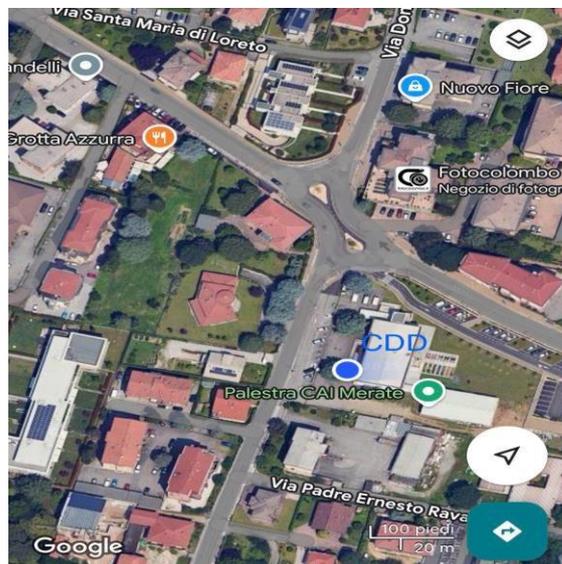
## 5 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

---

Il CDD si trova a Merate in via Fratelli Cernuschi n 1, in provincia di Lecco.

È possibile raggiungere il CDD con i mezzi pubblici:

- Ferrovie dello Stato: Stazione di Cernusco- Merate
- Autolinee ASF Como-Bergamo Autobus C47



## 6 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

**La missione del Servizio** è offrire ai nostri utenti uno spazio dove poter sviluppare esperienze e relazioni, e dove ricevere assistenza e attenzione per i propri bisogni, che siano fisici, emotivi o sociali. Il punto di partenza di ogni nostro progetto è la persona, **unica e irripetibile**, con i suoi bisogni ma anche con le sue risorse, che vanno accolte e valorizzate in un ambiente che permetta loro di crescere.

In particolare, i servizi del CDD esprimono questi valori attraverso:

- La considerazione della persona con disabilità nella totalità dei suoi bisogni.
- Un impegno costante nell'innovare e rinnovare le attività e le proposte.
- Il mantenimento di una collaborazione continua con le risorse del territorio (medici, servizi socio-sanitari distrettuali, volontariato, ecc.).
- L'approccio integrato tra attività assistenziali, riabilitative ed educative.

## 7 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio si propone quale luogo di promozione, sviluppo, mantenimento delle competenze e capacità individuali siano esse relazionali, emotive, motorie, cognitive. Tale obiettivo è raggiungibile attraverso un programma di lavoro che garantisce:

- La presa in carico globale e senza discontinuità del bisogno dell'utente;

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

- La personalizzazione degli interventi;
- L'integrazione delle competenze professionali;
- Il monitoraggio evolutivo della disabilità e del recupero funzionale;
- La continuità con la rete dei servizi;
- Il coinvolgimento di familiari e caregiver;
- La verifica dei risultati e l'elaborazione degli eventuali correttivi;
- La valutazione dell'efficienza connessa al corretto svolgimento dei Piani di Lavoro.

Al centro della progettazione è sempre la persona, con il suo bisogno specifico e le sue modalità espressive.

## 8 FUNZIONAMENTO

---

### 8.1 APERTURA DEL CENTRO

Viene garantita un'apertura minima per 35 ore settimanali, per 47 settimane annue, con calendario definito annualmente, con chiusura per le festività natalizie, pasquali e nazionali. Il servizio è di norma garantito dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Durante l'anno sono previste 3/4 giornate di chiusura del CDD volte a garantire la programmazione e la verifica delle attività e del servizio.

Nel corso del 2025 si è avvieranno due sperimentazioni al fine di promuovere prolungamenti d'orario e aperture straordinarie, ovvero:

- Apertura di un sabato mattina al mese dalle ore 9:00 alle ore 12:00;
- Possibilità di ingresso anticipato (dalle ore 7:30) e uscita posticipata (fino alle ore 18:30) per soddisfare le esigenze straordinarie delle famiglie, previa richiesta formale. Tale richiesta può essere effettuata singolarmente, una tantum, per un massimo di 10 volte all'anno.

### 8.2 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione tiene conto del susseguirsi delle stagioni, per cui si alternano proposte per il periodo invernale, caratterizzate prevalentemente dalla realizzazione di attività-all'interno dei locali del centro, a proposte per il periodo estivo caratterizzate da un maggior utilizzo di spazi esterni e di uscite sul territorio atte a favorire un'effettiva integrazione.



La struttura della giornata tipo è:

8.30 – 9.30	Accoglienza
9.30 – 11:30	Attività/uscite
11:30 – 12:00	Servizi igienici- preparazione al pasto
12:00 – 13:00	Pranzo
13:00 – 14:00	Igiene personale – tempo libero – socializzazione
14:00 – 15:30	Attività/uscite
15:30 – 16:30	Merenda e rientro a casa

### 8.3 SERVIZIO TRASPORTI

Il CDD non eroga il servizio di trasporto degli utenti dal domicilio al CDD e viceversa, ma utilizza n.4 mezzi per le attività educative e risocializzanti che si svolgono sul territorio durante l’arco di apertura del CDD.

### 8.4 SERVIZI ALBERGHIERI

#### 8.4.1 Ristorazione

Il servizio mensa è gestito dalla società Punto Ristorazione la cui sede legale si trova a Gorle (BG), che ha un contratto con l’Ente Gestore ed è rinomata per la sua comprovata esperienza nel settore della ristorazione. I pasti vengono trasportati quotidianamente in contenitori termici e, successivamente, porzionati e serviti dagli operatori del CDD. È garantito il rispetto di diete particolari, su prescrizione medica; in tali casi, i pasti arrivano già confezionati in contenitori monodose.

Il menù, strutturato su un ciclo di quattro settimane, è suddiviso in versione estiva e invernale e viene redatto da un nutrizionista della società che gestisce il servizio.

Il servizio di ristorazione è sottoposto a monitoraggio costante per assicurare il rispetto delle normative vigenti e delle certificazioni di qualità, in particolare il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), che

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

prevede procedure specifiche per individuare e ridurre i rischi di contaminazione degli alimenti nelle diverse fasi di lavorazione.

Eventuali allergie o bisogni alimentari speciali dovranno essere segnalati all'infermiere ed al Coordinatore di struttura.

#### 8.4.2 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia e la sanificazione degli ambienti sono garantite e gestite dal personale del Centro Diurno Disabili (CDD). In adempimento alle normative igienico-sanitarie vigenti, le operazioni di pulizia vengono eseguite quotidianamente con la massima cura e attenzione ai dettagli, al fine di garantire un ambiente salubre e confortevole per tutti. Oltre alla pulizia ordinaria, sono previsti interventi straordinari, attuati in base alle necessità o a specifiche esigenze di sanificazione, per rispondere a situazioni particolari e garantire il rispetto degli elevati standard igienici.

## 9 COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

---

### 9.1 ACCESSO AL SERVIZIO

Le famiglie che vogliono fare richiesta di accesso al servizio devono rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di residenza. L'idoneità all'inserimento viene stabilita dal SAI (Servizio di Aiuto all'Integrazione) del competente Ufficio di Piano, il quale dispone l'osservazione orientativa finalizzata a valutare le caratteristiche, i bisogni e le aspettative della persona e della famiglia.

### 9.2 INCONTRI PRE-AMMISSIONE

Secondo i casi e i tempi a disposizione della famiglia, potranno essere programmati diversi incontri preliminari, in cui il Coordinatore:

- Acquisisce direttamente informazioni preliminari aggiuntive utili a delineare il profilo della persona che fruirà del servizio (es.: preferenze, esperienze significative, fobie, ecc.);
- Raccoglie le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico;
- Illustra l'organizzazione del CDD e la carta dei servizi;
- Ritira copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente; - Raccomanda al caregiver in relazione a dotazioni necessarie (per esempio presidi) - Permette di visitare la struttura e visionarne la programmazione.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

### 9.3 LISTA D'ATTESA

Nel caso pervenga una domanda di inserimento in un momento in cui il servizio ha raggiunto la sua capienza massima, la persona richiedente verrà iscritta nella lista di attesa che viene gestita a livello provinciale dal SAI (Servizio di Aiuto all'Inclusione). Tale lista viene comunicata all'ATS di competenza mensilmente.

### 9.4 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

L'erogazione del servizio a favore di un ospite può interrompersi al verificarsi di specifici eventi quali la richiesta di dimissione da parte della famiglia per rientro presso il nucleo parentale, l'inserimento programmato in un altro servizio, l'aggravamento delle condizioni clinico-sanitarie a cui la struttura non è in grado di rispondere, l'ospedalizzazione o il decesso dell'ospite.

In prossimità della scadenza indicata o comunque concordata con il Servizio Sociale Disabilità, il Coordinatore:

- Convoca per tempo un incontro di équipe per la verifica di efficacia e chiusura del PI (Progetto Individualizzato);
- Condivide con la famiglia e il Servizio Inviante il percorso svolto nel tempo condividendo la relazione di dimissione redatta;
- Infine, l'équipe si rende disponibile a prendere contatto anche con l'eventuale nuovo servizio territoriale presso il quale l'utente venga trasferito, per facilitare il passaggio di informazioni utili ad una efficace presa in carico.

### 9.5 CONTRATTO D'INGRESSO

Come previsto dalla D.g.r.1185-2013 e della D.g.r. 2569-2014 l'inserimento degli ospiti è subordinato alla sottoscrizione del Contratto di ingresso, nel quale vengono definite le prestazioni e gli adempimenti di tutti i soggetti coinvolti nella presa in carico del soggetto (Ente Gestore -Familiare o chi ne fa le veci).

### 9.6 ASPETTI ECONOMICI

La retta mensile di frequenza a carico delle famiglie, decisa annualmente dall'Assemblea dei Sindaci del Distretto di Lecco, è di 11 mensilità. L'entità della retta mensile di frequenza non è comprensiva dei costi aggiuntivi per i pasti, il trasporto casa-CDD e per la partecipazione alle attività esterne (es. soggiorni residenziali). Anche la retta mensile a carico dei Comuni è stabilita dall'Assemblea del Distretto ed è di 11 mesi. La compartecipazione è così costituita:

Iscrizione a tempo pieno (posti a contratto):

- Quota di compartecipazione mensile a carico dei Comuni euro 600;
- Quota di compartecipazione mensile a carico delle famiglie euro 155.

Iscrizione a tempo part-time (posti a contratto):

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

- Quota di compartecipazione mensile a carico dei Comuni euro 350\*;
- Quota di compartecipazione mensile a carico delle famiglie euro 103.

\*da settembre 2025 tale tariffa subirà un aumento a euro 400.

Si precisa che l'iscrizione part time prevede una frequenza sino ad un massimo di 18 ore settimanali, definibili in accordo con il servizio.

Per i posti **non contrattualizzati** e i relativi progetti individualizzati, viene richiesto ai Comuni un contributo integrativo annuale pari a euro 8.945, determinato annualmente nel budget dell'Ente gestore. Tale contributo è ridotto del 40% in caso di frequenza part-time.

### 9.7 DICHIARAZIONE FISCALE

Ogni anno l'ufficio amministrativo dell'ente gestore emette le dichiarazioni fiscali relative alla retta del servizio, in conformità con la DGR n.2631/1997. La dichiarazione viene inviata automaticamente al soggetto che effettua il pagamento delle rette, che può essere il Comune di residenza, i familiari o gli amministratori di sostegno. Non è necessaria alcuna richiesta formale o informale per la sua emissione.

## 10 PRESTAZIONI EROGATE ED ATTIVITÀ

Ogni anno, il centro sviluppa e pianifica in modo accurato le proprie attività, i laboratori creativi e le uscite socializzanti, prestando particolare attenzione alla creazione di programmi individualizzati che rispondano alle diverse fragilità degli utenti. Le attività proposte sono variate e mirano a soddisfare i bisogni principali espressi dalle persone che frequentano il centro. In questo contesto, l'equipe di lavoro definisce attentamente ogni proposta, che viene successivamente illustrata alle famiglie durante colloqui individuali e condivisa nelle riunioni collettive. Le principali aree di intervento all'interno del centro sono suddivise in:

- **Area sociosanitaria ad alta integrazione**, mirata a garantire un supporto completo e coordinato tra i vari ambiti di intervento.
- **Area riabilitativa**, con attività mirate al recupero delle abilità motorie e cognitive.
- **Area socioriabilitativa**, volta a promuovere l'integrazione sociale e relazionale attraverso attività di gruppo.
- **Area educativa**, che offre spunti per la crescita intellettuale, emotiva e sociale degli utenti.
- **Area assistenziale**, che fornisce il supporto pratico e quotidiano necessario per il benessere degli utenti.

Le principali attività proposte dal centro spaziano tra **laboratori creativi** di vario tipo, lettura, scrittura, giochi da tavolo, tecniche di rilassamento, e attività più specifiche come il laboratorio musicale, la stimolazione

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

sensoriale, laboratori di cucina e di lavorazione del rame. Tutti questi laboratori permettono agli utenti di sviluppare nuove competenze manuali e artistiche.

Per favorire una vera integrazione con il territorio, il CDD promuove **l'utilizzo di strutture esterne** e collabora con diverse realtà locali, tra cui scuole, CDD e CSE del territorio, biblioteche, piscine e altre istituzioni. In questo modo, gli utenti del centro possono partecipare a una varietà di esperienze formative ed esperienziali che li coinvolgono attivamente nella comunità circostante.

Oltre alle attività interne, vengono organizzate regolarmente **uscite sul territorio**, tra cui passeggiate, gite, aperitivi e commissioni varie, nonché iniziative di cittadinanza attiva, come la consegna dell'acqua, che contribuiscono a rafforzare il legame con la comunità locale.

Infine, ogni anno vengono organizzate e pianificate sia feste che soggiorni/vacanze, pensati per offrire momenti di svago, aggregazione e benessere. Le **feste** sono a tema stagionale e si svolgono in occasione delle principali festività dell'anno; sono un'occasione per favorire la socializzazione e la partecipazione degli utenti a eventi allegri e coinvolgenti. I **soggiorni**, invece, vengono organizzati principalmente durante la primavera e l'estate e si tengono in splendide località di montagna, lago o mare. Sono progettati non solo per promuovere il benessere psicologico e sociale degli utenti, ma anche per offrire un prezioso momento di sollievo ai caregiver, permettendo loro di godere di una pausa mentre i loro cari partecipano a esperienze uniche.

## 11 IL PERCORSO DELL'OSPITE

---

### 11.1 I PRIMI GIORNI

Il giorno dell'ingresso il nuovo ospite e gli eventuali famigliari/caregiver vengono accolti dal Coordinatore e dall'équipe.

L'utente sarà affiancato e osservato nei primi giorni di frequenza e verranno raccolti gli elementi per garantire una programmazione settimanale coerente con gli obiettivi pensati inizialmente. Verrà identificato un educatore di riferimento per le comunicazioni centro-casa per permettere una condivisione giornaliera dell'andamento.

Gli operatori affiancano il nuovo utente nel visitare la struttura, conoscere gli operatori, conoscere gli altri ospiti del CDD.

I familiari consegnano le prescrizioni del MMG, o altro specialista, all'infermiera.

### 11.2 PROGETTO PERSONALIZZATO DI INGRESSO

Entro trenta giorni dall'ingresso, l'équipe elabora il piano operativo provvisorio, che include gli aspetti educativi, riabilitativi e assistenziali. Viene effettuata una valutazione multidisciplinare e, sulla base di essa,

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

vengono definiti gli obiettivi della presa in carico, le modalità di intervento, le attività, nonché i tempi per l’attuazione e la verifica. Il progetto personalizzato d’ingresso rappresenta una guida iniziale, mentre il progetto definitivo sarà redatto dopo circa quattro mesi di osservazione e di frequenza dell’ospite presso il CDD.

### 11.3 OSSERVAZIONE ATTIVA PARTECIPATA

La costante osservazione dell’Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui ed incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d’appartenenza sono un fattore determinante della presa in carico complessiva del bisogno dell’ospite nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e sociosanitari.

L’osservazione nei primi mesi dall’ingresso, in particolare, è finalizzata a:

- Definire i bisogni sanitari, assistenziali, educativi e riabilitativi dell’ospite, come dati di base per tutto il percorso successivo;
- Delineare il profilo base su cui identificare e valutare eventuali miglioramenti o peggioramenti dello stato della persona;
- Correggere eventuali distorsioni o parzialità nella prima valutazione che possono condizionare un giudizio non adeguatamente fondato sugli effettivi bisogni, abilità, potenzialità della persona tali da ostacolare o rallentare un’efficace ed appropriata pianificazione degli interventi;
- Instaurare una relazione proficua con l’ospite e la sua famiglia.
- Differenziare i deficit transitori o intercorrenti, legati alla fase di ambientazione, da quelli più radicati e costitutivi. Per questo è fondamentale che l’osservazione sia reiterata, anche in tempi ravvicinati, per poter cogliere variazioni anche modeste nella reattività e nei comportamenti dell’ospite.

Obiettivo principale di questa fase è acquisire la conoscenza più completa possibile dell’ospite, del suo contesto socio-ambientale e relazionale, delle sue potenzialità, delle risorse disponibili e da mobilitare per raggiungere il miglior livello possibile di autonomia, inserimento sociale e qualità di vita.

La metodologia operativa seguita ha come centro la persona, la cui osservazione attenta, accogliente e partecipata dalla famiglia e dai servizi territoriali, guida lo sviluppo del progetto.

Particolarmente importante è il primo periodo di 8-10 gg dedicato alla osservazione dei comportamenti e delle reazioni ai primi interventi educativi, riabilitativi e assistenziali attuati. Vengono inoltre programmati incontri fra il Coordinatore, l’educatore di riferimento, la famiglia e il servizio sociale di riferimento per acquisire informazioni ulteriori di carattere biografico sulla persona e sul suo ambiente socio-relazionale, confrontare le valutazioni effettuate, e condividere il piano di lavoro.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

#### 11.4 STESURA E CONDIVISIONE DEL PROGETTO DEFINITIVO

Alla luce delle osservazioni emerse dall'incontro con la famiglia e i servizi territoriali, l'équipe si riunisce per elaborare la bozza del progetto personalizzato definitivo che sarà discusso e condiviso con l'Ospite e la famiglia.

La pianificazione degli interventi adottata si svolge in tre momenti principali:

- Recepimento, organizzazione e pianificazione degli interventi previsti nel Progetto di ingresso;
- Elaborazione della proposta di PI (Progetto Individualizzato) al termine della fase di osservazione e previa condivisione con la famiglia e il Servizio Inviante
- Rielaborazione evolutiva del PI (Progetto Individualizzato) annuale e/o ad ogni cambiamento significativo dei bisogni dell'utente.

Tutti i suddetti momenti portano alla definizione di un piano degli interventi da attuare in équipe, con indicazione di obiettivi, responsabilità, tempi e modalità di verifica, che sarà ogni volta condiviso con la famiglia.

#### 11.5 FASCICOLO INDIVIDUALE DELL'OSPITE

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona nel CDD sono organizzati nel FASAS secondo gli standard dettati da Regione Lombardia.

In esso vi sono raccolti i dati anagrafici, biografici, anamnestici, e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo.

Nel Fascicolo è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'inserimento, oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinicoassistenziali, il progetto personalizzato e copia di tutti i referti utili ad una efficace presa in carico.

Al momento della dimissione il Fascicolo individuale viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'Ospite.

Copia del FASAS può essere richiesta all'Azienda Speciale Retesalute in quanto soggetto titolare del trattamento dei dati personali; il rilascio della documentazione avviene entro i 30 giorni dalla richiesta ufficiale (in forma scritta), ad un costo di 50 euro. La richiesta può essere fatta dal Tutore/Amministratore di Sostegno/Genitore.

## 12 L'EQUIPE PROFESSIONALE

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

All'interno del Centro Diurno Disabili (CDD) opera un'équipe interdisciplinare, in cui i professionisti collaborano strettamente tra loro.

Il gruppo si riunisce settimanalmente per aggiornare e valutare i piani di lavoro, i programmi assistenziali, le modalità relazionali e l'impostazione dei progetti individualizzati. Durante questi incontri, vengono effettuate verifiche e redatta la documentazione necessaria.

Tutti i professionisti che compongono l'équipe soddisfano i requisiti di qualifica e quantità previsti dagli standard regionali per l'accreditamento sociosanitario. La formazione continua del personale è un elemento chiave del nostro operato: ogni anno, infatti, viene elaborato un piano di formazione su temi specifici e tecnici, al quale partecipano i professionisti in base alla loro specializzazione. Ogni membro del personale del CDD è facilmente riconoscibile grazie a un cartellino di identificazione visibile. Inoltre, il coinvolgimento di personale volontario è previsto per le attività di animazione e socializzazione, attraverso convenzioni con le associazioni locali. Anche i volontari sono identificabili tramite un apposito cartellino. Periodicamente, l'équipe organizza incontri con i responsabili delle associazioni per monitorare e condividere gli obiettivi delle attività.

L'équipe è composta dalle seguenti tipologie professionali:

- Coordinatore del servizio
- Referente dell'Ente gestore
- Infermiere
- Operatori sociosanitari (OSS)
- Fisioterapista
- Educatori professionali
- Altri specialisti

### 12.1 COORDINATORE

Il coordinatore di struttura si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali e organizzativi del servizio, curando la relazione con le famiglie e gli enti di riferimento, in stretta collaborazione con l'Ente Gestore. Ha la responsabilità di organizzare e supervisionare le attività per la gestione del servizio, programmando e verificando l'efficace organizzazione del lavoro. Inoltre, provvede alla predisposizione e all'aggiornamento dei Piani di Lavoro del personale, tenendo conto delle modifiche delle condizioni degli utenti presenti e dell'inserimento di nuovi ospiti. Si occupa anche della definizione della turnazione del personale, assicurando il rispetto degli standard normativi, e pianifica i sistemi di valutazione della qualità e della soddisfazione del cliente. È responsabile della rilevazione del fabbisogno di materiali di consumo secondo le prescrizioni mediche, nonché della predisposizione delle liste di riordino e approvvigionamento. Inoltre, supervisiona il monitoraggio degli eventuali eventi avversi, promuove lo sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione e gestione di interventi di miglioramento, e coordina le attività di formazione, supervisione e aggiornamento del personale. Garantisce l'applicazione delle procedure e dei protocolli assistenziali previsti dalla normativa aziendale e regionale di riferimento, ed è responsabile dell'archivio della documentazione sull'utente, curando l'aggiornamento, la qualità e la completezza del Fascicolo Individuale dell'Ospite. Infine, coordina i servizi alberghieri, come pulizie, pasti e lavanderia.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

## 12.2 REFERENTE DELL'ENTE GESTORE

All'interno dell'equipe di lavoro, il referente dell'ente gestore collabora strettamente con il coordinatore di struttura, con il compito di supportare la gestione complessiva del servizio e garantire un'efficace organizzazione. In particolare, il referente monitora e supporta il coordinatore nell'assicurare il rispetto degli standard normativi, collaborando anche nella valutazione della qualità dei servizi erogati per garantire un'assistenza di alto livello, sempre più centrata sulle esigenze degli utenti. Inoltre, insieme al coordinatore, elabora il piano degli obiettivi annuali e ne verifica l'attuazione, promuovendo audit interni. Supporta anche la gestione dei reclami e delle segnalazioni, contribuisce alla cura dei rapporti con le famiglie e si occupa dei contatti con l'ATS del territorio.

## 12.3 INFERMIERE

L'infermiere garantisce la somministrazione dei farmaci e il monitoraggio dei parametri vitali (temperatura corporea, pressione sanguigna, frequenza respiratoria) a chi ne ha bisogno. Collabora attivamente con il medico consulente e con i medici di medicina generale (MMG), in accordo con il coordinatore. Si occupa di monitorare e riferire gli aspetti legati alla salute degli ospiti, portando in equipe le necessità sanitarie di ciascun individuo, dopo aver valutato le necessità specifiche in ambito sanitario. Inoltre, mantiene un dialogo costante con le famiglie per aggiornamenti sulle condizioni di salute dei propri congiunti. In collaborazione con gli educatori e le figure ausiliarie, contribuisce alla stesura del progetto individuale per ogni ospite.

## 12.4 OPERATORI SOCIO SANITARI

Garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia degli spazi utilizzati durante le attività. In collaborazione con l'educatore e con l'infermiere redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

## 12.5 FISIOTERAPISTA

Il fisioterapista è attento alle necessità di riabilitazione motoria degli ospiti, lavora su indicazione del fisiatra e gestisce attività di tipo individuale. Periodicamente o al bisogno supervisiona alcune delle proposte di stimolazione motoria condotte dagli altri operatori dell'equipe, al fine di fornire i migliori strumenti metodologici per strutturare le attività, coerentemente con i bisogni e le caratteristiche dell'utenza. Interagisce con l'equipe, fornendo le indicazioni necessarie a garantire le tutele in relazione alle condizioni strutturali e motorie di ciascuna persona disabile.

## 12.6 EDUCATORI PROFESSIONALI

Le attività svolte dagli educatori professionali hanno l'obiettivo di valorizzare la persona, promuovendo la vita relazionale all'interno del CDD e garantendo spazi di incontro, scambio e divertimento. Tra le attività proposte ci sono quelle ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti, che possono essere

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

realizzate sia singolarmente che in gruppo, all'interno o all'esterno della struttura. A seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni Ospite, possono essere coinvolte anche altre figure professionali. Le principali aree su cui gli educatori lavorano comprendono: sensoriale, motorio-prassica, linguaggio, cognitiva e affettiva/relazionale. Le attività proposte vengono personalizzate in base alle esigenze della persona e ai risultati delle valutazioni funzionali, cognitive e neuromotorie effettuate dall'intera équipe (es. SVAMDI).

Inoltre, gli educatori si occupano della pianificazione di attività sul territorio, mantenendo contatti costanti con le realtà con cui il CDD collabora.

Un altro aspetto importante del loro lavoro è la relazione con le famiglie degli utenti: gli educatori forniscono aggiornamenti regolari, informando sui progressi e sulle attività svolte, con l'intento di rafforzare la connessione tra il percorso educativo e il contributo attivo che le famiglie possono offrire.

### 12.7 ALTRI SPECIALISTI

Presso il centro collaborano diverse figure professionali, ciascuna con compiti specifici per garantire un'assistenza completa e mirata. Tra queste troviamo:

- **Medico consulente:** fornisce consulenze specialistiche e supporto medico nella gestione delle condizioni di salute degli ospiti.
- **Supervisore:** ha il compito di monitorare l'andamento delle attività e garantire che gli interventi siano conformi agli obiettivi stabiliti nel piano terapeutico.
- **Formatore:** si occupa della formazione continua del personale, assicurando che le metodologie e gli approcci siano aggiornati e adeguati alle esigenze degli ospiti.
- **Fisiatra:** specialista in riabilitazione fisica, interviene nella gestione e nel trattamento di problematiche motorie, aiutando gli ospiti a recuperare o migliorare le capacità motorie.

## 13 GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

---

Il buon funzionamento del Centro dipende da una solida organizzazione e da interazioni efficaci tra tutti i soggetti coinvolti nelle sue attività. L'analisi dei dati rappresenta un elemento cruciale per una gestione basata su criteri oggettivi e informazioni concrete, con l'obiettivo di valutare l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità, nonché per identificare azioni correttive o migliorative quando necessario.

La stesura dei programmi e la definizione degli obiettivi, infatti, sono frutto di un lavoro condiviso tra l'équipe e l'ente gestore, assicurando che tutte le prospettive e le necessità siano prese in considerazione. In particolare, vengono stabiliti gli obiettivi e i risultati che ogni processo deve raggiungere per garantire un funzionamento armonioso dell'intera organizzazione. Si individuano inoltre metodi e modalità che

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

favoriscono un monitoraggio costante delle prestazioni, tra cui verifiche periodiche del servizio, ispezioni interne regolari e una gestione tempestiva di eventuali anomalie riscontrate.

Ogni anno, è previsto un momento di riesame che coinvolge tutti gli operatori del servizio, al fine di avviare percorsi di miglioramento e correzione sulla base delle analisi effettuate.

### 13.1 INDICATORI DI QUALITÀ

DIMENSIONI	INDICATORE	STANDARD
<b>Valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esito e numero dei questionari di gradimento compilati</li> <li>• Numero reclami/segnalazioni</li> <li>• Numero ringraziamenti/encomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media esito <math>\geq 8/10</math></li> <li>• <math>\geq 80\%</math> utenza</li> <li>• <math>\leq 10</math></li> <li>• Almeno 1</li> </ul>
<b>Gestione delle risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale in possesso di titoli professionali</li> <li>• piano annuale di formazione/aggiornamento del personale</li> <li>• Supervisione psicologica e pedagogica del personale</li> <li>• turn over del personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• Operatori formati <math>\geq 85\%</math></li> <li>• 1 Al mese</li> <li>• <math>\leq 2</math></li> </ul>
<b>Attenzione all'utente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglimento e gestione delle segnalazioni con tempestività;</li> <li>• Riunioni d'equipe settimanali</li> <li>• Incontri con le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° segnalazioni <math>\leq 10</math></li> <li>• risposta entro i 7 giorni</li> <li>• 1 riunione a settimana</li> <li>• <math>\geq 1</math> durante l'anno</li> </ul>
<b>Accessibilità/Occupazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° dimissioni e relative motivazioni</li> <li>• Tempi di risposta alle richieste di ingresso</li> <li>• N° richieste/utenti in lista d'attesa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro 10 giorni</li> <li>• <math>\geq 3</math></li> </ul>
<b>Accreditamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisione periodica dei protocolli operativi</li> <li>• Esiti vigilanze ATS di competenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogni 2 anni e a necessità</li> <li>• Esito positivo per tutte vigilanze</li> </ul>

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

## 14 TUTELA DEI DIRITTI DELL'OSPITE

---

Il CDD garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

### 14.1 SICUREZZA

Il CDD assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura.

Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

### 14.2 PRIVACY

L'attività del CDD è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi delle vigenti normative.

Tutto il personale è tenuto al segreto professionale e d'ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono anch'essi incaricati del trattamento. Titolare del trattamento dei dati e della banca dati è l'Azienda Speciale "Rete Salute"

### 14.3 INFORMAZIONE E CONSENSO

L'Ospite, direttamente o tramite suo legale rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche terapeutiche e assistenziali che lo riguardano.

### 14.4 SEGNALAZIONI E RECLAMI

In qualsiasi momento l'Utente o i familiari possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità: • Colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);

- Consegna della scheda segnalazioni nelle cassette predisposte in posizione segnalata presso il CDD (allegata alla carta dei servizi).

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 7 giorni successivi**.

### 14.5 GESTIONE PER LA QUALITÀ

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli Utenti e le famiglie di compilare il **Questionario di Soddisfazione** (in allegato alla carta dei servizi).

I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati condivisi ed esposti all'interno del CDD.

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI – CDD DEL MERATESE</b></p>	
---	--	---

Almeno una volta all'anno viene organizzato un incontro con tutti gli ospiti, i familiari e i loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività del CDD, per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

#### 14.6 ORARI DI VISITA E COLLOQUI

È possibile richiedere colloqui in struttura con gli educatori, il coordinatore, l'esperto professionista dedicato chiamando direttamente il CDD e concordando con il coordinatore data e orario.

Per incontri con i Responsabili delle cooperative la richiesta deve essere inoltrata al coordinatore e le Cooperative s'impegnano a garantire un incontro entro 15 giorni lavorativi dalla domanda.

## 15 ALLEGATI

---

### 15.1 MODULO SEGNALAZIONE

### 15.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO – FAMIGLIE

### 15.3 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO – UTENTI

### 15.4 DOCUMENTO ORGANIZZATIVO



Giugno 2025

**MODULO SEGNALAZIONE**



Data.....

Cognome e Nome .....

In qualità di .....del/della Sig./ra .....

Indirizzo .....

Città ..... Cap .....

Telefono .....Indirizzo e-mail .....

RECLAMO

APPREZZAMENTO

**DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma.....

 <p>Giugno 2025</p>	<p><b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - FAMILIARI</b></p>	
---	---	---

Le

ricordiamo che la segnalazione può avvenire anche in forma anonima.

La ringraziamo della segnalazione e la informiamo che, qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, procederemo ad una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta **entro i 7 giorni successivi**.

*Buongiorno,*

*Vi chiediamo di impiegare qualche minuto del vostro tempo per compilare il seguente questionario e di restituirlo in busta chiusa al Centro.*

*Nel ringraziarvi per l'attenzione, vi porgiamo i nostri più cari saluti.*

**1) Chi compila il questionario?**

- Ospite      • Genitore      • Fratello/sorella      • Amico      • Altro

**2) Il vostro familiare frequenta volentieri il Centro Diurno?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

**3) Ritenete di essere sufficientemente informati e coinvolti rispetto alla progettazione proposta per il vostro familiare?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

**4) Ritenete che gli aspetti assistenziali e la cura dell'igiene del vostro familiare vengano curati in modo adeguato?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

**5) Secondo voi, l'attenzione prestata agli effetti personali (indumenti, accessori, attrezzature..) del vostro familiare è adeguata?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

**6) Secondo voi, le necessità mediche del vostro familiare vengono gestite adeguatamente? (es.**

 <p>GIUGNO 2025</p>	<p><b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - FAMILIARI</b></p>	
---	---	---

segnalazione di malesseri, gestione interventi di pronto soccorso, ecc.)

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so 7)
- Secondo voi, le necessità fisioterapiche e riabilitative del vostro familiare vengono gestite adeguatamente?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

- 8) In generale, ritenete che le comunicazioni riguardanti il vostro familiare vengano gestite adeguatamente?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non so

- 9) Ritenete che le comunicazioni riguardanti la gestione dei farmaci e le condizioni di salute del vostro familiare vengano gestite adeguatamente?**

- Moltissimo      • Molto      • Poco      • Per niente      • Non assume farmaci

- 10) Esprimete un giudizio sulla comunicazione del coordinatore del Centro nei vostri confronti.**

- Molto buono      • Buono      • Sufficiente      • Scarso      • Insufficiente

- 11) Esprimete un giudizio sulla comunicazione degli operatori del Centro nei vostri confronti.**

- Molto buono      • Buono      • Sufficiente      • Scarso      • Insufficiente

- 12) Che grado di fiducia riponete nella professionalità dell'equipe multidisciplinare?**

- Molto buono      • Buono      • Sufficiente      • Scarso      • Insufficiente

- 13) Esprimete un giudizio sull'ordine e la pulizia degli ambienti del Centro Diurno.**

- Molto buono      • Buono      • Sufficiente      • Scarso      • Insufficiente

- 14) Esprimete un giudizio sulle attività/laboratori svolte nel Centro Diurno**



Data.....

Cognome e Nome utente: .....

Cognome e Nome compilatore: .....

1) Le piace frequentare il Centro Diurno?



2) Gli educatori sono cortesi e disponibili?



3) Gli OSS sono cortesi e disponibili?



4) Gli infermieri sono cortesi e disponibili?



5) I fisioterapisti sono cortesi e disponibili?



6) Il coordinatore è cortese e disponibile?



7) Le piace la struttura?



8) Secondo lei, la struttura è pulita?



9) Le piace il menù proposto?



10) Le piacciono le attività proposte?



11) Le piacciono le uscite sul territorio proposte?



12) Le piacciono i soggiorni estivi proposti?



13) Eventuali suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---



## Sommario

1. Premessa .....	2
1. Una fotografia del CDD del Meratese .....	3
2. Priorità gestionali e progettuali del CDD.....	4
3. Prestazioni garantite dal CDD .....	5
Prestazioni di natura sanitaria .....	6
Prestazioni di natura riabilitativa .....	7
Prestazioni di natura assistenziale .....	7
Prestazioni di natura educativa – abilitativa .....	8
4. Principali attività offerte dal CDD .....	9
Attività di rilassamento/sensoriale .....	9
Esperienza in piscina.....	9
Laboratorio creativo .....	10
Laboratorio di scrittura al PC e giornalino .....	10
Motricità e yoga .....	10

Biblioteca e lettura .....	11
Bar e aperitivo .....	11
Bocce.....	12
Commissioni .....	12
Consegna dell'acqua .....	13
Giochi da tavola .....	13
Gite e passeggiate .....	13
Karatè .....	13
Laboratorio del rame .....	14
Laboratorio di cucina .....	14
Gli orti .....	14
Cineforum .....	15
5. Principali interlocutori del territorio e collaborazioni .....	15

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

## 1. Premessa

Il Centro Diurno Disabili del Meratese si rifà, per la definizione degli orientamenti e delle linee guida programmatiche, alla direzione condivisa delle cooperative KCS Caregiver e Solidarietà e Servizi. L'ATI intende offrire un servizio che risponda in modo efficace alle esigenze dell'utenza e delle famiglie, coinvolgendo attivamente il territorio e i servizi locali. Il modello di gestione si fonda su alcune scelte di metodo e di approccio, assunte allo scopo di favorire lo sviluppo di abilità cognitive, competenze comunicative e capacità relazionali della persona, promuovendone l'autonomia e lo sviluppo funzionale e sociale:

- **La prospettiva sistemica:** i servizi rivolti alla persona con disabilità, devono rispondere ad una pluralità di esigenze ed integrando gli interventi in vista di una presa in carico non frammentata, ma capace di riconoscere la pienezza e la complessità di ciascun soggetto;
- **Il progetto di vita:** oltre che pensare ad una presa in carico personalizzata e continuativa, è necessario allargare l'orizzonte di intervento e immaginare il Piano Educativo Individualizzato come un progetto di vita, capace di guardare al futuro della persona;
- **La centralità della relazione educativa:** il Progetto Educativo si realizza attraverso la relazione educativa, una relazione "speciale e specifica", caratterizzata da confini di tempo, spazio e linguaggio che delineano un'esperienza differente da quella che si svolge nel quotidiano
- **Il ruolo della famiglia:** negli interventi di assistenza educativa è necessario riconoscere e incentivare il ruolo che la famiglia può assumere all'interno di un progetto il cui fine ultimo è la tutela del soggetto fragile
- **Una presa in carico personalizzata** e non frammentata, in un percorso in grado di prevedere la partecipazione attiva della persona con disabilità, della sua famiglia e delle reti primarie;
- **Il coinvolgimento attivo di diverse competenze professionali,** attraverso una gestione strutturata delle équipes quale variabile indispensabile per l'efficacia del servizio;
- **L'impiego di risorse capaci e competenti,** il cui impegno viene sostenuto anche attraverso percorsi di aggiornamento e formazione periodici;
- **L'organizzazione puntuale delle attività e degli interventi,** garantita da uno staff professionale e di comprovata esperienza nel settore;
- **La definizione di sedi di incontro,** confronto e condivisione con l'Azienda Retesalute e con gli altri soggetti attivi all'interno dei servizi territoriali in un'ottica di lavoro in rete.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

La funzione del CDD non si esaurisce nella gestione della quotidianità dell'utente o nella realizzazione di attività manuali-espressive-ricreative, seppur importanti ai fini di uno sviluppo e/o mantenimento delle abilità possedute e alla base del funzionamento della struttura. Infatti, questo necessita un'integrazione con interventi innovativi, personalizzati e allargati al territorio. Da questa prospettiva, i contenuti della programmazione hanno l'obiettivo di coinvolgere utenti, familiari, territorio e servizi sociali trasformando il CDD in un centro polifunzionale di servizi con la finalità di azzerare il confine tra struttura e contesto territoriale.

## 1. Una fotografia del CDD del Meratese

Il **Centro Diurno Disabili del Meratese** è autorizzato dalla Regione Lombardia per 30 posti e di questi, da settembre 2019, 21 sono posti accreditati a contratto con quota sanitaria erogata da ATS. Sui 9 posti rimanenti vengono attivati progetti individualizzati di frequenza, anche part-time. Gli inserimenti e i progetti sono proposti in collaborazione con il SAI e i comuni di provenienza.

A gennaio 2025 gli utenti sono 25 in totale:

- ✘ 20 utenti a tempo pieno. Alla fine di novembre 2024 un utente è stato trasferito in RSD. Il posto contrattualizzato verrà assorbito da un ospite frequentante a progetto (in febbraio 2025)
- ✘ 3 utenti a progetto a 32 ore
- ✘ 2 utenti a progetto entro le 17 ore

Si specifica che nel mese di febbraio uno dei 2 ospiti delle 17 ore è stato dimesso, e reintegrato con un ospite che frequenta per 22 ore

Gli ospiti sono provenienti dai comuni di Airuno, Brivio, Calco, Cernusco Lombardone, Lomagna, Merate, Montevecchia, Osnago, Paderno d'Adda, Perego, Robbiate, Verderio, Casatenovo, Olgiate Molgora

Le classi di fragilità dei 21 utenti formalmente inseriti nei posti accreditati e a contratto del Cdd sono così distribuite

utenti	classe
2	1
3	2
7	3
7	4
2	5

Le classi di appartenenza (simulate) dei 5 utenti a progetto sono:

utenti	Classe
3	1
0	2
0	3
1	4
1	5

## 2. Priorità gestionali e progettuali del CDD

Le priorità gestionali e progettuali del Centro Diurno Disabili (CDD) si basano sulla necessità di garantire una qualità dei servizi che risponda in maniera puntuale ai bisogni specifici dell'utenza e del contesto sociosanitario di riferimento. L'obiettivo principale è quello di mantenere un approccio flessibile e integrato che possa adattarsi alle necessità mutevoli degli utenti e favorire un'efficace inclusione sociale, attraverso un lavoro costante con famiglie, enti locali e altre realtà del territorio. Di seguito vengono elencate le principali priorità per l'organizzazione e la gestione delle attività del CDD:

### 1) Assicurare l'articolazione dell'offerta dei servizi, come definita dalle normative vigenti

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

È fondamentale garantire che l'offerta dei servizi rispetti quanto stabilito dalle Direttive Regionali, in particolare la DGR n. 18334 del 23 luglio 2004, allegato B, e la DGR n. 2569/2014, che aggiornano i requisiti per l'esercizio delle unità di offerta sociosanitarie. Ciò include non solo l'assicurazione dei requisiti strutturali e organizzativi, ma anche l'implementazione di regolari momenti di verifica e monitoraggio per garantire che le attività erogate siano sempre in linea con gli standard previsti e con i bisogni emergenti dell'utenza.

## **2)Erogazione di attività integrate di natura educativa, assistenziale, sanitaria e riabilitativa**

Le attività offerte devono essere pensate in maniera integrata, rispondendo ai bisogni educativi, assistenziali, sanitari e riabilitativi dell'utenza, come definiti nei singoli Progetti Individuali. Ogni intervento deve essere personalizzato, seguendo un approccio globale che tenga conto delle necessità specifiche dell'individuo, assicurando coerenza con quanto previsto nella progettazione individuale e nella pianificazione delle attività.

## **3)Mantenere e sviluppare i rapporti con enti e realtà del territorio**

Un elemento fondamentale per il successo del CDD è il consolidamento di una rete di collaborazione con scuole, CDD, CSE e altre realtà sportive e sociali del territorio. Questi rapporti favoriscono un'ottimale integrazione sociale degli utenti e permettono di rispondere in maniera sinergica e tempestiva a eventuali nuove necessità, ampliando le opportunità per l'utenza.

## **4)Coinvolgere attivamente i familiari nel processo progettuale**

È essenziale continuare a coinvolgere i familiari dell'utenza nel percorso di cura e supporto. I familiari devono sentirsi parte integrante del processo, essendo considerati risorsa fondamentale per la costruzione del progetto individuale del congiunto. Il loro coinvolgimento è cruciale anche per l'evoluzione del servizio, poiché consente di arricchire la progettazione con informazioni utili e favorisce un miglioramento continuo.

## **5)Approfondimento e diffusione delle metodologie di lavoro**

È necessario dedicare attenzione all'approfondimento e alla diffusione delle metodologie operative, come l'utilizzo dell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute) e l'analisi

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

dei comportamenti problema. L'adozione di tali strumenti permette di avere una visione più completa e scientificamente validata dei bisogni degli utenti e di progettare interventi più mirati ed efficaci.

#### **6) Mantenere flessibile l'offerta dei servizi in funzione dei bisogni dell'utenza**

La flessibilità nell'erogazione dei servizi è una priorità assoluta. Questo implica non solo l'adattamento dei programmi alle esigenze quotidiane degli utenti, ma anche la disponibilità a rispondere tempestivamente a richieste specifiche, come l'accompagnamento per visite mediche o la scoperta di nuovi servizi che possano soddisfare le necessità particolari delle famiglie.

#### **7) Diversificazione degli interventi in base ai PI degli utenti e ai loro bisogni specifici**

La personalizzazione dell'offerta è un elemento imprescindibile. Gli interventi devono essere diversificati a seconda delle caratteristiche individuali degli utenti e dei loro progetti individuali (PI). Ogni utente ha bisogni unici, e la progettazione delle attività deve tenerne conto, valorizzando la specificità di ciascuno e garantendo che gli interventi siano adeguati ed efficaci.

#### **8) Promuovere la presenza di volontari, garantendone la formazione e l'inclusione**

I volontari giocano un ruolo fondamentale nel CDD, contribuendo a creare un ambiente inclusivo e arricchito di diverse esperienze. È quindi necessario promuovere la loro presenza, investendo nella loro formazione, nell'affiancamento pratico e nell'inclusione piena nel gruppo di lavoro. Questo non solo arricchisce le attività offerte, ma favorisce anche la crescita professionale e personale dei volontari stessi.

### **3. Prestazioni garantite dal CDD**

Il Centro Diurno Disabili, in linea con la normativa di riferimento, eroga prestazioni di natura sociosanitaria altamente integrate, predisponendo progetti individualizzati in cui viene data risposta ai bisogni sanitari, riabilitativi, assistenziali ed educativi di ogni ospite.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Il Servizio realizza infatti interventi personalizzati con l'obiettivo di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani; • sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

La programmazione degli interventi risulta essere altamente individualizzata, in ragione delle notevoli differenze che caratterizzano l'utenza in termini di bisogni, potenzialità, aspettative e desideri. Lo sguardo sulla persona è globale e attento a cogliere le reciproche interrelazioni tra tutte le componenti che la caratterizzano, per evitare frammentazioni o incoerenze.

La programmazione degli interventi si declina in un orario settimanale stabile che prevede due modifiche nel corso dell'anno (una a ottobre e una a maggio), a meno che non intervengano variazioni nelle condizioni della persona che motivino cambiamenti in itinere. Durante i mesi estivi, infatti, la programmazione educativa contempla un numero maggiore di attività in uscita, o comunque svolte in contesti esterni, finalizzate alla socializzazione, al mantenimento della capacità di stare in contesti di vita differenziati e, per le persone per le quali è possibile, al mantenimento delle competenze motorie, contrastando la diffusa tendenza alla pigrizia e alla ricerca di schemi stabili e poco dispendiosi. Le prestazioni di natura sanitaria, riabilitativa ed assistenziale vengono invece costantemente calibrate e modulate sulla base dei bisogni personali.

### Prestazioni di natura sanitaria

Al CDD è richiesta una precisa tutela dello stato di salute delle persone disabili iscritte, con una rivalutazione almeno semestrale dei bisogni sanitari. Nell'organico sono presenti un'infermiera per 20 ore alla settimana e 6 OSS, quali figure di supporto all'infermiera secondo il criterio del lavoro multi-professionale. La figura dell'infermiera al CDD non ha solo la responsabilità dell'esecuzione dei singoli atti sanitari previsti dalla programmazione degli interventi degli ospiti, ma ha il compito di monitorare lo stato di salute generale delle persone con gli strumenti e le modalità di sua competenza, di informare tempestivamente l'equipe e i familiari dei dati osservati e di attivare la collaborazione con i MMG o gli eventuali specialisti, se ritenuto necessario. Ha inoltre la responsabilità di fornire a tutte le altre figure professionali dell'equipe le informazioni sanitarie e gli strumenti per tutelare le esperienze degli utenti.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

È stato predisposto un protocollo di gestione delle prestazioni sanitarie, che ha lo scopo di definire le modalità atte a garantire le massime condizioni di sicurezza e tracciabilità degli interventi sanitari. È stato inoltre predisposto un protocollo di gestione delle emergenze sanitarie. Questi documenti sono stati condivisi in sede d'équipe.

Le fondamentali prestazioni sanitarie richieste dall'utenza sono le seguenti:

- Cateterismo
- Somministrazione delle terapie farmacologiche stabili e al bisogno
- Segnalazione insorgenza malesseri e monitoraggio degli stessi
- Medicazioni di lesioni cutanee (spesso auto inferte)
- Medicazioni eventuali piaghe da decubito

Le famiglie sono tenute ad informare il Servizio delle eventuali visite specialistiche o indagini diagnostiche a cui la persona disabile viene sottoposta e a consegnare copia della documentazione medica relativa, in modo da consentire all'infermiera l'aggiornamento puntuale della documentazione sanitaria e la presa in carico della situazione.

Il Servizio si è dotato di procedure di gestione delle prestazioni di natura sanitaria e di scale di valutazione che consentono di monitorare il rischio malnutrizione e il rischio di sviluppare piaghe da decubito. Attualmente è prevista la partecipazione dell'infermiera alle riunioni d'équipe qualora sia valutato necessario.

### Prestazioni di natura riabilitativa

Il fisioterapista è diventato uno stabile riferimento all'interno dell'équipe del CDD. Prosegue la collaborazione con un medico fisiatra che semestralmente rivaluti la situazione di tutti gli utenti, in particolare delle situazioni più compromesse direttamente con il fisioterapista. Durante le visite fisiatriche, il fisioterapista ha consentito il miglior passaggio di informazioni possibili su ogni situazione. Il fisioterapista ha la responsabilità di informare l'équipe degli esiti delle visite e di contattare a tal fine anche le famiglie, nel caso il caregiver non avesse presenziato alla consultazione. Per gli utenti maggiormente competenti a livello motorio la fisioterapia risulta finalizzata al mantenimento delle performance motorie o della più vasta gamma di movimenti spontanei possibili. Per gli utenti più compromessi, invece, gli interventi hanno l'obiettivo di contrastare l'irrigidimento muscolare progressivo, mantenere la funzionalità articolare e prevenire o individuare precocemente algie.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Il fisioterapista stabilisce un calendario degli interventi settimanale, che garantisca all'utenza la frequenza di trattamento concordata con il fisiatra e ha cura di individuare e predisporre il setting migliore per portare avanti l'intervento riabilitativo. E' prevista dalla programmazione estiva la ripresa di attività di gruppo per la fisioterapista, calante all'interno di un contesto strutturato insieme a educatore e Oss, che svolgono funzione di supporto.

Periodicamente, il fisioterapista, attraverso la coordinatrice o direttamente con gli educatori referenti, aggiorna i colleghi sull'andamento dei trattamenti e per confrontarsi con loro in merito alle migliori strategie per mobilitare al meglio o supportare nel movimento ciascun ospite. E' prevista al bisogno la partecipazione alle riunioni d'équipe per aggiornamenti e formazione specifica a tutto il personale.

Il CDD ha predisposto una procedura per il controllo del rischio caduta degli ospiti e il fisioterapista applica semestralmente la scala Tinetti di Valutazione del Rischio Caduta a ciascun ospite, in modo da mantenere sempre monitorato il livello di rischio personale e mettere in atto le opportune strategie di tutela, specificate nella programmazione individualizzata di ciascun utente. E' prevista la revisione bimestrale da parte del fisiatra di riferimento dei mezzi di tutela e contenzione per gli utenti a cui sono prescritti.

### Prestazioni di natura assistenziale

Il CDD eroga prestazioni di natura assistenziale, volte a garantire la tutela e il soddisfacimento dei bisogni primari. Sono stati predisposti adeguati ed esaustivi protocolli per ogni prestazione di natura assistenziale erogata dal Servizio (assistenza ai pasti, cure igieniche, prevenzione delle lesioni cutanee, prevenzione delle cadute, prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza), condivise con gli operatori in sede d'équipe e conservate in apposito faldone nell'ufficio degli operatori, in modo da essere sempre a disposizione e di facile consultazione. A ogni operatore neoassunto viene inoltre messo a disposizione un adeguato tempo per consultare le procedure e chiedere i chiarimenti del caso, prima di essere impiegato nell'assistenza autonoma agli ospiti.

Gli interventi assistenziali erogati sono di supporto agli atti della vita quotidiana, pertanto si attuano nella routine e riguardano principalmente:

- L'assistenza al pranzo.
- La cura dell'igiene personale.
- L'accompagnamento in bagno.
- Il cambio di postura.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Il Servizio persegue la finalità trasversale di mantenere il più possibile le competenze personali, supportando l'espressione dell'autonomia e la scelta degli ospiti negli atti della vita quotidiana, pertanto interviene sempre in modo da supportare i processi di crescita, sostituendosi alle azioni soltanto quando non esistono potenzialità individuali. Visti i generali livelli di compromissione degli utenti, Oss ed educatori sono chiamati insieme a rispondere ai loro bisogni assistenziali e tutelari, pur nella consapevolezza delle reciproche specificità professionali. Semestralmente l'infermiera somministra a ciascun ospite la scala di valutazione delle autonomie di Barthel, finalizzata a definire il carico assistenziale individuale in relazione alle autonomie conservate.

### Prestazioni di natura educativa – abilitativa

Il CDD cura, con la stessa attenzione riservata alle aree sopra descritte, l'offerta educativa, proponendo attività finalizzate allo sviluppo o alla conservazione delle abilità individuali dal punto di vista relazionale, sociale, comunicativo, motorio, espressivo, cognitivo, operativo. Si prefigge l'obiettivo di promuovere le autonomie personali e sociali e contrastare i processi di chiusura relazionale e involuzione, stimolando apertura all'esperienza e partecipazione. Promuove iniziative e collaborazioni con i soggetti del territorio (associazioni, quartiere), volte a favorire partecipazione e inclusione sociale.

In generale, tutti gli utenti vengono coinvolti e resi partecipi delle scelte che li riguardano nella misura massima possibile, coerentemente con il livello e la tipologia di limitazione cognitiva. È sempre incentivata la partecipazione e la capacità di scelta, in base alle capacità possedute.

Le attività vengono realizzate in gruppi, la cui composizione e numero di componenti è determinata in modo che sia il più funzionale possibile ad uno svolgimento proficuo dell'attività. Gli educatori sono responsabili della progettazione delle attività e molto spesso vengono supportati dalla compresenza delle OSS.

Le attività di laboratorio sono solitamente effettuate in piccolo gruppo, con un rapporto tra operatori e utenti che garantisca la possibilità di attenzione individualizzata per un lasso di tempo significativo e variabile a seconda del livello di autonomia dei partecipanti, per supportare al massimo l'espressione delle proprie competenze. Le attività di socializzazione, invece, prevedono gruppi più numerosi, nei quali la persona è lasciata libera di partecipare in modo più o meno attivo, a seconda del proprio desiderio e della propria condizione del momento, con la cura di mettere in atto tutte le facilitazioni affinché tutti possano trovarsi

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

nelle condizioni migliori per esprimersi. Sono previsti anche un numero limitato di laboratori individualizzati, finalizzati a sostenere determinati processi di apprendimento, anche utilizzando metodologie specifiche. All'interno delle proposte, gli educatori hanno la precisa responsabilità di conduzione dell'attività. Strutturano il setting in modo opportuno e facilitante per gli ospiti, sono responsabili della mediazione relazionale e di condividere con le figure ausiliarie/sanitarie compresenti le modalità di intervento. L'infermiera e il fisioterapista supportano il lavoro educativo fornendo tutte le indicazioni per la corretta postura e movimentazione degli ospiti e tutelano il rispetto e la presa in carico dei bisogni primari. L'obiettivo è pertanto quello di offrire a ciascuna persona la possibilità di esprimere le proprie competenze, sperimentando una vasta gamma di esperienze che possano contrastare al massimo i processi involutivi o di ritiro, favorendo il mantenimento delle autonomie possibili e del massimo grado di autodeterminazione e di partecipazione alla vita sociale, garantendo, contemporaneamente, tutte le tutele necessarie e opportune. Nelle situazioni caratterizzate da maggiore compromissione generale, le attività educative hanno soprattutto l'obiettivo di contrastare l'isolamento relazionale e la chiusura, favorendo la percezione dei propri confini corporei e della stimolazione dell'ambiente.

## 4. Principali attività offerte dal CDD

### Attività di rilassamento/sensoriale

Durante l'attività sensoriale si crea un ambiente tranquillo in cui ognuno può vivere un'esperienza di benessere. Gli stimoli uditivi sono composti da suoni, musiche dolci e rilassanti, rumori naturali e audiolibri presi in prestito in biblioteca. Elementi tattili, come materiali morbidi o diverse superfici, permettono un'esperienza sensoriale fisica mentre l'olfatto viene stimolato da aromi, essenze e profumi proposti con dischetti di cotone e odori delle erbe aromatiche raccolte nell'orto. Vengono inoltre proposti stimoli visivi con la presenza di stelle di colori diversi e scacciapensieri di perline realizzati dagli utenti. L'obiettivo principale dell'attività è di favorire il rilassamento, migliorare la consapevolezza corporea, stimolare la comunicazione e promuovere il benessere emotivo. La stanza è accogliente e adattabile alle diverse necessità di ognuno, permettendo delle proposte di rilassamento personalizzate in base a preferenze e richieste, ad esempio vengono utilizzati dei sacconi morbidi, materassini e poltrone reclinabili per favorire un cambio postura.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

## Esperienza in piscina

Andare in piscina è un momento per entrare in contatto col proprio corpo in modo diverso; l'acqua, infatti, sostiene e aiuta nei movimenti, permettendo di fare cose che normalmente non riescono, diventando più leggeri e più fluidi. È l'occasione per fare ginnastica senza fare troppa fatica, come avviene quando si va nella piscina di Barzanò e giocare insieme ai compagni, rinforzando anche la relazione. Nella piscina termale di Nibionno l'acqua calda favorisce il rilassamento dei muscoli e per chi ha difficoltà nel movimento è un toccasana per il benessere, fisico ma di riflesso anche emotivo. Infatti è una bella soddisfazione riuscire a muoversi più liberamente rilassandosi e senza sforzo, rinforza l'autostima e migliora l'umore

## Laboratorio creativo

Il laboratorio creativo permette agli utenti di sperimentarsi con materiali (cartone delle uova, perline, stoffa, tempere, materiali di recupero...) e strumenti (pennelli, spugne, rulli...) e tecniche differenziate, creando dei manufatti da regalare alle famiglie e a tutte le persone coinvolte nel servizio, oltre a creare decorazioni per il centro. La presentazione, manipolazione, combinazione, scoperta di colori e strumenti porterà a una padronanza e a un uso espressivo degli stessi. La realizzazione di questi manufatti permette di lavorare in gruppi variegati, incentivando la socializzazione, lo scambio di idee e la condivisione degli spazi e dei diversi materiali. Creare degli oggetti può innalzare l'autonomia personale e gratificare la persona al termine del lavoro. Ognuno viene quindi accompagnato e spronato durante lo svolgimento del compito a portare a termine i diversi passaggi richiesti. L'attività inoltre permette all'utente di esercitare la capacità di concentrazione e attenzione, sviluppando la propria fantasia e/o creatività, insieme alle proprie capacità manuali-operative ed espressive.

## Laboratorio di scrittura al PC e giornalino

L'intento di questo laboratorio è quello di proseguire l'attività di scrittura al pc iniziata negli anni precedenti per promuovere l'utilizzo della Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) e favorire dunque l'espressione e la comunicazione scritta attraverso l'utilizzo del programma Symwriting. Il laboratorio adotta un approccio inclusivo e partecipativo dove ognuno con le proprie abilità, la propria esperienza e creatività,

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

contribuisce alla realizzazione di un lavoro comune. In particolare gli utenti possono creare testi, esplorare diverse modalità di scrittura e comunicazione, sviluppare le proprie capacità linguistiche, narrative e la propria curiosità e i propri interessi, incrementando la capacità di mantenere la concentrazione e l'attenzione. Gli utenti potranno partecipare alla realizzazione di diversi progetti creativi come per esempio saranno coinvolti nella creazione di un ricettario, utilizzando simboli, immagini e ricette sperimentate durante il laboratorio di cucina. I partecipanti lavoreranno insieme per scrivere e perfezionare le ricette. Verrà incentivata la collaborazione tra i membri del gruppo, con scambi di idee e suggerimenti. Ogni partecipante scriverà una parte di ricetta dagli ingredienti al procedimento senza dimenticare i tempi di cottura. Al termine del laboratorio, le ricette saranno raccolte e impaginate per creare un ricettario collettivo. Il ricettario finale sarà disponibile in formato digitale o cartaceo, così che possa essere distribuito e condiviso tra i partecipanti e le loro famiglie e i volontari, dando così un senso al loro operato. Così come un gruppo scriverà il giornalino annuale del centro, selezionando le attività da descrivere e le foto da inserire negli articoli in un lavoro di cooperazione.

## Motricità e yoga

Le attività di motricità e yoga rappresentano un'importante occasione per promuovere il benessere motorio degli utenti, attraverso un approccio che integra movimento e consapevolezza corporea. Utilizzando una varietà di strumenti (come palle, bastoni, cerchi, birilli e mattoni colorati), gli esercizi sono progettati per stimolare e migliorare specifiche abilità motorie, quali la coordinazione, l'equilibrio, la flessibilità e la conoscenza del proprio corpo.

Queste attività non si limitano al semplice movimento fisico, ma costituiscono un'esperienza complessa che coinvolge anche funzioni cognitive, rinforzando le autonomie personali e favorendo l'apprendimento del movimento. In questo contesto, ogni esercizio diventa un'opportunità per acquisire nuove competenze e affinare quelle già possedute, in un ambiente stimolante e sicuro.

Inoltre, le attività motoria-ludiche sono pensate per incoraggiare la collaborazione tra i partecipanti, contribuendo così alla creazione di un clima di socializzazione e interazione positiva all'interno del gruppo. Questo approccio favorisce non solo lo sviluppo delle competenze individuali, ma anche una crescita relazionale che arricchisce l'esperienza di ciascun partecipante.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Infine, il movimento viene proposto come un percorso di scoperta e superamento dei propri limiti. Ogni corpo ha il proprio ritmo, e attraverso l'attività fisica è possibile esplorare nuove possibilità, adattandosi alle proprie capacità e, al contempo, spingendosi oltre i confini conosciuti

## Biblioteca e lettura

In piccoli gruppi, accompagnati dagli operatori, gli utenti partecipano ad attività di lettura e ascolto di storie, trascorrendo del tempo in biblioteca. Queste attività sono progettate per stimolare la fantasia e la creatività, favorendo al contempo il mantenimento dell'attenzione sul presente e sull'esperienza del momento. Spesso, lo spazio della biblioteca viene condiviso con i bambini delle scuole dell'infanzia e primarie, creando occasioni di interazione e scambio relazionale tra gli utenti del CDD e gli alunni. Questi momenti di condivisione sono particolarmente significativi, poiché contribuiscono alla socializzazione, promuovendo l'accettazione reciproca e stimolando la crescita individuale di tutti i partecipanti.

In alcune occasioni, il gruppo ha la possibilità di recarsi alla biblioteca di Paderno d'Adda, dove la bibliotecaria si fa promotrice di attività che stimolano l'immaginazione e la creatività degli utenti, animando letture coinvolgenti. All'interno del CDD, inoltre, si prosegue con la lettura di libri presi in prestito dagli utenti, continuando così a valorizzare il piacere della lettura e l'importanza della conoscenza come parte integrante delle attività quotidiane.

## Bar e aperitivo

Durante la settimana un piccolo gruppo di utenti si reca nei bar del meratese per fare aperitivo o colazione. L'attività è particolarmente apprezzata da coloro che vi partecipano, il gruppo è accolto benevolmente nel contesto: oltre a gustarsi bevande e stuzzichini, i ragazzi hanno piacere ad interagire con i gestori del bar (che li hanno presi in simpatia) ed anche con il resto della clientela. La finalità dell'attività è creare un momento di distensione in un ambiente esterno al centro diurno e favorire la socializzazione con le altre persone, adeguando il proprio comportamento al contesto bar. Inoltre, durante l'interazione con il personale del bar, gli utenti esercitano la possibilità di scelta e autodeterminazione.

## Bocce

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Il gioco si svolge in squadre, promuovendo la collaborazione tra i membri di ciascun gruppo e favorendo lo sviluppo di un forte spirito di squadra, accompagnato da una sana competizione. Tale dinamica contribuisce a consolidare il legame tra i partecipanti, che imparano a lavorare insieme per raggiungere obiettivi comuni. Le regole del gioco, pur rispettando i principi fondamentali dello sport, vengono semplificate in base alle caratteristiche dell'utenza, rendendo l'attività accessibile e stimolante per tutti.

I due principi cardine dello sport, precisione e alta concentrazione, sono al centro di questa attività, incoraggiando gli utenti a mettere in pratica e a sviluppare le proprie capacità motorie e cognitive. Questo approccio stimola un impegno costante nell'affinare le proprie abilità, promuovendo un'esperienza di crescita personale.

Inoltre, questo momento di gioco rappresenta anche un'importante opportunità di socializzazione, permettendo agli utenti di interagire con gli altri partecipanti e con gli abituali frequentatori della bocciofila. La partecipazione a un contesto sociale ampio e variegato come quello di un circolo di bocce facilita l'integrazione e il rafforzamento di comportamenti appropriati in un ambiente sociale, contribuendo positivamente alla crescita relazionale di tutti i coinvolti.

*“Prima le bocce. Lisce, tonde, pronte a rotolare chissà dove. Poi i ragazzi. Alcuni impazienti, altri con lo sguardo di chi ancora non ha deciso se divertirsi o meno. Poi il gioco. O meglio, l'inizio del gioco, che è sempre un momento strano, pieno di esitazioni e di tiri sbilenchi. Ma poi succede. Una boccia che si avvicina al pallino, un'esclamazione di sorpresa, una risata che ne chiama un'altra. E all'improvviso il gioco prende vita. C'è chi lancia con precisione chirurgica, chi con la grazia di un elefante, chi con una strategia tutta sua, incomprensibile ma efficace. Non importa. Ogni tiro è una piccola vittoria, ogni sorriso un gol in zona Cesarini. Alla fine, nessuno sa bene chi ha vinto. O meglio, tutti. Perché si sono mossi, hanno riso, hanno giocato. E quando il campo si svuota, resta nell'aria quella sensazione leggera di qualcosa che, per un attimo, ha funzionato alla perfezione”.*

Educatore del CDD del Meratese

## Commissioni

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Una volta alla settimana un piccolo gruppo di utenti del si reca al supermercato a fare la spesa e a svolgere delle commissioni. L'obiettivo è quello di favorire l'autonomia aiutando i ragazzi a svolgere compiti semplici legati alla spesa come andare a prendere il carrello, spingerlo, andare a prendere i prodotti sugli scaffali, posarli nel carrello e poi alla cassa toglierli e mettere la merce nelle buste. Stimolare le abilità sociali promuovendo la comunicazione con il personale del supermercato e gli altri clienti, mostrando un comportamento adeguato. Attraverso questa esperienza i ragazzi hanno l'opportunità di partecipare attivamente a una attività di vita pratica con il supporto degli educatori.

### Consegna dell'acqua

A un gruppo ristretto di utenti viene proposta l'attività di consegna dell'acqua a cittadini residenti a Merate e nei comuni limitrofi. Questa iniziativa si svolge in collaborazione con l'associazione AUSER di Paderno d'Adda, rafforzando il legame con la comunità locale e offrendo un'importante opportunità di inclusione sociale.

### Giochi da tavola

I giochi da tavolo esercitano un impatto positivo sui ragazzi, contribuendo al benessere emotivo, sociale e cognitivo. Dal punto di vista emotivo, queste attività favoriscono il miglioramento dell'umore e la riduzione dell'ansia. Inoltre, l'interazione con i compagni e gli operatori stimola la socializzazione, creando opportunità di scambio e collaborazione. A livello cognitivo, giochi come la tombola e il gioco dell'oca sono utili per stimolare la memoria, le capacità di calcolo e altre funzioni cognitive, offrendo un'esperienza di apprendimento attraverso il gioco.

### Gite e passeggiate

Vengono proposte settimanalmente delle uscite di tutto il giorno sul territorio circostante, permettendo agli utenti di mettersi in gioco in diversi contesti (bar, mostre, esperienze legate a festività..) e sperimentarsi in ambienti differenti da quelli quotidiani (montagna, fiume, lago, città). L'attività organizzata sull'intera giornata richiede una prestazione fisica, la quale può lavorare sul benessere emotivo degli utenti, allontanandoli da situazioni che possono produrre ansie o pensieri.

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Vengono fatte delle proposte di uscita in piccolo gruppo, incentivando la socializzazione con i compagni e le persone presenti nei diversi contesti in cui ci si trova, guidandoli inoltre nel corretto comportamento da tenere in questi ambiti.

## Karatè

Una volta alla settimana un piccolo gruppo di utenti del Cdd si reca a piedi nella vicina palestra per svolgere l'attività di Karate con la scuola Shotokan Ryu. L'attività di karate rappresenta una bella opportunità di inclusione, sviluppo delle attività motorie e sociali. L'obiettivo principale di questa attività è favorire l'inclusione attraverso lo sport, permettendo ai ragazzi con disabilità di sperimentare il karate in un ambiente protetto e allo stesso tempo motivante. Migliorare le capacità motorie attraverso esercizi di coordinazione ed equilibrio. Promuove la socializzazione con gli altri partecipanti, creando delle nuove relazioni: infatti al corso partecipano anche i ragazzi di altri CSE del territorio.

## Laboratorio del rame

In alcune mattinate si svolge questo laboratorio dedicato alla sperimentazione di abilità manuali e motorie. L'attività mira a migliorare la capacità di concentrazione e a stimolare una predisposizione collaborativa tra gli utenti durante l'esecuzione dei lavori. Ogni sessione inizia con una presentazione del compito da svolgere, durante la quale vengono spiegati i passaggi necessari alla realizzazione del manufatto. Successivamente, i partecipanti si dedicano alla modellazione dell'oggetto, che viene poi lavorato con il martello e rifinito, affinando così le proprie abilità motorie fini e più grossolane.

*“Le mani si muovono lente ma sicure. Il rame si piega, si intreccia, prende forma. Braccialetti, collane, piccole creazioni che raccontano impegno e pazienza. Lavorare il metallo affina la manualità, costringe alla precisione. Ogni gesto conta. Alcuni imparano in fretta, altri ripetono più volte gli stessi movimenti. La sequenza delle azioni è un ostacolo, ma con il tempo diventa familiare. Intorno al tavolo si parla, si ride, ci si aiuta. Il laboratorio è anche questo: stare insieme,*

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

condividere, sentirsi capaci. Non tutto viene perfetto al primo tentativo, ma ogni oggetto finito è una conquista. Le difficoltà ci sono ma non fermano nessuno. Basta una guida paziente, un incoraggiamento, e si va avanti. Il laboratorio funziona e ha valore perché in quel rame lavorato a mano c'è molto di più di un semplice oggetto, c'è crescita”.

Educatore del CDD del Meratese

## Laboratorio di cucina

L'intento di questo laboratorio è quello di avvicinare gli utenti al mondo della cucina, facendogli scoprire il piacere di cucinare stimolando tutti i sensi. Vengono proposte diversi tipi di ricette finalizzate allo sviluppo della manualità (gli impasti), delle capacità olfattive (distinguere i sapori). Gli ingredienti vengono spesso raccolti dagli utenti nell'orto in base a ciò che la stagione offre. Attraverso l'esecuzione delle ricette, gli utenti sviluppano gradualmente le proprie autonomie. Nel "fare" imparano ad utilizzare oggetti comuni (es. bilancia, timer) e dunque prendono confidenza con i vari utensili da cucina e a discriminare i sapori e gli odori. (dolce, salato, amaro). Inoltre gli utenti accrescono la capacità di stare in gruppo, imparano a condividere spazi e materiali, eseguono i diversi passaggi per la creazione del prodotto finale, aspettando i propri turni seguendo le indicazioni date dall'operatrice. Il tutto viene eseguito seguendo le prassi igienicoalimentari, in particolare pulizia e tenuta corretta dell'ambiente.

## Gli orti

Grazie allo spazio esterno presente nel giardino del centro, è possibile fare un'attività di ortoterapia (sia a terra che tramite vasconi rialzati) indirizzata a tutti gli utenti del servizio. L'orto permette di vivere la stagionalità degli ortaggi presenti, allenando la pazienza e imparando a rispettare i tempi della crescita necessari. Grazie all'aiuto dei volontari, gli utenti hanno la possibilità di prendersi cura delle piante (bagnando l'orto, pulendo il terreno da elementi superflui, trapiantando piccole piante, raccogliendo gli ortaggi pronti..) tramite l'utilizzo di strumenti specifici e diversificati (rastrello, paletta, pala, forbici..). La cura e l'attenzione che viene data all'orto aiuta gli utenti ad aumentare il proprio benessere, dettato dalla soddisfazione che può emergere in seguito alla raccolta degli ortaggi e dal contatto diretto con la terra. L'attività viene svolta in

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

piccoli gruppi, dando un compito ad ogni persona con un fine comune. Vengono coinvolti tutti gli utenti nella gestione dello spazio orto; per chi mostra fatica nella messa in atto di compiti pratici si propone un momento di benessere legato alla natura e di scoperta di nuovi profumi o superfici.

### Cineforum

Durante la visione di film gli utenti hanno la possibilità di passare un momento ludico e di rilassamento assieme ad alcuni compagni. L'attività inizia con il recupero del materiale necessario per la visione (tavolo, video proiettore, casse...). I ragazzi successivamente si posizionano, ognuno con la propria sedia o carrozzina, al centro del corridoio; una volta terminato l'allestimento dell'ambiente avviene in condivisione la scelta del film. L'attività può avere differenti scopi: per alcuni è un semplice momento di rilassamento con sottofondo musicale mentre per altri un cambio postura (vengono posizionati su comodi pouf).

## 5. Principali interlocutori del territorio e collaborazioni

Queste collaborazioni e questi intrecci progettuali mirano soprattutto a diversificare ed arricchire l'offerta del CDD rivolta a quegli utenti che mantengono una relativa conservazione del livello intellettuale e possiedono potenzialità a livello comunicativo o relazionale, dando l'opportunità di sperimentarsi in molteplici contesti, anche meno strutturati.

CDD Calolziocorte

- Passeggiata e motricità presso il CDD insieme

Bocciofila di Verderio

- Grazie alla disponibilità della bocciofila di Verderio sfidiamo a bocce gli amici della Casa dei ragazzi

Auser

- Portiamo acqua frizzante o naturale a un gruppo di anziani del territorio
- consegna o accompagnamento per l'acquisto della spesa

Associazione amici del CSE

- I volontari, assicurati dall'Associazione, danno supporto nelle attività settimanali del CDD

Casa dei ragazzi di Olgiate Molgora

- Attività cognitivo-motoria di orienteering e bocce

Coordinatore: Alessandro Tavani

 <p>Febbraio-Giugno 2025</p>	<p><b>Documento organizzativo CDD del MERATESE</b></p>	
---	--	---

Referente dell'ente gestore: Martina Trivisani