Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus

CARTA DEI SERVIZI del

CENTRO DIURNO DISABILI

Aggiornamento 2020

Edizione 3

AREA TERRITORIALE NORD 1

Centro Peppino Vismara

Via Dei Missaglia, 117 - Milano

Sistema Sanitario Regione Lombardia

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 disabile, 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 disabili, 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

Direttore	**Roberto Costantini**
Responsabile Medico	**Guido Abele Ronchi**
Coordinatore Gestionale	**Monica Garagiola**
Resp. Servizio Socio Educativo	**Elena Morselli**
Vice Resp. Servizio Socio Educativo	**Monica Garagiola**
Centralino:	**tel .02893891**
Comunità socio sanitaria	**tel. 0289389322**
Segreteria Servizio Socio Educativo	**tel. 02/40.308.320 – 321**
	Fax 02/40.308.450
Indirizzo e.mail	**serv.soc.edu@dongnocchi.it**
Web site	**www.dongnocchi.it**

Servizi forniti

Il Servizio Socio Educativo dispone delle seguenti Unità d'Offerta nella **A.T.S. Città Metropolitana di Milano ex ASL di Milano**:

Presso **il Centro Peppino Vismara** sono attive le seguenti Unità d'Offerta:

- Centro Diurno per Disabili (30 posti accreditati e a contratto)
- Comunità Socio Sanitaria per Disabili (8 posti accreditati e a contratto - DGR n. 20580 del 11/02/2005 - e 2 solo autorizzati per periodi di sollievo)

ALTRE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

Il lavoro per le famiglie:
intervento educativo formativo di accompagnamento ai genitori

In questi anni, all'interno della Fondazione Don Gnocchi, si è operato al fine di migliorare la qualità della vita degli utenti con disabilità e renderla più dignitosa.
Affinché i progetti individuali avessero un'evoluzione positiva e soprattutto una ricaduta concreta nella quotidianità, ci si è attivati per favorire ed ottenere maggiore partecipazione e collaborazione da parte dei genitori, dando molto spazio al lavoro con le famiglie.
Un positivo rapporto con i familiari è fondamentale per il lavoro educativo, risulta quindi basilare tenere conto delle aspettative che vengono riposte dalle famiglie in coloro che si occupano dei loro figli e delle problematiche che emergono lungo il percorso.

Letti di sollievo in C.S.S.

Presso la Comunità Socio Sanitaria sono disponibili 2 posti letto per ricoveri temporanei di sollievo in regime di solvenza.

I motivi dell'inserimento possono essere diversi e rientrano nel novero delle svariate esigenze che si possono creare all'interno di una famiglia; infatti si può operare questa scelta:

- per periodi di sollievo
- per esigenze/emergenze familiari che rendano difficoltosa la permanenza presso la propria abitazione della persona con disabilità (assenze dei genitori/familiari /care-givers per motivi professionali, familiari, per vacanza, per motivi di salute, etc.)
- all'interno di una progetto familiare volto a sperimentare un distacco graduale da casa, che permetta alla persona disabile ed ai suoi familiari di abituarsi ad un diverso modello di vita.

Le camere dedicate sono due singole.
L' inserimento verrà effettuato rispettando i seguenti criteri:

1. l'appropriatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto alla unità di offerta proposta
2. la compatibilità con l'utenza già in carico alla C.S.S.

Sistema Sanitario Regione Lombardia

Il costo ammonta a € 90,00 al giorno.
Per informazioni in merito e fissare una visita presso la C.S.S., contattare la coordinatrice, Federica Imperiale, al numero 02 89389322.

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,
- insegnante di sostegno,
- psicologo,
- terapista occupazionale,
- infermiere professionale,
- ausiliario socio-assistenziale
- operatore socio-sanitario.

Un Educatore Professionale (Referente) organizza e gestisce la presenza degli studenti nelle diverse unità di offerta del Servizio.

Per informazioni contattare:
Fondazione Don Gnocchi Centro "S. Maria Nascente" – Milano
Servizio Socio Educativo (tel. 02-40.308.321,)

Formazione
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 e alle attività di sostegno alla persona disabile e all' animazione religiosa.

Per informazioni contattare:

Responsabile del Volontariato: Federica Imperiale tel.0289389322

fimperiale@dongnocchi.it

IL CENTRO DIURNO DISABILI

Il Centro Diurno Disabili è un'unità di offerta semiresidenziale appartenente al Sistema Socio-Sanitario Integrato. I C.D.D. sono accreditati secondo le regole definite dal DGR n°7/18334 del 3 luglio 2004 del Settore Famiglia e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia.

Finalità

Il C.D.D. è una struttura per persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni, la cui fragilità deve essere compresa nelle cinque classi della Scheda Individuale Disabili (S.I.D.I.).

I Centri Diurni per Disabili hanno come finalità il benessere globale delle persone disabili e il miglioramento della loro qualità di vita. È possibile l'accoglienza di persone disabili minori in casi eccezionali e in accordo con l'ATS di riferimento.

Il C.D.D. 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 C.D.D. è aperto non meno di 230 giorni l'anno, dal lunedì al venerdì (ad eccezione dei giorni festivi infrasettimanali) dalle 8.30 alle 15.30, secondo il calendario concordato all'inizio di ogni anno con la Direzione e consegnato ad ogni famiglia.

Principali riferimenti

Segreteria del centro	tel.02893891
Coordinatore: Federica Imperiale	tel.0289389371
	fimperiale@dongnocchi.it

Modalità di erogazione dei Servizi

Il C.D.D. del Centro Vismara può accogliere fino a 30 persone con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, ma in particolare si rivolge ad utenti con discrete/sufficienti autonomie di base e da disabilità cognitiva di grado medio.
I 30 utenti sono divisi in tre sottogruppi.
L'U.d.O. è convenzionata per 28 posti con il Comune di Milano - Assessorato alle Politiche sociali e Cultura della salute.

L'equipe

I servizi e le attività del C.D.D. sono garantiti da un'equipe interdisciplinare, che si riunisce settimanalmente, costituita da:
coordinatore,
educatori professionali,
operatori socio sanitari
ausiliari socio-assistenziali.
Periodicamente l'equipe vede la presenza anche del Responsabile del Servizio Socio Educativo e in relazione all'ordine del giorno, del medico, del terapista della riabilitazione o dell'assistente sociale.
Sono inoltre previste equipe di sottogruppo sui singoli casi e per gli educatori, tempi per la programmazione individualizzata.
Durante l'anno sono previsti incontri di supervisione con la psicologa.
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 e due incontri annuali in modalità plenaria per la presentazione della programmazione generale dell'attività del Servizio.

Identificazione del personale

Tutti gli operatori del C.D.D. sono identificabili attraverso un tesserino con foto che ne riporta le generalità e la qualifica.

Le prestazioni socio sanitarie

Interventi educativi

- interventi volti allo sviluppo e/o mantenimento di autonomie di base, abilità cognitive e occupazionali;
- 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 C.D.D. 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 il risultato delle analisi dei bisogni emersi in equipe e strumento per l'attuazione degli obiettivi generali e specifici del Progetto Educativo Individualizzato.
Tra i laboratori e le attività educative, citiamo, a titolo di esempio: laboratorio di falegnameria, fotografia, musica, cucito, attualità, Feuerstein, giochi da tavola, serra, segretariato, cura di sé, economia domestica, redazione, laboratorio espressivo, le attività di spesa, calcio e piscina la partecipazione a mostre, esposizione dei lavori realizzati nei laboratori occupazionali, uscite sul territorio, gite, partecipazione ad eventi e manifestazioni locali.

Attività motoria

- Interventi mirati al mantenimento e allo sviluppo di capacità motorie;
- interventi di deambulazione assistita;
- collaborazione del tecnico motorio con il fisioterapista e l'educatore anche in ambito di laboratorio

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 e stesura del PRI;
- prescrizione di protesi e ausili;
- consulenza psichiatrica presso ambulatorio dedicato presso la sede di Santa Maria Nascente

I bisogni di tipo sanitario restano di competenza del Medico di Medicina Generale.

Interventi infermieristici

- Somministrazione della terapia farmacologica che l'utente assume nelle ore di frequenza al C.D.D. (la terapia è somministrata dagli infermieri, previa prescrizione del medico e apporto 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, musicoterapia, idrokinesiterapia, logopedia;
- Osservazione e valutazione dei disturbi disfagici presso ambulatorio dedicato presso la sede di Santa Maria Nascente
- Valutazioni per la prescrizione di ausili;
- Attività di consulenza, valutazione e addestramento all'utilizzo degli ausili.
- Consulenza ad educatori ed ASA\OSS;

Le prestazioni vengono erogate da terapisti appartenenti ai servizi di riabilitazione della Fondazione Don Gnocchi.

Altri interventi

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 assistenza religiosa volta a stimolare l'armonia dell'essere umano con se 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'equipe presente nella struttura. La giornata è programmata in linea generale, secondo lo schema seguente:

8.30 - 9.30	Accoglienza utenti, registrazione delle presenze, organizzazione del pranzo e scelta del menù
9.30 - 12.00	attività e laboratori secondo programma settimanale
12.00 - 12,30	Conclusione delle attività mattutine, compilazione delle schede giornaliere di rilevazioni degli obiettivi del diario degli interventi.
12.30 - 12.45	Igiene e preparazione al pranzo
12.45 - 14.00	Consumazione del pranzo, pausa relax, igiene e cura personale, momenti ricreativi
14,00 - 15,00	attività in sottogruppo compilazione diari per la comunicazione con le famiglie
15,00 - 15.30	Vestizione, accompagnamento ai pulmini per il rientro a casa.

L'equipe si riunisce una volta alla settimana per l'attività di programmazione e di monitoraggio dei progetti individuali.

Ammissioni

Gli utenti, i loro famigliari o persona giuridicamente responsabile, possono presentare domanda di ammissione al C.D.D. contattando direttamente i Servizi Territoriali (**Nucleo Distrettuale Disabili del Territorio di Appartenenza del Comune o Sportello Fragilità**) e presentando la domanda di inserimento all'Assistente Sociale.

Per quanto riguarda i 28 posti in convenzione con il Comune di Milano, l'inserimento è frutto di una concertazione tra Ufficio C.D.D. del Comune di Milano e staff multidisciplinare, che predispone una graduatoria in base alle rispettive liste d'attesa.

Modalità di ammissione

Lo staff multidisciplinare del C.D.D. (coordinatore, assistente sociale e responsabile medico di centro) valuta l'ammissibilità del caso per il quale è stata presentata la domanda, richiedendo eventualmente parere alla Direzione Sanitaria laddove vi siano dubbi in merito all'appropriatezza.
Laddove ritenuto appropriato, l'utente viene invitato ad un primo colloquio e viene inserito in lista di attesa secondo i criteri sotto definiti.
Nel caso il colloquio conduca a definire la non appropriatezza, la domanda viene archiviata e ne viene data comunicazione alla famiglia.
Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione Educativa concerta con il Comune di Milano l'opportunità d'inserimento; solamente dopo l'avallo da parte del Comune, si potrà procedere all'inserimento, preceduto dalla comunicazione al richiedente e/o alla sua famiglia.
In presenza di posti disponibili, una volta raggiunta la piena capienza dei 28 posti convenzionati con il Comune di Milano, è prevista la possibilità sia di inserire utenti solventi dello stesso Comune di Milano, sia di inserire utenti provenienti da comuni limitrofi.
In questo caso, stante la domanda consegnata dalla famiglia presso la Direzione Educativa, in caso di appropriatezza della domanda si comunica la disponibilità d'inserimento al Comune di residenza cui la famiglia potrà presentare la richiesta di contributo o di assunzione dell'onere di retta.
Si concorda con la famiglia la data d'inserimento e si procede .
Il C.D.D. 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 C.D.D.

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

Esistono inoltre tre prerequisiti che vincolano la possibilità di accesso ai C.D.D. e che incidono sulla effettiva possibilità di seguire strettamente il criterio cronologico:

1. L'appropriatezza delle caratteristiche della persona interessata all'inserimento rispetto alla unità di offerta proposta;
2. La compatibilità con l'utenza già in carico al C.D.D.
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 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 specialistica dell'utente, 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 C.D.D. di destinazione, 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. L'ammissione prevede l'accettazione e la sottoscrizione del Contratto di Ingresso da parte dell'interessato o dalla famiglia, che viene consegnato contestualmente alla comunicazione di inserimento al C.D.D.

Documenti necessari

Elenco dei documenti da produrre 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 e non.

Dimissioni

La dimissione da un Centro Diurno 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 C.D.D.;
- 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.

Costi

Per gli utenti tipici, con profilo SIDI, la retta del CDD a copertura della quota socio-assistenziale può variare da 43,00 € a 46,00 €, se è garantita dal servizio la partecipazione dell'utente ad attività extra che permettano un'integrazione maggiore nel territorio.

È in atto una convenzione con il Comune di Milano - Assessorato alle Politiche Sociali e Cultura della Salute - che garantisce agli utenti la copertura della retta giornaliera.

La retta è corrisposta per intero fino ad un massimo di 10 giorni consecutivi di assenza e al'80% per ulteriori 20 giorni (dall'11° al 30° giorno di assenza consecutiva); dopo 30 giorni di assenza il Comune di Milano non corrisponde più alcuna retta.

Indipendentemente dalle giornate di assenza, il Comune prevede una quota mensile di compartecipazione alla spesa, da corrispondere direttamente al Comune per dieci mensilità, secondo criteri di reddito; la quota è:

- 32,00 € mensili per ISEE socio sanitario ristretto (di seguito ISEE) tra 0,00 € e 2.000,00 €
- 54,00 € mensili per ISEE compreso tra 2.001,00 € e 6.000,00 €
- 106,00 € mensili per ISEE oltre i 6.000,00 €.

Per utenti provenienti da fuori Comune di Milano, la retta giornaliera ammonta a 45,00 €; il comune di residenza definisce l'ammontare del concorso alla spesa a carico dell'utente e indica le modalità per il versamento di tale quota direttamente alla Fondazione don Gnocchi.

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

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.).

Dove si trova

Il C.D.D. è ubicato nella palazzina del Centro Direzionale del Centro Peppino Vismara in via dei Missaglia 117, Milano.

Rilascio di copia della documentazione sociosanitaria e certificati

- Per ottenere il rilascio di copia del fascicolo socio assistenziale e sanitario, occorre che il familiare o il tutore/amministratore di sostegno inoltri la domanda al medico della struttura.
- Per ottenere il rilascio di relazioni o certificati occorre che il tutore o l'amministratore di sostegno, inoltri domanda al coordinatore del Servizio.
- I tempi di consegna della copia della documentazione richiesta sono di 30 giorni lavorativi.
- Il costo della copia 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 €.

Customer Satisfaction Centri Diurni Disabili (CDD) anno .....

Gentile Utente, al fine di migliorare i nostri servizi siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo il nostro Centro, il personale che vi opera e le prestazioni offerte .Il questionario allegato, che le chiediamo di compilare in modo completo, è anonimo e potrà essere riconsegnato agli operatori incaricati. Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno pubblicati annualmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Centro, e potranno essere messi a Sua disposizione.

La Direzione

CDD di appartenenza:					
CDD 1 SMN ❍	CDD 2 SMN ❍	CDD 3 SMN ❍	CDD 4 SMN ❍	CDD LEGNANO ❍	CDD VISMARA ❍

Il questionario viene compilato:		
Dall'utente ❍	Dall'utente con l'aiuto dei familiari ❍	Dai familiari dell'utente ❍

INFORMAZIONI GENERALI

Qual è l'età del suo familiare?			
fino ai 25 anni di età ❍	dai 26 ai 35 anni di età ❍	dai 36 ai 50 anni di età ❍	Oltre i 50 anni di età ❍

Da quanto tempo frequenta il CDD?			
da meno di un anno ❍	da più di un anno ❍	da più di 5 anni ❍	da più di 10 anni ❍

ASPETTI GENERALI

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)							
Come valuta complessivamente gli ambienti del CDD?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta la pulizia e l'ordine degli ambienti?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta complessivamente il menù?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta gli orari settimanali del centro?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta la sollecitudine e l'attenzione nelle comunicazioni telefoniche?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta la puntualità nella trasmissione di avvisi, lettere?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta il rispetto della riservatezza personale?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE

Come valuta nell'insieme il personale?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Come valuta il personale per gli aspetti qui sotto elencati? indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

Come valuta il personale EDUCATIVO (educatori)							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta il personale ASSISTENZIALE (ASA, OSS)							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Come valuta il personale INFERMIERISTICO (infermieri)							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta il personale RIABILITATIVO (fisioterapisti, logopedisti, …)							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta il personale MEDICO e PSICOLOGICO (internista, fisiatri, psicologi, …)							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta il personale di COORDINAMENTO							
Professionalità	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Disponibilità all'ascolto, capacità di mettere a proprio agio	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

ASPETTI RELATIVI ALL'OFFERTA SOCIO EDUCATIVA

Come valuta nell'insieme la qualità del progetto individualizzato?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Come valuta l'offerta per gli aspetti qui sotto elencati? indicare da 1 (per nulla soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)							
Come valuta la comunicazione/spiegazione del programma individualizzato?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta le modalità di condivisione del programma individuale attraverso i colloqui?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Come valuta l'offerta educativa proposta attraverso le attività?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Come valuta complessivamente il servizio offerto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Ufficio Relazione col Pubblico (U.R.P.)

SEGNALAZIONE DA UTENTE

Presentante: Cognome Nome _____	Ricevente: Cognome Nome _____
Luogo e data di nascita: _____	Relazione con l'assistito(se il segnalante non è l'assistito) _____
Professione: _____	Scolarità: _____
Residenza (Via e n°): _____	Città e C.A.P.: _____ _____
L'esponente chiede una risposta ***(che sarà inviata entro 30 gg dalla presentazione/registrazione della segnalazione):*** ❒ telefonica ❒ scritta ❒ via e-mail ❒ nessuna	Riferimento Telef. /e-mail: _____ | _____
Segnalazione:	

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

Con i mezzi pubblici:

- metropolitana linea 2 (verde) fino alla stazione di P.zza Abbiategrasso
- tram 3 (direzione Gratosoglio) o tram 15 (direzione Rozzano) fino alla fermata Scuola Santa Rosa

In automobile:

- dalla Tangenziale Ovest, uscita 7bis

Parcheggi

Il Centro dispone di un parcheggio privato interno non custodito, ad uso esclusivo di utenti disabili, per l'utilizzo del quale è richiesta l'esposizione del contrassegno disabili.