



## **CARTA DEI SERVIZI**

CDD di MARONE

**INDICE**

|  |         |
|--|---------|
| ☞ Definizione di CDD                             | pag. 2  |
| ☞ Obiettivi del CDD                              | pag. 3  |
| ☞ Obiettivi del CDD "Il Germoglio"               | pag. 3  |
| ☞ Localizzazione e descrizione del CDD di Marone | pag. 4  |
| ☞ Caratteristiche gestionali                     | pag. 5  |
| <i>Riconoscimento operatori</i>                  | pag. 5  |
| ☞ Organizzazione del servizio                    | pag. 5  |
| ☞ Programmazione educativa del servizio          | pag. 6  |
| ☞ Aree di intervento e attività proposte         | pag. 7  |
| ☞ Modalità di inserimento e dimissione           | pag. 8  |
| <i>Liste d'attesa</i>                            | pag. 9  |
| <i>Continuità assistenziale</i>                  | pag. 9  |
| <i>Visite alla struttura</i>                     | pag. 9  |
| ☞ Diritti e doveri dell'ospite e della famiglia  | pag. 9  |
| ☞ Customer satisfaction                          | pag. 10 |
| ☞ Gestione dei reclami                           | pag. 10 |

**ALLEGATI**

1. Retta
1. Programmazione settimanale (esempio)
1. Programmazione settimanale dell'utente (esempio)
1. Questionario di soddisfazione delle famiglie
1. Questionario di soddisfazione del personale

**CARTA DEI SERVIZI  
CDD DI MARONE**

La Società Cooperativa Sociale "Il Germoglio" è un'Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS) con sede in Vicolo della Manica 17/g a Iseo (tel. e fax 0309821836) costituitasi nel 1984 con lo scopo di gestire i Centri Socio Educativi (C.S.E.) per disabili nel territorio dell'ASST Franciacorta.

In seguito alla delibera regionale del 13 luglio 2004 n. 7/18334 i CSE sono stati trasformati in C.D.D. (Centri diurni per disabili) perciò di seguito faremo riferimento alla nomenclatura C.D.D. per indicare i centri gestiti da "Il Germoglio".

La Coop. Il Germoglio su Marone ha 12 posti autorizzati, accreditati e a contratto.

Si precisa che la Società Coop "Il Germoglio" è dotata di un Codice Etico presente in tutti i Centri e nella sede di Iseo.

**DEFINIZIONE DI C.D.D.**

Il CDD è una struttura semiresidenziale per persone con grave compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari che non possono essere inserite in un contesto lavorativo e scolastico

ACCOLGONO  
PERSONE DAI  
18 AI 65 ANNI

IL CDD E' APERTO PER  
47 SETTIMANE  
AL L'ANNO PER

## OBIETTIVI CDD

1. CRESCITA  
EVOLUTIVA DEI  
SOGGETTI

2. FAVORIRE L'INTEGRAZIONE  
CON IL TERRITORIO ATTRAVERSO  
INTERVENTI EDUCATIVI E  
ASSISTENZIALI PERSONALIZZATI

3. SOSTENERE  
LA FAMIGLIA

4. AVERE UN ORIENTAMENTO  
EDUCATIVO OLTRE CHE  
ASSISTENZIALE

## OBIETTIVI CDD "IL GERMOGLIO"

1. CENTRALITA' DELLA FAMIGLIA

2. CRESCITA PSICOLOGICA CHE  
STIMOLI IL BENESSERE DELLA  
PERSONA

3. SVILUPPO DELLE  
AUTONOMIE FINALIZZATE AD UNA  
MIGLIORE QUALITA' DELLA VITA

4. INTEGRAZIONE SOCIALE SUL  
TERRITORIO

5. LAVORO IN RETE PER LA DIFFUSIONE  
DI VALORI E COMPORTAMENTI  
GENERALIZZABILI ALLA COMUNITA'

## LOCALIZZAZIONE E DESCRIZIONE DEL CDD DI MARONE



Il C.D.D. di Marone è raggiungibile percorrendo la statale n° 510 per la Valcamonica in direzione Edolo. Giunti a Marone, si prosegue sulla statale. Subito dopo la sala della Comunità si svolta a destra, si supera il passaggio a livello e dopo pochi metri si trova il polo scolastico, all'interno del quale si colloca il C.D.D. (Via Unità d'Italia n. 1). Il CDD di Marone è situato nei pressi del centro del paese, in una posizione strategica.

Attualmente il C.D.D. ha un ingresso nel quale si colloca un armadio, sulla destra si trova la porta che conduce nel corridoio dell'edificio sul quale si affacciano le varie stanze. Immediatamente dopo l'ingresso sulla sinistra si colloca l'ufficio, mentre sulla destra c'è il salone. Quest'ultimo consta di una zona adibita a cucina, sala da pranzo e laboratorio, è provvisto di grandi vetrate che danno sull'area esterna, uno spazio pavimentato ad uso esclusivo del CDD.

Sul lato sinistro del corridoio, subito dopo l'ufficio si trovano: il bagno del personale con relativo spogliatoio, un bagno attrezzato e l'infermeria con annesso un ripostiglio. In fondo al corridoio si trova un altro bagno attrezzato e sulla destra si colloca la stanza "attività riabilitative, socio riabilitative ed educative" dotata di uno specchio a parete adatto ad un lavoro a "mediazione corporea" con materassini per svolgere lavori a terra. Da questa stanza si accede ad altri due bagni, uno attrezzato e uno non attrezzato e ad un altro ripostiglio.

**La Società Cooperativa "Il Germoglio" si impegna a mantenere gli standard gestionali previsti dalla D.g.r. del 23 luglio 2004 n. 7/18334**

## CARATTERISTICHE GESTIONALI

Coordinatrice

Personale educativo

Personale ausiliario

### Riconoscimento personale

**\*All'interno di ogni Centro è presente un organigramma riportante nome cognome qualifica e fotografia del personale assunto**

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto dalle ore 9,00 alle 16,00 dal lunedì al venerdì per 35 ore a settimana

L'orario di entrata e di uscita va rispettato per permettere lo svolgimento delle attività eventuali uscite anticipate devono essere concordate con il personale

Il CDD è aperto per 47 settimane l'anno, chiusura estiva in agosto per 3 settimane e a dicembre 1 settimana

I CDD sono chiusi nelle festività infrasettimanali

Il trasporto CASA-CDD e viceversa è garantito dal Comune. Per le attività interne invece "Il Germoglio" dispone di mezzi propri

In caso di assenza i genitori devono avvisare il CDD entro le 9,30 se non lo faranno gli verrà addebitato il costo del pranzo

La retta viene versata dalla famiglia al Comune di appartenenza che decide l'ammontare della quota e la scadenza del pagamento\*

\*vedi allegato n.1 relativo alle rette

### PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA DEL SERVIZIO

L'inserimento di un ospite prevede un periodo di prova che va da un minimo di un mese ad un massimo di 6 mesi. Durante il periodo di prova vengono effettuate delle osservazioni alle quali si farà riferimento per la formulazione di un Progetto Educativo e di un Piano Assistenziale come richiesto dalla Regione.

**P.A.I.**  
La Regione Lombardia prevede per ogni ospite inserito presso i nostri CDD venga redatto un Piano Assistenziale Individuale che rilevi i bisogni di assistenza della persona e specifichi i sostegni di cui tale persona necessita.

All'inizio di ogni anno i **P.A.I.** e i **P.E.I.** vengono presentati alle famiglie e all'ASST di appartenenza, vengono esplicitati obiettivi e metodologie da parte degli educatori e del Coordinatore

Il **P.I.** o il **P.A.I.** vengono consegnati alla famiglia e all'ASST e se controfirmati vengono considerati approvati dalla famiglia

**P.I.**  
Sulla base delle osservazioni effettuate nel periodo di prova viene redatto un Progetto Individuale che tenga conto sia delle autonomie dell'ospite che dei suoi desideri oltre che della

Le attività proposte nei Centri vengono stilate all'interno di tre programmazioni

**PROGRAMMAZIONE ANNUALE**  
Redatta dal Coordinatore all'inizio dell'anno

**PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE**  
Riporta le attività che vengono svolte settimanalmente all'interno del Centri

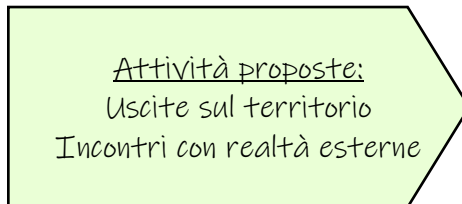
**PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE DEGLI OSPITI**  
Dove vengono definite le attività specifiche per ogni singolo ospite

## AREE DI INTERVENTO E ATTIVITA' PROPOSTE ALL'INTERNO DEL SERVIZIO

Le aree di intervento individuate all'interno dei CDD sono le seguenti:

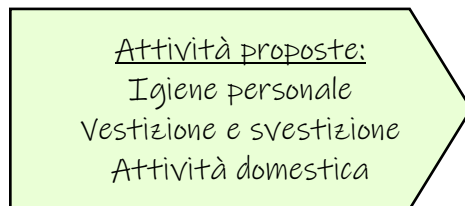
### AREA AFFETTIVO RELAZIONALE

Si propone di ampliare le abilità relazionali attraverso vari canali comunicativi per prendere coscienza di sé e del proprio corpo. Ci sono momenti in cui gli utenti possono raccontare i propri vissuti per scrivere il giornalino o momenti in cui fare conversazione o collaborare in gruppi



### AREA AUTONOMIA PERSONALE

Si propone di sviluppare l'autonomia personale degli utenti riducendo così la dipendenza



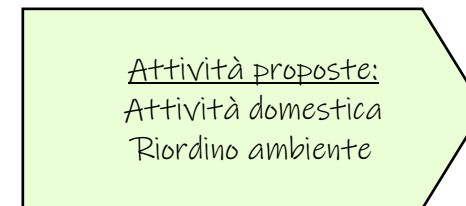
### AREA MOTORIA

Si propone di migliorare la motricità globale e la manualità



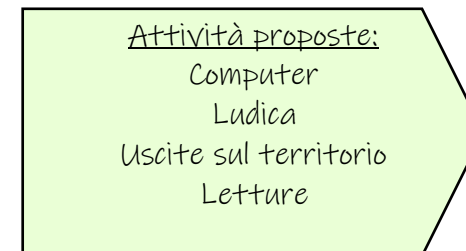
### AREA AUTONOMIA AMBIENTALE

Si propone di sviluppare l'autonomia attraverso la gestione dei luoghi di vita



### AREA COGNITIVA

Si propone di mantenere la funzionalità cognitiva attraverso varie strategie come quella del racconto di eventi vissuti o la lettura di riviste e quotidiani



## MODALITA' DI INSERIMENTO E DIMISSIONE

L'iter di **ammissione** al CDD di una persona con disabilità è il seguente

1. Rivolgersi all'ASST Franciacorta di appartenenza  
(nel nostro caso si trova a Iseo presso i Giardini Garibaldi)

2. L'equipe operativa handicap prende in carico il caso e lo segnala al nucleo servizi di competenza

3. Gli uffici dell'ASST predispongono un incontro con il Comune di residenza per individuare il servizio più idoneo

4. Valutata l'idoneità dell'ospite all'inserimento l'ASST contatta il Responsabile del servizio e invia la documentazione del caso

5. Il Responsabile, dopo aver ricevuto la documentazione del caso lo comunica al Presidente che fissa un appuntamento con la famiglia richiedente spiegandogli qualè la mission della Cooperativa e gli obiettivi che si pone

6. Il Comune di residenza avvia la pratica amministrativa per fissare la quota di compartecipazione della famiglia per i servizi erogati dal CDD

7. Il responsabile con la famiglia e l'equipe operativa handicap del distretto ASST concordano la modalità di inserimento e un periodo di prova che va da 1 a 6 mesi

8. Nel periodo di prova viene fissato un incontro con l'equipe operativa del distretto per verificare la situazione dell'inserimento



Attualmente la Società Cooperativa "Il Germoglio" non ha redatto liste d'attesa perché ci sono ancora posti disponibili sui C.D.D.

## DIRITTI E DOVERI

Di seguito verranno riportati i diritti dell'ospite, i diritti e i doveri della famiglia dell'utente intesa come risorsa:

Le modalità di **dimissione** invece sono le seguenti:

Su richiesta della famiglia o del Responsabile del servizio

Motivi che giustificano le dimissioni:

- Mutamento delle condizioni socio ambientali che hanno determinato l'inserimento
- Necessità di passaggio ad altra struttura più idonea

Se la dimissione viene richiesta dai familiari essi sono tenuti a dare comunicazione scritta di tale richiesta, in linea generale le dimissioni diventeranno EFFETTIVE dopo 30 giorni dal ricevimento della richiesta

Al fine di garantire la continuità assistenziale la Cooperativa "Il Germoglio" si impegna a redigere una relazione di dimissioni corredate di tutta la documentazione relativa al percorso dell'ospite presso i propri centri.

**LA STRUTTURA PUO' ESSERE VISITATA ANCHE DA UTENTI POTENZIALI E DAI LORO FAMILIARI PREVIO APPUNTAMENTO TELEFONICO CON IL COORDINATORE DELLA STRUTTURA CHE PROVVEDERA' A FISSARE UN INCONTRO IN CUI ILLUSTRERA' I SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA**

Liste d'attesa:

### DIRITTI DELL'OSPITE

DIRITTO DI ESPRIMERSI PER QUELLO CHE E'

DIRITTO DI ESSERE ASCOLTATO E ACCOLTO SENTENDOSI LIBERO DI ESPRIMERE I PROPRI BISOGNI

DIRITTO CHE GLI VENGANO RICONOSCIUTE OPPORTUNITA' PER MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA VITA

DIRITTO ALL'EDUCAZIONE, ALL'ASSISTENZA E ALLA CURA DELLA PERSONA NEL RISPETTO DELLA DIGNITA' UMANA E DEL PRINCIPIO DI AUTODETERMINAZIONE

DIRITTO ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE PERCHÈ POSSA PARTECIPARE IN MODO ATTIVO ALLA VITA DEL TERRITORIO

### DIRITTI DEI FAMILIARI

DIRITTO AD ESSERE INFORMATO SULLA PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ

DIRITTO AD ESSERE INFORMATO SULLA PROGRAMMAZIONE SETTIMANALE DEL PROPRIO FAMILIARE

DIRITTO ALLA CONDIVISIONE DEL PI/PAI

DIRITTO DI RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE DEL PROPRIO FAMILIARE (SALVO DISPOSIZIONI NORMATIVE DIVERSE)

DIRITTO DI ESSERE INFORMATO SULL'ANDAMENTO DEL PROPRIO FAMILIARE IN TEMPI E MODALITA' DA CONCORDARE CON LA DIREZIONE

DIRITTO DI PRESENTARE RECLAMI SECONDO LE MODALITA' PREVISTE

DIRITTO ALLA SEGRETEZZA SUI DATI RELATIVI AL PROPRIO FAMILIARE

### DOVERI

DOVERE DI RISPETTARE LE REGOLE ALL'INTERNO DEL CDD

DOVERE DI INFORMARE IL RESPONSABILE E GLI EDUCATORI DEGLI ACCADIMENTI CHE POSSONO INFLUENZARE L'ANDAMENTO DEL PROPRIO FAMILIARE AL CDD

DOVERE DI RISPETTARE IL LAVORO DEGLI EDUCATORI

DOVERE DI INFORMARE IL PERSONALE EDUCATIVO RIGUARDO AD ASSENZE E A VARIAZIONI DELL'ORARIO DI INGRESSO O DI USCITA

### COSTUMER SATISFACTION

Ogni anno "Il Germoglio" somministra un questionario di soddisfazione sia alle famiglie che al personale (vedi allegato). I risultati che emergono dall'analisi di questi questionari vengono riassunti e condivisi attraverso una relazione scritta

### GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami possono essere presentati in vari modi:

- telefonicamente al numero 0309821836
- via fax allo stesso numero
- direttamente al Responsabile del servizio al numero 3406092365

I reclami verranno analizzati e valutati entro 15 giorni al fine di fornire risposte adeguate e tempestive

Il Presidente è disponibile ad incontrare i familiari per qualsiasi reclamo e problema inerente la gestione dei CDD

Il Responsabile della struttura è presente nella sede di Iseo tutti i venerdì dalle 9,00 alle 12,00

*Chiunque dimostri di avere un interesse concreto e attuale nei confronti della persona assistita può richiedere la documentazione sociosanitaria presentando una domanda SCRITTA. La documentazione richiesta sarà consegnata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Il costo previsto è di 10 euro*

ELENCO ALLEGATI:

Allegato n.1

1. Rette
1. Programmazione settimanale (esempio)
1. Programmazione settimanale dell'utente (esempio)
1. Questionario di soddisfazione delle famiglie
1. Questionario di soddisfazione del personale

[RETTE ANNO 2024](#)

La retta giornaliera comprende tutti i servizi precedentemente esposti e il servizio mensa.

L'ammontare della retta a carico dei Comuni è la seguente:

- Retta giornaliera euro 51,45  
(IVA compresa)

Ogni anno la Soc. Coop. Sociale "Il Germoglio" rilascia, su richiesta delle famiglie che lo richiedono, una certificazione della retta ai fini fiscali.

## GIORNATA TIPO C.D.D.

09,00 Accoglienza

09,30 Inizio preparazione delle attività previste nella mattinata

11,30 Inizio attività di igiene personale prima del pranzo

12,30 Momento del pranzo

13,30 Momento di igiene personale

14,30 Inizio attività pomeridiane

15,45 Preparazione per l'uscita

16,00 Uscita