

CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA'(CDD)



AREA TERRITORIALE NORD

Centro Multiservizi Legnano

Via Galileo Ferraris, 30

Ed.: Rev.0 Aprile 2025

IL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Lo scenario che fa da sfondo alla quotidianità dell'intervento in ambito socio educativo è molto complesso e riguarda l'attenzione alla persona ed ai suoi bisogni, che devono essere affrontati dedicandovi una professionalità all'altezza della complessità che ciascun individuo propone.

Coloro che vengono affidati alle nostre cure si presentano, nella maggior parte dei casi, come persone che senza il contributo di altri non sono in grado di esercitare il proprio diritto di autodeterminarsi e richiedono quindi un aiuto per dare voce al proprio progetto esistenziale.

Per questo motivo, al di là dell'età (infanzia, adolescenza, giovinezza, maturità) e del tipo di servizio che si propone (residenzialità, tempo libero etc.) occorre che al centro dell'intervento si collochino la persona con disabilità, la sua famiglia e il territorio come spazio di crescita e diritto ad una socialità vera.

Tutti questi elementi saranno supportati dal progetto stesso e dovranno trovare pertanto una collocazione adeguata ed un giusto peso in funzione del mutare del bisogno del soggetto disabile e del suo ambiente.

L'approccio educativo verso i giovani con disabilità, profetica intuizione del beato don Gnocchi e pilastro della *mission* della Fondazione, continua con rinnovato impegno ad essere al passo del mutato panorama socio-sanitario italiano, mantenendo quelle caratteristiche che lo rendono punto di riferimento originale nel coniugare qualità e spirito di servizio, innovazione scientifica e prossimità.

Tale attività, ulteriore sviluppo e complemento degli interventi sanitario-riabilitativi, è promossa d'intesa con le famiglie, che vengono chiamate a condividere il progetto individuale per i propri figli.

L'équipe interdisciplinare che opera nel Servizio Socio-Educativo è composta da pedagogista, coordinatori psicologi, medici, educatori professionali, terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, assistenti sociali.

Struttura organizzativa

Responsabile di Struttura

Resp. Servizio Socio Educativo

Responsabile Medico

Coordinatore CDD

Monica Garagiola

Elena Morselli

Guido Ronchi

Veronica Arrigoni

Numeri e riferimenti principali

Centro Multiservizi di Legnano

Via Galileo Ferraris, 30 – Legnano (MI)

Informazioni: info.multiservizilegnano@dongnocchi.it

Centro Diurno Disabili (CDD): 0331 590256

Direzione Servizio Socio Educativo: 02 40308320 – serv.soc.edu@dongnocchi.it

Servizio Ambulatoriale: 0331 451975

Servizio di Riabilitazione Ciclo Diurno Continuo (CDC): 0331 453412

Residenza Sanitaria Disabili (RSD): 0331 455071

Sito web: www.dongnocchi.it

Unità di offerta

Il Servizio Socio Educativo dispone, presso il Centro Multiservizi, delle seguenti Unità di offerta nella A.T.S. Città Metropolitana di Milano

- **CDD** 30 posti accreditati e a contratto
- **RSD** 20 posti letto accreditati e a contratto

Altre attività del Servizio Socio Educativo

In questi anni, all'interno della Fondazione Don Gnocchi, si è operato al fine di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità. Affinché i progetti individuali avessero un'evoluzione positiva e soprattutto una ricaduta concreta nella quotidianità, ci si è attivati per favorire e sostenere una maggiore partecipazione e collaborazione da parte dei familiari, con l'obiettivo di realizzare sempre di più un percorso partecipato e condiviso. Un rapporto di autentico scambio con i familiari è fondamentale per intraprendere un percorso di accompagnamento significativo per la persona con disabilità. Risulta quindi basilare raccogliere le aspettative e i desideri delle famiglie, oltre alle problematiche che emergono lungo il percorso.

Posti Letti di sollievo (attività in solvenza)

Presso la **RSD del Centro Santa Maria Nascente di Milano** in via Capecelatro, 66 sono disponibili tre posti letto per ricoveri temporanei di sollievo in regime di solvenza.

Presso la **CSS del Centro Vismara di Milano** in via dei Missaglia, 117 sono disponibili due posti letto per ricoveri temporanei di sollievo in regime di solvenza.

Per informazioni, contattare la Segreteria del Servizio Socio Educativo al numero 02/40.308.320 - 40.308.321 - serv.soc.edu@dongnocchi.it

Tirocini

È prevista la presenza di studenti tirocinanti provenienti da Università e Scuole di Formazione attraverso la stipula di una convenzione. Il tirocinio è programmato e concordato con la sede universitaria o la Scuola mediante un progetto che ne prevede gli obiettivi e la durata.

Al Servizio accedono studenti frequentanti corsi di studio per le seguenti figure professionali:

- educatore professionale
- logopedista
- fisioterapista
- psicologo
- terapista occupazionale
- infermiere
- ausiliario socio-assistenziale
- operatore socio-sanitario.

Un Referente organizza e gestisce la presenza degli studenti nelle diverse unità di offerta del Servizio. Per informazioni: Servizio Socio Educativo: 02 40308321 – serv.soc.edu@dongnocchi.it

Formazione

Sono promosse ed erogate attività di supervisione e formazione sul campo in materia di supporto agli interventi educativi ed assistenziali in ambito socio sanitario.

Gli operatori aderiscono a iniziative di formazione e aggiornamento atte a promuovere la propria crescita professionale e migliorare la qualità del Servizio. Le proposte formative sono descritte nel **Piano di Formazione** delle Risorse Umane della Fondazione Don C. Gnocchi.

Nella collana “**I QUADERNI**” della Fondazione Don Gnocchi è disponibile il quaderno n. 6 dal titolo: “*L’attività socio-educativa e l’educatore professionale in Fondazione Don Gnocchi*”.

Progetti sul territorio

Il Servizio promuove l’adesione e la partecipazione a manifestazioni sportive, culturali, ricreative e di socializzazione sul territorio.

Il Volontariato

Le attività, realizzate con una rete di volontariato, sono oggi le più diverse e vanno dalla partecipazione a programmi culturali, sociali e sportivi, al supporto alle attività educative e ricreative, alle attività di sostegno alla persona con disabilità, all’animazione religiosa.

IL CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA' (CDD)

Il CDD è un'unità di offerta semiresidenziale appartenente al Sistema Socio-Sanitario Integrato. Il CDD è accreditato secondo le regole definite dal DGR n°7/18334 del 3 luglio 2004 del Settore Famiglia e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia.

Il CDD di Legnano garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. La struttura, di 900 mq, è circondata da ampio parco ed è disposta al piano terra.

Finalità

Il CDD è una struttura per persone con disabilità con necessità di sostegno elevato o molto elevato di età superiore ai 18 anni, la cui fragilità deve essere compresa nelle cinque classi della Scheda Individuale Disabili (S.I.D.I.).

I CDD hanno come finalità il benessere globale delle persone con disabilità e il miglioramento della loro qualità di vita. È possibile l'accoglienza di minori a partire dai 16 anni in casi eccezionali e in accordo con l'ATS di riferimento.

Il CDD assicura l'erogazione delle prestazioni sulla base di Progetti Individualizzati messi a punto dall'équipe del Servizio con il coinvolgimento delle famiglie. In coerenza con la classe di fragilità vengono garantite attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, educative e riabilitative.

Funzionamento

IL CDD è aperto almeno 47 settimane l'anno, dal lunedì al venerdì (ad eccezione dei giorni festivi infrasettimanali) tra le ore 8.30 e le ore 16.00, secondo il calendario concordato all'inizio di ogni anno con la Direzione e consegnato ad ogni famiglia.

Modalità di erogazione dei Servizi

Il CDD del Centro Multiservizi può accogliere fino a 30 persone con disabilità dipendenti da qualsiasi causa.

I servizi e le attività sono garantiti da un'équipe interdisciplinare, che si riunisce settimanalmente, costituita da:

- coordinatore
- educatori professionali
- terapisti della riabilitazione
- medico
- psicologo
- infermiere

- assistente sociale
- operatori socio sanitari
- ausiliari socio-assistenziali

Periodicamente l'équipe vede la presenza anche del Responsabile del Servizio Socio Educativo e in relazione all'ordine del giorno, del medico o dell'assistente sociale.

Sono inoltre previste equipe di sottogruppo sui singoli casi e per gli educatori, tempi per la programmazione individualizzata.

Ciascun utente e la sua famiglia hanno un educatore di riferimento responsabile del Progetto Individualizzato.

Sono previsti per le famiglie regolari colloqui da parte dell'Educatore di riferimento, del Coordinatore per la condivisione del Progetto Individualizzato.

Identificazione del personale

Tutti gli operatori del CDD indossano la divisa che contraddistingue la mansione e sono identificabili attraverso un tesserino che ne riporta le generalità e la qualifica:

Professione	Divisa
MEDICI	camice bianco
COORDINATORE	casacca bianca, profilo blu
INFERNIERI	casacca bianca, profilo giallo
OPERATORI DI ASSISTENZA (OSS, ASA, AUSILIARI)	casacca bianca, profilo verde
EDUCATORI PROFESSIONALI	casacca bordeaux
TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE	casacca bianca, profilo azzurro

Le prestazioni socio sanitarie

Interventi educativi

- Interventi volti allo sviluppo e/o mantenimento di autonomie di base, abilità cognitive e occupazionali;
- interventi volti a sostenere e aumentare l'autodeterminazione;
- interventi volti a favorire la partecipazione ad attività significative per la persona;
- interventi per l'incremento di abilità di comunicazione funzionale;
- interventi per la riduzione di comportamenti problema, stereotipie, contenimento ansie, aggressività;
- interventi per l'incremento dei comportamenti adattivi;
- interventi di cura di sé;
- interventi di stimolazione e promozione del benessere;
- interventi all'esterno del CDD per lo sviluppo delle autonomie e per la socializzazione.

Sulla base di una programmazione a cadenza settimanale, vengono proposte attività e laboratori organizzati in gruppi il più possibile omogenei per abilità ed interesse dei partecipanti. I laboratori sono progettati dall'équipe e sono strumento per l'attuazione degli obiettivi generali e specifici del Progetto Individualizzato.

Attività sanitaria

- Consulenza medica;
- sinergia con specialisti interni o esterni alla Fondazione che hanno in carico l'utente;
- colloqui con le famiglie e gli operatori a supporto di modifiche delle condizioni di salute degli utenti;
- visite fisiatriche al bisogno per la stesura del PRI;
- consulenza psichiatrica in ambulatorio dedicato presso l'IRCCS Santa Maria Nascente.

I bisogni di tipo sanitario restano di competenza esclusiva del Medico di Medicina Generale (MMG).

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia farmacologica che l'utente assume nelle ore di frequenza al CDD (la terapia è somministrata dagli infermieri, previa prescrizione del medico e fornitura dei farmaci da parte dei familiari);
- procedure di primo intervento in caso di manifestazioni acute;
- rilevazione eventi critici e non (cadute, crisi epilettiche, pesi, rilevazione parametri vitali);
- rilevazione di informazioni relative allo stato di salute.

Interventi assistenziali

- Interventi di assistenza nei bisogni primari (cura e igiene personale, somministrazione pasti, accompagnamenti, deambulazione assistita);
- interventi mirati ad incrementare le autonomie di base, su indicazioni contenute nel Progetto Individualizzato.

Interventi riabilitativi

- Nei casi individuati in sede di visita specialistica, interventi a cicli, di fisioterapia;
- osservazione e valutazione dei disturbi disfagici in ambulatorio dedicato presso la sede di Santa Maria Nascente;
- attività di consulenza, valutazione e addestramento all'utilizzo degli ausili;
- consulenza ad educatori ed ASA\OSS.

Interventi psicologici

- Attività di sostegno psicologico agli utenti e alle loro famiglie;
- colloqui di supporto personale e familiare;

- interventi di supervisione psico – educativi.

Interventi del servizio sociale

- Informazioni sociali sulla rete dei servizi;
- informazioni e sostegno per l'espletamento di pratiche amministrative (per invalidità civile, legge 104, amministratore di sostegno etc.);
- collaborazione con i vari servizi e strutture sanitarie e socio-assistenziali del territorio;
- raccolta, in fase di accoglienza, elementi conoscitivi relativi alla storia sociale dell'utente.

Attività di animazione

Le attività di animazione sono finalizzate a offrire stimoli e motivazioni alla persona disabile, consolidare momenti di socializzazione tra i frequentanti il CDD, mantenere e sviluppare le capacità comunicative o motorie.

Attività di assistenza religiosa volta a stimolare l'armonia dell'essere umano con sé stesso e con il mondo che lo circonda, nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno.

Giornata tipo

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'équipe presente nella struttura. La giornata è programmata in linea generale, secondo lo schema seguente:

9.00 - 9.30	Accoglienza
9.30 - 12.00	Attività e laboratori secondo programma settimanale
12.00	Conclusione delle attività mattutine, compilazione delle schede giornaliere di rilevazioni degli obiettivi del diario degli interventi.
12.00 - 13.00	Pranzo
13.00-14.00	Momenti ricreativi, relax e assistenza di base
14.00 – 15.30	Attività in sottogruppo
15.30 – 16.00	Preparazione al rientro al domicilio

L'organizzazione della giornata vede normalmente coinvolta tutta l'équipe presente nella struttura.

Ammissioni

Le persone con disabilità, i loro familiari o persona giuridicamente responsabile, possono presentare domanda di ammissione al CDD contattando la Struttura ed i Servizi Territoriali

(Nucleo Distrettuale Disabili del Territorio di Appartenenza del Comune o Sportello Fragilità) e presentando la domanda di inserimento all'Assistente Sociale.

Modalità di ammissione

La valutazione della domanda di ingresso in CDD viene effettuata da un'équipe interna che definisce idoneità, modalità e tempi.

Nel caso la valutazione conduca a definire il servizio non idoneo a rispondere ai bisogni espressi dalla persona e dalla famiglia, la domanda viene archiviata e ne viene data comunicazione al richiedente.

Laddove il Servizio sia ritenuto idoneo a rispondere al bisogno espresso dalla persona con disabilità e dalla sua famiglia, si procede a fissare un primo colloquio e viene inserito in lista di attesa secondo i criteri sotto definiti.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto si comunica la disponibilità d'inserimento alla famiglia e al Comune di residenza, cui la famiglia medesima potrà presentare la richiesta di contributo o di assunzione dell'onere di retta.

L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del contratto di ingresso che viene consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento al CDD.

L'ingresso in struttura è subordinato all'impegno scritto col quale il richiedente o l'ente locale si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta di partecipazione.

Il CDD può essere visitato da parte di familiari e utenti per eventuali inserimenti, previo accordo con il coordinatore.

Criteri di gestione della lista d'attesa per l'inserimento nei CDD

Il criterio di inserimento nella lista d'attesa è cronologico, in base alla data di presentazione della domanda completa di tutti i documenti necessari.

L'accessibilità è in ogni caso vincolata ai seguenti pre-requisiti:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche della persona interessata all'inserimento rispetto alla unità di offerta proposta (con riferimento alla normativa Regionale ed al sistema SIDi);
2. La compatibilità con l'utenza già in carico al CDD.
3. Il numero limitato di posti, all'interno delle singole unità d'offerta, per utenti con particolari bisogni, anche in funzione della necessità di setting particolari.

I predetti prerequisiti potrebbero quindi ritardare l'ingresso di un utente collocato al primo posto nella lista d'attesa (per assenza di posto nell'ambito appropriato ai bisogni dell'utente), facendo scorrere al primo posto il secondo in lista e facendo scendere il primo al secondo posto.

L'utente che non ha potuto accedere mantiene il proprio posto di vantaggio sino a quando i prerequisiti non ne permetteranno l'ingresso.

Laddove si possa procedere all'inserimento, viene contattata la famiglia per l'esecuzione della prima visita, alla presenza del medico e del coordinatore e viene contestualmente aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario.

Vengono definiti tra la famiglia ed il coordinatore del CDD, la data di ingresso ed il piano di inserimento quest'ultimo avviene in modo graduale e prevede un periodo di prova, da concordare con la famiglia rispetto agli orari e alle attività considerando anche i bisogni dell'utente e la disponibilità del Centro. Le prime due settimane di frequenza hanno lo scopo di definire sia la scheda S.I.D.I. che le basi del Progetto Individualizzato.

Documenti necessari per l'inserimento:

- tessera S.S.N. (fotocopia)
- tessera di esenzione ticket (fotocopia)
- carta di identità (fotocopia)
- verbale di invalidità civile (fotocopia)
- stato di famiglia (autocertificazione)
- certificato di residenza (autocertificazione)
- decreto di interdizione e/o inabilitazione (fotocopia)
- dati anagrafici e recapiti del Tutore e/o Curatore e/o Amministratore di Sostegno
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- relazione medica recente
- terapia farmacologica in corso con prescrizione medica
- eventuale segnalazione medica di allergie (farmacologiche o di altro tipo).

Dimissioni

La dimissione da un CDD può avvenire:

- per decisione della famiglia o del tutore, comunicata per iscritto alla Direzione del Servizio;
- per mutate condizioni cliniche o comportamenti incompatibili con le attività assicurate nei CDD;
- per mancata adesione alle prescrizioni/indicazioni previste dal Progetto Individualizzato;
- per iniziativa del Servizio laddove si verificasse un periodo di assenza non giustificata, superiore a un mese o qualora non fossero più indicate le caratteristiche del Centro Diurno ai bisogni dell'utente;
- per insolvenza, secondo le modalità specificate nel **Contratto d'ingresso**, laddove il mancato pagamento della retta superi le tre mensilità consecutive.

Vitto e menu

Il Servizio di Ristorazione è appaltato ad una società esterna. Il menù, al fine di consentire l'impiego di prodotti stagionali, è proposto nelle versioni estiva e invernale.

Dove necessario, su richiesta del medico, viene garantita una dieta personalizzata, in collaborazione con la dietista. In allegato menu tipo (*Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi*).

Pulizia degli ambienti

Il servizio di pulizia, igienizzazione e sanificazione degli ambienti è appaltato ad una società esterna nel rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie e secondo le indicazioni del capitolato concordato con l'ente gestore.

Costi

La normativa prevede che una parte degli oneri della gestione sia assicurata dal Fondo Sanitario Regionale tramite le tariffe di accreditamento, mentre la restante parte è a carico dei degli utenti stessi e/o dei singoli Comuni di residenza che definiscono l'ammontare del concorso alla spesa della retta dovuta.

La retta di partecipazione giornaliera, indipendentemente dalle effettive giornate di presenza, ammonta a:

- per la frequenza a tempo pieno: € 50,00, esclusa IVA
- per la frequenza a tempo parziale (18 ore settimanali su 5 giorni): € 30,00, esclusa IVA

La modalità di pagamento è mensile a consuntivo.

La retta di frequenza copre gli oneri gestionali derivanti da tutte le attività Socio Sanitarie erogate giornalmente dal CDD; sono escluse le spese derivanti da eventuali soggiorni extraurbani effettuati nel periodo di apertura dei CDD.

La retta non comprende le spese derivanti da altre attività complementari a carattere socio assistenziale quali:

- *spese derivanti dall'organizzazione e dall'effettuazione di soggiorni di vacanza;*
- *spese derivanti da altre attività complementari programmate*
- *spese derivanti da necessità personali e particolari di singoli utenti.*

Viene richiesto di contribuire economicamente qualora, nelle uscite, si acceda a spettacoli a pagamento o servizi di ristorazione esterna (teatro, cinema, pizzeria etc.).

Il trasporto rimane a carico dei Comuni o dell'utente.

Beni personali

Il CDD non risponde di furti o smarrimenti di cose o oggetti personali dell'utente e da questi conservati o comunque lasciati negli spazi dei CDD. Il CDD effettua invece, su richiesta dell'Utente/Rappresentante dell'Utente, attività di custodia di piccoli beni di proprietà.

Il CDD non rimboscerà smarrimenti o rotture di occhiali, protesi dentarie, acustiche o simili, salvo non sia dimostrabile l'imputazione diretta al personale addetto all'assistenza.

Certificazione delle spese sanitarie ai fini fiscali

Secondo le disposizioni regionali introdotte dalla DGR 1298 del 25/2/2019 che supera la precedente normativa, viene rilasciata annualmente idonea certificazione (il cosiddetto "cedolino"), relativa alla quota di retta di ricovero che gli ospiti delle unità di offerta socio sanitarie possono portare in detrazione/deduzione dalla dichiarazione dei redditi per spese mediche e di assistenza specifica.

Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati

Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il famigliare autorizzato, tutore o amministratore di sostegno, inoltre domanda al coordinatore del Servizio.

I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi. La prima copia del FASAS è gratuita.

Il costo della seconda copia e successive del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario è di € 50,00 fino a 150 fogli; ogni eccedenza da 1 a 50 pagine (oltre le 150), ha un costo aggiuntivo di € 15,00. La copia di estratti del fascicolo, fino a 50 pagine, ha un costo di € 30,00.

Dove si trova

Il CDD è ubicato nell'ala est del complesso centrale della struttura.

Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni col Pubblico è il punto di riferimento a disposizione degli utenti e dei familiari per proposte di miglioramento, reclami, segnalazioni, osservazioni o encomi al

personale e alla struttura; a fronte di eventuali segnalazioni, l'URP fornirà una risposta all'utente, previa istruttoria, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi.
L'URP è operativo dal lunedì al giovedì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.
Telefono: 02/40.308.287 - E-mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

Customer satisfaction

È prevista la raccolta annuale di questionari di rilevazione della qualità percepita dall'utente al fine di promuovere interventi correttivi o di sviluppo per il miglioramento dell'offerta.

La rilevazione interessa tutti gli utenti/ospiti o loro familiari/care givers.

I questionari sono a disposizione presso il CDD e allegati alla Carta dei Servizi. Il questionario è anonimo; deve essere compilato in modo completo e imbucato nelle apposite cassette o consegnato in busta chiusa agli operatori del Servizio.

I dati raccolti saranno elaborati in forma aggregata con periodicità annuale e resi disponibili per la comunicazione con il cittadino presso il CDD stesso.

Servizio Sociale

In relazione alle fasi di vita della persona e della famiglia, su richiesta degli stessi o attraverso il coinvolgimento da parte degli operatori di riferimento, è possibile attivare l'intervento del Servizio Sociale del Centro IRCCS Santa Maria Nascente per:

- raccolta, in fase di accoglienza, di elementi conoscitivi relativi alla storia dell'utente;
- informazioni sulla rete dei servizi;
- informazioni, sostegno e affiancamento per l'espletamento di pratiche amministrative (es: invalidità civile, legge 104, amministratore di sostegno);
- collaborazione con i vari servizi e strutture sanitarie e socio-assistenziali del territorio;
- affiancamento alla persona e alla famiglia nella predisposizione e realizzazione del progetto di vita
- dimissioni protette

In particolare il Servizio è attivo al fine di garantire Dimissioni Protette, che possano assicurare alla persona la continuità del percorso socio-assistenziale all'interno del proprio contesto familiare e sociale o di un altro contesto protetto. Il Servizio può disporre la segnalazione e/o invio ai Servizi territoriali ed attivazione dei percorsi assistenziali domiciliari; offrire collaborazione nell'attivazione delle procedure necessarie all'inserimento in strutture residenziali e/o di accoglienza.

Recapiti: telefono 02/40.308.581-414

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante:

Indirizzo:

Recapito telefonico: _____ **e-mail:** _____

PER CHI SEGNALA: per se stesso per conto di:

Relazione di parentela o altro: _____ **(NOME E COGNOME)**

STRUTTURA COINVOLTA: IRCCS S. MARIA NASCENTE CENTRO P. VISMARA CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO
 AMBULATORIO TERRITORIALE ALTRO

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: **Nucleo/Piano**

TIPOLOGIA: reclamo (in forma scritta) segnalazione disservizio ringraziamento/encomio
 suggerimento/richiesta

FORMA: verbale/telefonica nota scritta e-mail

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Scrivere data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

DATA: **Firma segnalante:**

Gentile utente, ti invitiamo a leggere con attenzione l'informatica sulla privacy allegata al presente modulo. DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZiate, PRIVI DI BECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA. Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato la copia scansionata all'indirizzo email sotto riportato, allegando documento di identità in corso di validità. I riconosciuti saranno forniti entro 15 giorni lavorativi.

WWW.BehavioralStatistics.com

IRCCS SANTA MARIA NASCENTE: dallunedì al giovedì, 9.30-11.30 e 14.00-16.00
T-1 02-342-202-257 - Email: irccssmn@irccssmn.it



A cura dell'U.R.P. _____ Data ricezione reclamo: _____
Il reclamo viene preso in carico? Si No
In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione: _____

MGP.10 BqA.4 Marzo 2023 Pag. 2/2	URP	Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS AREA TERRITORIALE NORD	
MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI			

Gentile Segnalatore,

ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016, la Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS, (di seguito per brevità "Fondazione") La rende consapevole su come tratta le informazioni che comunica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico "URP".

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei dati personali è: Fondazione Don Carlo Gnocchi-ONLUS Via Carlo Girola n.30 – 20100 Milano

TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI, FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

La Fondazione tratta dati personali comuni e - solo se strettamente necessario - categorie particolari di dati per la finalità di gestione delle segnalazioni inerenti a reclami, encomi, osservazioni disservizi, ringraziamenti suggerimenti e/o per rispondere alle richieste e ai quesiti posti del segnalante ed inviate all'Ufficio relazioni con il Pubblico URP.

I dati personali trattati sono quelli richiesti dall'URP e dall'apposita modulistica predisposta e presente in ogni Struttura di Fondazione, oppure quelli che volontariamente ci invia nella lettera e/o nella email.

La Fondazione tratta i dati personali ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 c. 1 lett. c) ed e) e dall'art. 9 c. 2 lett. g) e i) del Regolamento UE 679/2016 che non necessitano di un Suo consenso.

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. Il mancato conferimento dei dati personali potrebbe compromettere, o rendere impossibile, la gestione e la conclusione del procedimento.

È altresì possibile che nella modulistica o nella lettera/email Lei indichi in modo autonomo e volontario ulteriori dati personali Suoi oppure di terzi soggetti (parente/conoscente). Rispetto a tale ultima ipotesi, Lei si assume la responsabilità di aver debitamente informato e ricevuto il consenso del terzo soggetto sulle operazioni di trattamento e sulle finalità in relazione alla gestione della segnalazione/richiesta.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le operazioni di trattamento saranno effettuate mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, esclusivamente da soggetti debitamente nominati responsabili o incaricati, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge, nonché mediante l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la tutela della Sua riservatezza e ad evitare i rischi di perdita o distruzione, di accessi non autorizzati, di trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità di cui sopra. Le misure di sicurezza vengono costantemente migliorate in base allo sviluppo tecnologico.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati personali raccolti non potranno essere comunicati, venduti o ceduti a terzi, salve le ipotesi previste per legge.

E' fatta salva, in ogni caso, la comunicazione di dati a società espressamente incaricate a svolgere determinate prestazioni nell'ambito dell'attività svolta dal Titolare e/o, in generale, in suo favore, che opereranno in qualità di titolari autonomi e/o responsabili del trattamento nonché la comunicazione e/o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, ed anche a forze di polizia, all'autorità giudiziaria, a organismi di informazione e sicurezza o a altri soggetti pubblici per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione dei reati.

TRASFERIMENTO VERSO PAESI TERZI

I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea. Ove ciò si rendesse necessario il Titolare dichiara che il trasferimento potrà avvenire solo in conformità con tutte le disposizioni di Legge applicabili

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I Suoi Dati Personalni – e dell'eventuale terzo soggetto – saranno trattati dal Titolare per il solo periodo di tempo necessario al raggiungimento delle finalità sopra descritte, dopodiché verranno conservati unicamente in esecuzione degli obblighi di legge vigenti in materia, per finalità di tipo amministrativo e/o per far valere o difendere un proprio diritto, in caso di contenziosi e precontenziosi.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

In relazione ai trattamenti descritti nella presente informativa Lei potrà esercitare i suoi diritti ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR, consistenti essenzialmente nel diritto di ricevere dal Titolare informazioni in merito all'esistenza del trattamento dei suoi dati personali, nonché di accedere ai Suoi dati, di ottenerne la rettifica, l'integrazione, l'aggiornamento, la cancellazione o il blocco. Lei, inoltre, avrà il diritto di ottenere una copia dei Suoi dati, la limitazione del trattamento e/o, ancora, di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati e a proporre reclamo alle autorità di controllo competenti, alle condizioni e nei limiti indicati all'art. 13 del GDPR.

Per esercitare i suddetti diritti, o se semplicemente non desidera ricevere più le comunicazioni e le informazioni, può inviare una comunicazione al Titolare all'indirizzo di posta elettronica privacy@dongnocchi.it o a quello del suo responsabile per la protezione dei dati, reperibile al seguente indirizzo rpd@dongnocchi.it, indicando in oggetto "Privacy - esercizio dei diritti ex artt. 15 e ss. del GDPR".

Il Titolare del Trattamento
Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLUS

Gentile Signora, Egregio Signore,

per poter migliorare l'offerta della nostra struttura è fondamentale raccogliere periodicamente il gradimento degli utenti verso il Centro, i professionisti che vi operano e la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, Le proponiamo un agile strumento da compilare e consegnare, preservando l'anonimato, agli operatori incaricati o da riporre negli appositi punti di raccolta.

I risultati dell'indagine saranno elaborati in maniera aggregata ed esposti annualmente per la consultazione.

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci e per il prezioso contributo al miglioramento complessivo dei nostri servizi.

Questionario di gradimento Offerta Semiresidenziale CENTRO MULTISERVIZI LEGNANO

Il questionario viene compilato in data: _____

Da:

dall'assistito con l'aiuto di parenti / amici / assistente familiare da un familiare
 tutore / curatore / amministratore di sostegno

Età (utente) _____ Genere M F Nazionalità Italiana
 Europea Extraeuropea

CDD CDC _____

Frequenta il Centro da: Meno di 6 Mesi Da 6 mesi a 2 anni Più di 2 anni Più di 4 anni
 Più di 10 anni

In che modo venuto a conoscenza della nostra Struttura? Mediante:

<input type="checkbox"/> Medico Curante / Pediatra	<input type="checkbox"/> Medico di altro Ospedale	<input type="checkbox"/> Sito internet	<input type="checkbox"/> Amici /parenti
<input type="checkbox"/> ATS/ASL	<input type="checkbox"/> Associazioni	<input type="checkbox"/> Operatori	<input type="checkbox"/> Servizio Sociale

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

A. È soddisfatto/a dell'accoglienza e delle informazioni ricevute?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
B. È soddisfatto/a della Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità e alle modalità per fruirne)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
C. È soddisfatto/a degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità alle informazioni?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
D. Nelle eventuali comunicazioni telefoniche, gli operatori sono stati attenti e precisi nel dare risposte alle sue domande?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
E. Disponibilità e cortesia degli operatori	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
F. È soddisfatto complessivamente degli ambienti del Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
G. È soddisfatto della cura dedicata alla pulizia dei servizi igienici e degli ambienti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
H. È soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I. È soddisfatto del servizio di ristorazione? (se utilizzato)				
I.1 Qualità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.2 Quantità dei pasti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.3 Varietà del menù	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
I.4 Possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J. È soddisfatto dell'organizzazione del servizio in merito a:				
J.1 Orari di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J.2 Giorni di apertura	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
J.3 Servizio di trasporto (se presente ed utilizzato)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

ASPECTI RELATIVI AL PERSONALE

K. È soddisfatto della cortesia, professionalità, e sollecitudine del personale coinvolto? Con riferimento a:

K.1 Personale educativo	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.2 Personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.3 Personale riabilitativo (logopedisti, neuropsicomotricisti, fisioterapisti, terapisti occupazionali)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.4 Psicologi/pedagogisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.5 Personale assistenziale (ASA – OSS)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.6 Personale dell'animazione (se presente)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.7 Personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
K.8 Personale di coordinamento	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco

ASPECTI RELATIVI ALL'OFFERTA RIABILITATIVA E SOCIO EDUCATIVA

L. Si sente coinvolto nel programma/progetto di assistenza/educativo/ riabilitativo individuale ?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
M. È soddisfatto delle attività educative/animative?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
N. È soddisfatto delle attività riabilitative proposte?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
O. Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo nel centro? Consideri i seguenti aspetti:				
P.1 È soddisfatto del rapporto umano con gli altri utenti?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.2 È soddisfatto del rapporto umano creatosi con il personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
P.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
Q. È soddisfatto delle eventuali attività svolte da remoto (teleriabilitazione, teleconsulenza, ecc...)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
R. Se ce ne fosse l'opportunità, vorrebbe fruire della teleriabilitazione in futuro?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto Poco
S. Quanti giorni alla settimana frequenta il servizio?	1-2 gg	3-4 gg	5 gg	
T. Quante ore al giorno frequenta il servizio?	4 ore	Tra 4 e 8 ore	Più di 8 ore	

VALUTAZIONE COMPLESSIVA (indicare un voto da 1 = pessimo a 7 = ottimo):

U. Come valuta complessivamente il servizio offerto?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
V. Consiglierebbe ad altri questa struttura?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Le chiediamo, infine, di volerci esprimere eventuali carenze, suggerimenti, segnalare aspetti particolarmente positivi o eventuali altri servizi di cui sente particolarmente l'esigenza.

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orari: dal lunedì al giovedì, 09:30/12:30 – 14:00/16:00

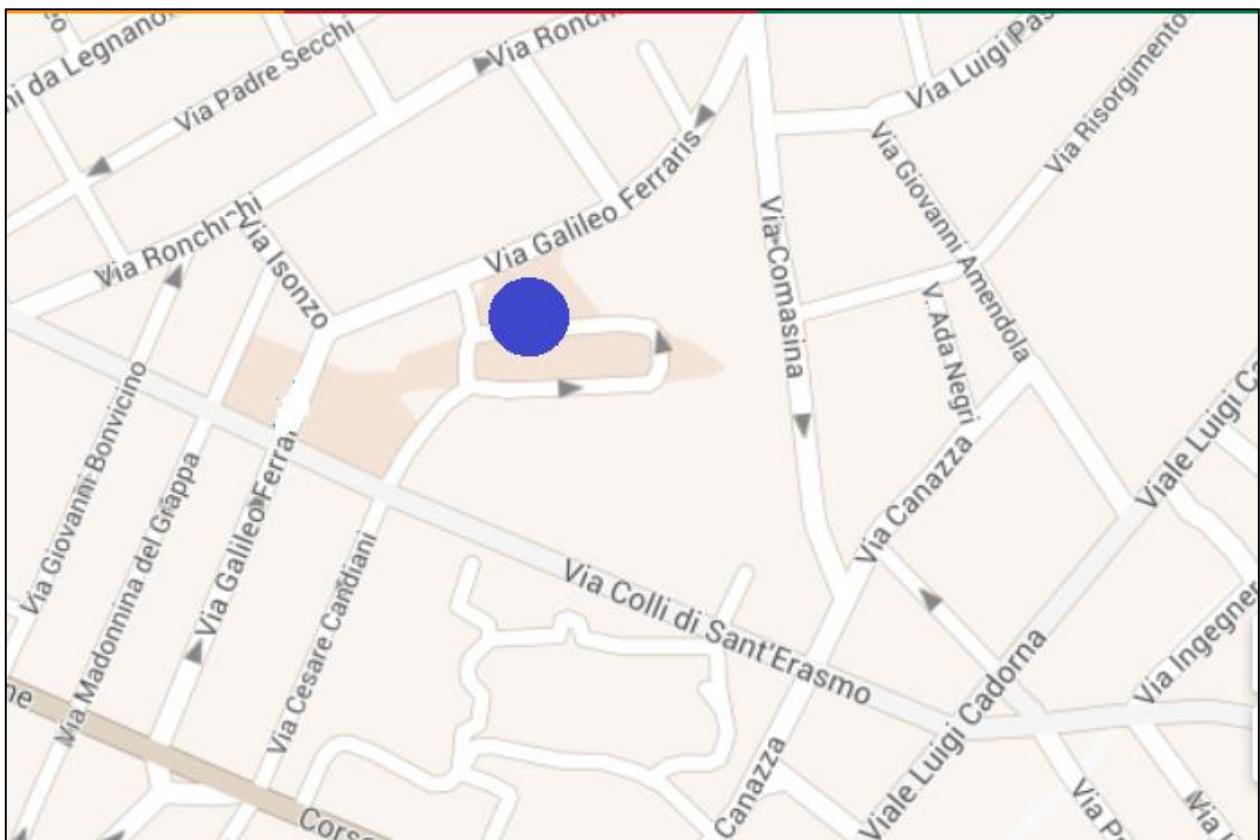
Indirizzo: via Alfonso Capecelatro 66, MILANO

Telefono: 02 40308287 - Mail: urp.mi.smnascente@dongnocchi.it

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Autostrada A8:

uscita Legnano, direzione viale Luigi Cadorna.



La Carta dei Servizi del Centro Multiservizi di Legnano è composta da una "Parte Generale", che presenta la struttura ed i cui contenuti descrivono i principali processi clinici, gestionali, amministrativi che sottendono all'erogazione delle attività, e carte specifiche, descrittive delle Unità di Offerta; la Carta Generale riporta anche le indicazioni normative, i diritti ed i doveri della struttura e dei cittadini, i progetti di sviluppo e della qualità che ispirano l'organizzazione.

La Carta è resa disponibile ai cittadini presso i Servizi e pubblicata sul portale della Fondazione Don Gnocchi nella pagina dedicata al Centro Multiservizi di Legnano.

ALLEGATO 1 – Carta dei Servizi CDD Centro Multiservizi Legnano

Menù Tipo



MENU' ESTIVO CDD - Settimana 1

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lessato Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' <u>PRANZO</u> Pasta zafferano e rucola Svizzera di vitello Carote all'olio Frutta fresca	MARTEDI' <u>PRANZO</u> Insalata di riso Polpette di carne al forno finocchi all'olio Frutta fresca	MERCOLEDI' <u>PRANZO</u> Lasagne alla bolognese Coscette di pollo agli aromi Carote julienne Frutta fresca
	GIOVEDI' <u>PRANZO</u> Risotto con zucchine Crocchette di pesce Cavolfiori all'olio Frutta fresca	VENERDI' <u>PRANZO</u> Pizza margherita Piselli agli aromi Frutta fresca	



MENU' ESTIVO CDD - Settimana 2

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lessato Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' <u>PRANZO</u> Pasta integrale alle zucchine Merluzzo panato Fagiolini all'olio Frutta fresca	MARTEDI' <u>PRANZO</u> Pasta all'amatriciana Arista al forno Coste all'olio Frutta fresca	MERCOLEDI' <u>PRANZO</u> Pasta al forno merluzzo al limone Erbette filanti Frutta fresca
	GIOVEDI' <u>PRANZO</u> Insalata d'orzo Nugget di pollo Mix di verdure Frutta fresca	VENERDI' <u>PRANZO</u> Pizza margherita Piselli Frutta fresca	

MENU' ESTIVO CDD - Settimana 3

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lessato Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' PRANZO Pasta al pomodoro Pollo arrosto Carote all'olio Frutta fresca	MARTEDI' PRANZO Pasta integrale alla provenzale Arista in salsa tonnata Mix di broccoli Frutta fresca	MERCOLEDI' PRANZO Pasta alla ragù Rotolo di pollo Cavolfiori gratinati Frutta fresca
	GIOVEDI' PRANZO Lasagne vegetariane Cotoletta alla milanese Piselli alla francese Frutta fresca	VENERDI' PRANZO Pizza margherita Spinaci all'olio Frutta fresca	

MENU' INVERNALE CDD - Settimana 1

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lessato Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' PRANZO Risotto zafferano e rucola Pasta all'arrabbiata Pollo arrosto Merluzzo impanato Zucchine all'olio Frutta fresca	MARTEDI' PRANZO Pasta alla puttanesca Risotto alla parmigiana Arista ai carciofi Falafel di ceci Coste all'olio Frutta fresca	MERCOLEDI' PRANZO Pasta ai cavolfiori Lasagne alla Bolognese Punta di vitello Polpette di ricotta Patate arrosto Frutta fresca
	GIOVEDI' PRANZO Crema di zucca Pasta al ragù di verdure Sgombro ai ferri Brasato di manzo Polenta Frutta fresca	VENERDI' PRANZO Tortelloni di magro Spaghetti frutti di mare Pizza margherita Filetti di trota alle erbe Cavolfiore Frutta fresca	

MENU' INVERNALE CDD - Settimana 2

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lesso Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' <u>PRANZO</u> Pasta al pesto Tortelloni di magro al pomodoro Hamburger di pollo Merluzzo alla senape Spinaci Frutta fresca	MARTEDI' <u>PRANZO</u> Crema di zucca Pasta all'americana Arista ai funghi Polpette di soia Polenta Frutta fresca	MERCOLEDI' <u>PRANZO</u> Pizzoccheri Risotto al pomodoro Tagliata al rosmarino Totani con patate Cavolfiori Frutta fresca
	GIOVEDI' <u>PRANZO</u> Lasagne vegetariane Pasta integrale ai funghi Cordon-bleu di tacchino Tortino rustico Finocchi Frutta fresca	VENERDI' <u>PRANZO</u> Pasta al salmone Risotto al radicchio Pizza Margherita Merluzzo al limone Piselli Frutta fresca	

MENU' INVERNALE CDD - Settimana 3

ALTERNATIVE FISSE PRANZO PRIMI PIATTI Pasta/Riso al pomodoro Pasta/Riso in bianco Pastina in brodo SECONDI PIATTI Polpette Pollo lesso Brie/Formaggini Salame cotto/Prosciutto cotto/wurstel carne e tonno in scatola CONTORNI Insalata purè FRUTTA Frutta fresca /cotta fruttini/yogurt PRODOTTI DA FORNO Pane bianco/integrale/grissini	LUNEDI' <u>PRANZO</u> Pasta alla puttanesca Risotto integrale alle verdure Spinacine Nasello marinato a vapore Fagiolini Frutta fresca	MARTEDI' <u>PRANZO</u> Pasta al pomodoro e basilico Risotto alla zucca Arista al forno Pesce spada alla livornese Patate Frutta fresca	MERCOLEDI' <u>PRANZO</u> Lasagne alla bolognese Crema di zucchine al curry Fesa di tacchino impanata Scamorza al forno Carote Frutta fresca
	GIOVEDI' <u>PRANZO</u> Gnocchi al pomodoro Risotto agli asparagi Rotolo di pollo Polpette al pomodoro Spinaci Frutta fresca	VENERDI' <u>PRANZO</u> Spaghetti alle vongole Pasta con verdure Sgombro olio e limone Pizza margherita Fagiolini Frutta fresca	