



Città di  
**Cologno Monzese**

AREA SERVIZI SOCIALI  
Servizio Famiglie, Adulti, Anziani, Disabili,  
Politiche Abitative e Piano di Zona

**CARTA DEI SERVIZI  
DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI**

*Versione anno educativo 2025/2026*

## INDICE

|         |                                                                            |    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1       | La Carta dei Servizi .....                                                 | 4  |
| 1.1     | La Carta dei Servizi del CDD .....                                         | 4  |
| 2       | Principi ispiratori del servizio e Struttura.....                          | 5  |
| 2.1     | Principi ispiratori .....                                                  | 5  |
| 2.2     | Struttura .....                                                            | 5  |
| 2.3     | Ambito territoriale .....                                                  | 5  |
| 3       | La gestione del centro diurno disabili e i livelli di responsabilità ..... | 5  |
| 3.1     | La gestione del C.D.D. ....                                                | 5  |
| 3.2     | Il progetto e la programmazione educativa .....                            | 6  |
| 4       | Il Centro Diurno Disabili.....                                             | 6  |
| 4.1     | Funzionamento .....                                                        | 6  |
| 4.2     | Dove siamo e come contattarci .....                                        | 7  |
| 4.3     | Possibilità di visitare il servizio .....                                  | 7  |
| 4.4     | Trasporto .....                                                            | 7  |
| 4.5     | Servizio di ristorazione.....                                              | 7  |
| 4.6     | Come viene gestito il C.D.D. ....                                          | 8  |
| 4.7     | Il progetto individuale .....                                              | 8  |
| 4.8     | Una giornata tipo .....                                                    | 8  |
| 4.9     | Le attività proposte .....                                                 | 8  |
| 4.10    | Gite e Vacanze .....                                                       | 10 |
| 4.11    | Chi lavora nel centro e cosa fa .....                                      | 10 |
| 4.11.1  | Coordinatore/trice .....                                                   | 10 |
| 4.11.2  | Figure educative .....                                                     | 10 |
| 4.11.3  | Ausiliario/a .....                                                         | 10 |
| 4.11.4  | Consulente psicoeducativo.....                                             | 11 |
| 4.11.5  | Consulente supervisore .....                                               | 11 |
| 4.11.6  | Consulente medico.....                                                     | 11 |
| 4.11.7  | Consulente infermieristico .....                                           | 11 |
| 4.11.8  | Consulente medico fisiatra .....                                           | 11 |
| 4.11.9  | Tecnici della riabilitazione .....                                         | 11 |
| 4.11.10 | Ausiliari addetti al servizio di pulizia .....                             | 11 |
| 4.12    | Le modalità di lavoro.....                                                 | 11 |
| 4.13    | Gli operatori e le famiglie.....                                           | 12 |
| 5       | Modalità di accesso .....                                                  | 12 |
| 5.1     | Richiesta di accesso al CDD.....                                           | 12 |
| 5.2     | Équipe multidisciplinare di valutazione .....                              | 13 |
| 5.3     | Fase conoscitiva.....                                                      | 13 |
| 5.4     | Ingresso e periodo d'osservazione.....                                     | 14 |
| 5.4.1   | Contratto d'ingresso.....                                                  | 14 |
| 5.4.2   | Periodo d'osservazione .....                                               | 14 |

|       |                                                                                                                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.5   | Definizione e condivisione del progetto individualizzato.....                                                                                                        | 14 |
| 5.6   | Monitoraggio del progetto.....                                                                                                                                       | 14 |
| 5.7   | Verifica, aggiornamento e nuova stesura del Progetto Individuale .....                                                                                               | 15 |
| 6     | Dimissioni e risoluzione del contratto.....                                                                                                                          | 15 |
| 6.1   | Dimissioni .....                                                                                                                                                     | 15 |
| 6.2   | Risoluzione del contratto .....                                                                                                                                      | 15 |
| 6.3   | Regole e adempimenti a carico dell'ospite/familiare .....                                                                                                            | 15 |
| 7     | Rette.....                                                                                                                                                           | 16 |
| 8     | Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio .....                                                                                                         | 17 |
| 8.1   | Struttura .....                                                                                                                                                      | 17 |
| 8.2   | Relazione con l'utente.....                                                                                                                                          | 17 |
| 8.3   | Relazioni con i familiari del cliente.....                                                                                                                           | 19 |
| 8.4   | Relazioni con il personale .....                                                                                                                                     | 19 |
| 9     | Partecipazione: comitato di gestione, rilevazione della soddisfazione, suggerimenti e reclami, tutela diritti, accesso e rilascio documentazione sociosanitaria..... | 21 |
| 9.1   | Comitato di Gestione, composizione.....                                                                                                                              | 21 |
| 9.1.1 | Riunioni del Comitato di Gestione .....                                                                                                                              | 21 |
| 9.1.2 | Funzioni del Comitato di Gestione .....                                                                                                                              | 21 |
| 9.1.3 | L'Assemblea dei familiari.....                                                                                                                                       | 21 |
| 9.2   | Questionario di rilevazione della soddisfazione .....                                                                                                                | 21 |
| 9.3   | Elaborazione dei dati: realizzazione del Piano di Miglioramento .....                                                                                                | 22 |
| 9.4   | Reclamo .....                                                                                                                                                        | 22 |
| 9.5   | Tutela diritti .....                                                                                                                                                 | 22 |
| 9.6   | Esercizio di accesso e rilascio documentazione socio sanitaria.....                                                                                                  | 23 |

## 1 La Carta dei Servizi

### 1.1 La Carta dei Servizi del CDD

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Ente Gestore presenta il proprio servizio e le sue caratteristiche.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno per Disabili di Cologno Monzese ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini e alle cittadine informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli ospiti e delle ospiti, dando trasparenza ai servizi erogati e rendendoli quindi esigibili.

Nel rispetto del principio di trasparenza, la redazione e la pubblicazione di tale strumento consentono a chiunque di reperire informazioni sul servizio offerto e di verificare che lo stesso risponda alle proprie necessità. Nella Carta dei Servizi si possono trovare le seguenti informazioni:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- le condizioni che danno diritto all'accesso al Servizio;
- la descrizione del Servizio e della sua organizzazione, con l'indicazione dei posti a disposizione;
- i criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa;
- le modalità di accoglimento e dimissione degli ospiti e delle ospiti;
- i servizi offerti e la loro modalità di erogazione, la descrizione delle attività previste, la descrizione della giornata tipo;
- l'orario di funzionamento del Servizio e il periodo di apertura nell'anno;
- la raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto e le modalità di funzionamento del servizio di trasporti;
- le rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche;
- gli strumenti e le modalità per tutelare i diritti degli ospiti e delle ospiti, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle prestazioni;
- gli strumenti, le modalità e i tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle utenti, delle loro famiglie e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi e presentazione di suggerimenti, apprezzamenti e reclami.

Alla presente Carta dei Servizi viene data ampia conoscenza e diffusione al pubblico mediante affissione presso il C.D.D. e pubblicazione sui siti istituzionali del Comune. Viene periodicamente aggiornata ed è distribuita agli ospiti e alle ospiti o ai loro familiari o ai loro caregiver.

## 2 Principi ispiratori del servizio e Struttura

### 2.1 Principi ispiratori

I principi ispiratori del servizio trovano il loro fondamento nella finalità di coniugare gli aspetti di cura e tutela della fragilità e della diversità con l'innovazione e l'apertura del Servizio alla comunità locale, per promuovere nel concreto del lavoro quotidiano processi di autodeterminazione ed inclusione degli ospiti, e la valorizzazione delle diversità che caratterizzano le condizioni umane.

### 2.2 Struttura

Il C.D.D. è un Servizio sociosanitario che accoglie persone con disabilità complesse, dipendenti da qualsiasi causa, di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65, fatto salvo specifiche eccezioni disciplinate dalle norme legislative.

La struttura, a conclusione della procedura prevista dalla DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004, ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento per n. 30 posti ed è stata accreditata dalla Regione Lombardia con la DGR 3447 del 7 novembre 2006 come Centro Diurno per Disabili (di seguito anche C.D.D.). Attualmente la struttura accoglie n. 25 ospiti.

### 2.3 Ambito territoriale

La maggior parte degli ospiti e delle ospiti del C.D.D. provengono dal territorio di Cologno Monzese; sono inoltre presenti ospiti provenienti da alcuni comuni limitrofi.

## 3 La gestione del centro diurno disabili e i livelli di responsabilità

### 3.1 La gestione del C.D.D.

Il Centro Diurno Disabili è un servizio la cui titolarità fa capo al Comune di Cologno Monzese che lo ha affidato in gestione, per il periodo dal 1° settembre 2021 al 31 agosto 2026 mediante procedura ad evidenza pubblica.

L'Ente Gestore affidatario del servizio è il Consorzio C.S.&L., e, nello specifico la Cooperativa sociale associata di tipo "A": Coop. Lotta Contro l'Emarginazione Onlus.

Il sito internet dell'Ente Gestore è <https://www.consorziocsel.it>

I contatti con la Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione a r.l. cooperativa sociale – onlus sono i seguenti

Tel. 02/2400836 – 02/26224201 fax. 02/26226707

e-mail: [segreteria@cooplotta.org](mailto:segreteria@cooplotta.org)

| LIVELLI DI RESPONSABILITA' |                                |                    |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| LIVELLI                    | FUNZIONI                       | REFERENTI          |
| ISTITUZIONALE              | INTERFACCIA CON ENTE           | PRESIDENTE CS&L    |
|                            | COMMITTENTE PER LE QUESTIONI   | Francesco Alemanno |
|                            | LEGATE AL CONTRATTO DI APPALTO |                    |

|               |                                                                                           |                 |                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| GESTIONALE    | PRESIDENTE COOP LOTTA<br>CONTRO L'EMARGINAZIONE<br>Riccardo De Facci                      |                 |                                                                           |
|               | RESPONSABILE<br>TECNICO /GESTIONALE                                                       | DEL<br>PROGETTO | RESPONSABILE AREA<br>Dott.ssa Valentina Concia                            |
| ORGANIZZATIVO | ➤ Stesura Piano di Lavoro<br>Annuale e gestione<br>organizzativa del servizio             |                 | COORDINATRICE<br>Dott.ssa Federica Gallinari<br>Supporto al coordinamento |
|               | ➤ Monitoraggio periodico<br>andamento del servizio                                        |                 | Dott.ssa Adele Bressa                                                     |
|               | ➤ Rilevazione del grado di<br>soddisfazione degli ospiti,<br>delle ospiti e dei familiari |                 |                                                                           |
|               | ➤ Adempimenti legati al<br>Debito informativo                                             |                 |                                                                           |
|               | ➤ Gestione del personale                                                                  |                 |                                                                           |
|               | ➤ Gestione delle risorse<br>materiali                                                     |                 |                                                                           |

### 3.2 Il progetto e programmazione educativa

La Cooperativa Sociale Lotta Contro l'Emarginazione si occupa del coordinamento interno del Centro, della gestione del personale facente parte dell'equipe, ha la responsabilità della programmazione psico-pedagogica e di promuovere e realizzare un progetto capace di sviluppare partecipazione, inclusione sociale e competenze diffuse, valorizzare al meglio le risorse e le potenzialità del territorio, con l'obiettivo di proseguire il rapporto con le reti formali ed informali del volontariato.

A tale fine il Centro Diurno Disabili garantisce ai propri e alle proprie ospiti la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio-educativi e socio-sanitari personalizzati di cui ciascuna persona ha bisogno.

Il Centro, insieme agli altri servizi e risorse sociali assistenziali e sanitarie del territorio, opera per consentire il mantenimento delle persone con disabilità all'interno del proprio nucleo familiare e del territorio di appartenenza.

La programmazione educativa è individuale e mira al benessere dell'ospite in tutte le dimensioni di vita: biologica e clinica, psicologica, sociale e funzionale grazie ad un approccio multidisciplinare, ponendosi in una dimensione di aiuto e affiancamento della famiglia, anche se mai in sostituzione di essa.

## 4 Il Centro Diurno Disabili

### 4.1 Funzionamento

Il C.D.D. di Cologno Monzese è aperto all'utenza per almeno 47 settimane annue.

È aperto all'utenza per almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì, con articolazione dell'orario giornaliero dalle 8.30 alle 15.30.

Le chiusure sono previste, oltre che per le festività nazionali riconosciute e per il Santo Patrono, per un massimo di 4 settimane nel mese di agosto e per massimo di una settimana nel periodo natalizio.

All'inizio dell'attività annuale viene predisposto e comunicato agli ospiti, alle ospiti e ai loro famigliari, il calendario delle chiusure del Centro.

Eventuali ulteriori chiusure non previste nel calendario vengono comunicate tempestivamente alle famiglie dalla figura di coordinamento.

#### **4.2 Dove siamo e come contattarci**

Il C.D.D. si trova a Cologno Monzese in via Pisa, 14.

Il numero di telefono è 02/97389890 e l'indirizzo di posta elettronica è il seguente: [cdd.cologno@cooplotta.org](mailto:cdd.cologno@cooplotta.org)

Il C.D.D. è raggiungibile in auto, percorrendo la "Tangenziale est di Milano" con uscita a "Cologno ovest", oppure utilizzando la MM Linea 2 (Verde) scendendo alla fermata "Cologno Sud", che dista a piedi circa dieci minuti dal Centro.

#### **4.3 Possibilità di visitare il servizio**

È prevista la possibilità, per i familiari o per chiunque lo desideri, di conoscere le attività del servizio e visitare la struttura, previo appuntamento con il personale di coordinamento, che li accompagnerà nella visita al Centro.

#### **4.4 Trasporto**

Il progetto di gestione garantisce agli ospiti del C.D.D., un servizio di trasporto giornaliero da e verso casa, nei limiti di capienza massima di posti disponibili, previa presentazione di apposita domanda di erogazione del servizio agli uffici comunali. Vengono utilizzati mezzi idonei al trasporto disabili e il servizio viene svolto da personale dedicato: personale autista e un ausiliario/a, con compiti di assistenza durante il trasporto. Il servizio viene garantito, ai soli residenti a Cologno Monzese, per tutto il periodo di apertura e di funzionamento del Centro. Questo servizio prevede una quota di compartecipazione a carico dell'utenza calcolata sulla base dell'ISEE e indicata nella tabella allegata.

#### **4.5 Servizio di Ristorazione**

Il C.D.D. garantisce alle persone ospiti del Centro la fruizione del pranzo giornaliero che viene prodotto e confezionato presso il Centro Cottura di proprietà comunale da operatore economico specializzato che gestisce, per conto del Comune, il servizio di ristorazione scolastica. I pasti vengono trasportati, con appositi contenitori termici, al Centro e il personale dell'Ente Gestore si occupa del servizio di porzionamento e di distribuzione dei pasti presso gli spazi regolarmente autorizzati da parte di ATS.

L'accesso al servizio di ristorazione avviene a seguito di presentazione di apposita domanda da inoltrare agli uffici comunali. Questo servizio prevede una quota di compartecipazione a carico dell'utenza calcolata sulla base dell'ISEE e indicata nella tabella allegata.

#### 4.6 Come viene gestito il C.D.D.

La complessiva organizzazione del servizio è orientata a promuovere una presa in carico globale, in una prospettiva bio-psico-sociale, della persona con disabilità ospite del CDD.

#### 4.7 Il progetto individuale

Il progetto individuale è costruito attorno alla soggettività dell'utente espressa in termini di bisogni, espressività, creatività, potenzialità di crescita e cambiamento.

I percorsi proposti sono finalizzati al protagonismo degli ospiti e delle ospiti del Centro, offrendo a ogni persona per le proprie possibilità, gli strumenti necessari ad esprimere i propri bisogni e soprattutto i propri desideri diventando parte attiva dei processi decisionali, relativi all'organizzazione della vita quotidiana del servizio e alla programmazione delle attività. Il CDD è un luogo che offre delle opportunità, una comunità che permette a tutti quelli che la abitano di esserci coi propri diritti e coi propri doveri.

#### 4.8 Una giornata tipo

|             |                                                                                                                      |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08.30-09.00 | Accoglienza                                                                                                          |
| 09.00-10.00 | Spazio organizzativo e di condivisione                                                                               |
| 10.00-12.00 | Attività educative-riabilitative-assistenziali, socio ricreative-assistenziali (a piccolo gruppo o individualizzate) |
| 12.30-14.00 | Pranzo, pausa relax e cura di sé                                                                                     |
| 14.00-15.00 | Attività educative-riabilitative-assistenziali, socio ricreative-assistenziali (a piccolo gruppo o individualizzate) |
| 15.00-15.30 | restituzione della giornata, preparazione all'uscita e rientro a casa                                                |

#### 4.9 Le attività proposte

Ogni anno l'équipe rivede l'organizzazione settimanale e la programmazione annuale delle attività in un processo continuo di verifica e riprogettazione a partire, da una parte, dai Progetti Individuali e, dall'altra, dalle finalità del servizio nel suo insieme.

Il lavoro di programmazione dell'équipe può essere definito un lavoro di *cura educativa* intesa come attenzione non solo alle persone ma anche ai contesti, agli spazi, ai tempi, alle regole, ai linguaggi.

Le attività vengono quindi declinate come previsto della delibera regionale n. VII/18334 del 23/07/04 che prevede, quali standard organizzativi, quattro diverse tipologie di intervento afferenti alle seguenti quattro macro aree di attività:

#### **A) Attività socio sanitarie**

Per ogni ospite il medico consulente del servizio compila e aggiorna, in collaborazione con le altre figure professionali, il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FASAS). In esso sono raccolte tutte le informazioni di carattere sociosanitario relative all'ospite che devono essere puntualmente aggiornate. Il medico effettua visite annuali agli ospiti e alle ospiti ed è a disposizione degli operatori, delle operatrici e delle famiglie per svolgere attività di supporto e consulenza rispetto alle problematiche mediche. Il personale infermieristico è a disposizione del servizio in supporto alla figura del medico.

#### **B) Attività di riabilitazione**

Tale attività è garantita dalla presenza di un medico fisiatra, responsabile della stesura dei Piani Riabilitativi Individuali, e di un/una fisioterapista. L'attività riabilitativa, effettuata per cicli, viene offerta agli ospiti e alle ospiti che ne hanno uno specifico bisogno valutato dal medico fisiatra.

#### **C) Attività socio riabilitative**

Attività di piscina, ippoterapia, spesa, cucina, pittura, giornalino, solo per fare alcuni esempi, sono da anni protagoniste dell'organizzazione settimanale. Nel tempo sono rimaste una presenza costante con variazioni rispetto alle metodologie e agli obiettivi. L'obiettivo socioriabilitativo primario, attuato attraverso le diverse attività, è diventato quello di far acquisire alla persona con disabilità la maggior consapevolezza possibile rispetto alla propria soggettività. Per raggiungere tale obiettivo acquistano rilevanza aree come l'autonomia, la padronanza ambientale, la crescita personale e l'individuazione di obiettivi raggiungibili.

#### **D) Attività educative**

La finalità principale perseguita nel Centro Diurno Disabili di Cologno Monzese è quella di favorire la crescita della persona promuovendo e sostenendo la progettualità individuale, tenendo insieme limite e possibilità. Per raggiungere tale finalità vengono usati alcuni strumenti importanti come:

- aumentare le possibilità di scelta delle persone a partire dallo specifico quotidiano di ognuno;
- riconoscere a tutte le persone il diritto di partecipare alla vita di comunità;
- costruire contesti relazionali aperti che aprano a nuovi incontri e contatti.

L'attività educativa viene esplicitata nel Piano Educativo Individuale.

Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi indicati nei Progetti Individuali. Lo schema delle attività è costruito dall'équipe a inizio anno, viene poi presentato alle persone ospiti e lasciato a disposizione per conoscenza.

Le attività con frequenza settimanale possono essere di due tipi:

**a)** attività strutturate per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, vengono gestite per tutto l'anno dagli operatori e dalle operatrici che stendono un progetto iniziale, programmano un piano di verifiche periodiche e una valutazione finale. Le attività strutturate possono essere rivolte ad un singolo o singola ospite o al gruppo;

**b)** attività parzialmente strutturate sono i dispositivi della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i

momenti liberi durante i quali le persone ospiti possono ritrovarsi a piccoli gruppi con l'operatore, possono usufruire delle stanze libere, come palestra e laboratorio artistico per il gioco o il disegno libero e infine possono riposare. Spesso i momenti liberi costituiscono occasione di colloqui individuali tra operatore o operatrice e ospite.

#### **4.10 Gite e Vacanze**

Il Centro organizza gite di una giornata al fine di rafforzare la relazioni dei vari gruppi di persone ospiti e la loro inclusione nell'ambiente territoriale esterno.

Il C.D.D. nel progetto gestionale attuale prevede periodi di vacanze con gli ospiti e le ospiti che possono essere a piccolo e/o grande gruppo sulla base dei progetti educativi e delle caratteristiche psicofisiche individuali.

#### **4.11 Chi lavora nel centro e cosa fa**

Riportiamo di seguito l'elenco delle figure professionali operanti nel Centro:

##### **4.11.1 La figura di coordinamento**

La figura di coordinamento è responsabile della programmazione complessiva del servizio e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano progettuale, su quello organizzativo-gestionale. Garantisce e coordina i professionisti o professioniste nel lavoro di programmazione, progettazione e di realizzazione degli interventi. Mantiene inoltre i rapporti con la figura referente dell'Amministrazione Comunale. Promuove il costante collegamento tra il centro ed il resto della cooperativa e garantisce l'applicazione dei criteri di qualità previsti dalla stessa per tutti i suoi servizi e progetti.

Attualmente il ruolo è svolto dalla Dott.ssa Federica Gallinari.

Esiste una figura di supporto al coordinamento, attualmente svolta dalla Dott.ssa Adele Bressa, al fine di presidiare tale funzione anche in caso di assenza della coordinatrice.

##### **4.11.2 Figure educative**

Le figure educative contribuiscono alla stesura del Progetto Individuale e sono responsabili della realizzazione del Piano Educativo Individuale e del Progetto Educativo dell'ospite nell'ambito della programmazione quotidiana del servizio.

Inoltre, in collaborazione con le altre figure professionali, definiscono le necessità assistenziali della persona ospite e il conseguente Piano Assistenziale Individuale. Ogni figura educativa ha la referenza e la cura del FASAS di una media di 3 persone ospiti.

##### **4.11.3 Figure assistenziali**

L'ausiliario/a e/o l'OSS sono le figure addette all'assistenza dell'ospite, supportano il personale nelle attività educative e assistenziali e vengono coinvolte nei momenti organizzativi e formativi dell'equipe multidisciplinare.

#### **4.11.4 Consulente psicoeducativo**

Si occupa della supervisione e dell'implementazione del FASAS; partecipa alle equipe nei momenti di discussione sui casi e cura, insieme alla figura di coordinamento, gli interventi specifici con le famiglie.

#### **4.11.5 Consulente supervisore**

Supporta l'équipe nell'analisi degli interventi educativi e assistenziali favorendo il confronto tra gli operatori e le operatrici, fornendo strumenti e metodologie di intervento.

#### **4.11.6 Consulente medico**

Aggiorna e verifica il FASAS, negli aspetti di sua competenza, e partecipa alla stesura del Progetto Individuale. Fornisce consulenza agli operatori, alle operatrici e alle famiglie circa le tematiche sanitarie.

#### **4.11.7 Consulente infermieristico**

Supporta la figura del medico e si occupa degli eventuali bisogni infermieristici della persona ospite.

#### **4.11.8 Consulente medico fisiatra**

Partecipa alla stesura del Progetto Individuale dell'ospite e definisce il Progetto Riabilitativo Individuale ove necessario. Fornisce consulenza agli operatori, alle operatrici e alle famiglie per quanto di sua competenza. Concorda con il/la fisioterapista i cicli di intervento riabilitativo.

#### **4.11.9 Tecnici della riabilitazione**

La figura attualmente presente al C.D.D. è un Fisioterapista che ha il compito di realizzare il Progetto Riabilitativo Individuale dell'ospite, come definito dal medico fisiatra.

Potranno essere individuate altre figure riabilitative (musicoterapista, arteterapista, danzaterapista) che integrino il lavoro dell'équipe per periodi specifici e in base ai bisogni degli ospiti e delle ospiti.

#### **4.11.10 Ausiliari addetti al servizio di pulizia**

Il personale ausiliario si occupa della pulizia ordinaria e straordinaria del Centro. Chi opera nel servizio è dotato di un cartellino di riconoscimento identificativo.

#### **4.12 Le modalità di lavoro**

Ogni settimana l'équipe operativa, cui partecipano tutti gli educatori/trici, il coordinatore/trice e il consulente psico-educativo, s'incontra per momenti di condivisione, verifica e confronto su aspetti organizzativi del servizio e per il monitoraggio degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale della persona ospite. L'équipe multidisciplinare svolge un costante lavoro di aggiornamento della documentazione riferita ad aspetti: sanitari,

assistenziali e psicosociali dell'ospite. Una volta al mese viene svolta la supervisione di un/una consulente supervisore.

Durante l'anno è garantita la possibilità di usufruire di momenti di formazione e aggiornamento a tutto il personale dipendente dall'Ente Gestore.

#### **4.13 L'équipe e le famiglie**

La dimensione familiare è una parte fondamentale della vita delle persone ospiti del C.D.D. Il confronto con famiglia è indispensabile per avere una conoscenza più completa della persona e, allo stesso tempo, perché le competenze degli operatori e delle operatrici possono essere utili alla famiglia per la gestione quotidiana della persona. Inoltre, la famiglia viene invitata, insieme alla persona, a condividere con gli operatori e le operatrici il Piano Educativo Individuale e a definire gli aspetti di collaborazione possibili. Tale collaborazione viene cercata anche attraverso un costante dialogo tra gli operatori, le operatrici e la famiglia che si attua con frequenti colloqui formali e informali.

Il/la consulente psicoeducativo offre la possibilità di almeno un colloquio annuale con la famiglia per fornire un supporto specifico alla stessa legato all'affaticamento nei compiti di cura e alla gestione delle dinamiche famigliari.

I famigliari inoltre vengono coinvolti in alcune iniziative proposte dal servizio come momenti ricreativi e di socializzazione, eventi formativi, laboratori tematici. Questo tipo di proposta facilita la reciproca conoscenza dei famigliari, attivando talvolta processi spontanei di auto-aiuto, e incrementa il senso di fiducia, di appartenenza e collaborazione rispetto al Servizio.

### **5 Modalità di accesso**

#### **5.1 Richiesta di accesso al CDD**

L'accesso al C.D.D. è disciplinato dal regolamento comunale e dalle vigenti disposizioni regionali. La richiesta d'inserimento al C.D.D. è presentata, previo confronto con l'assistente sociale di riferimento, dal soggetto che esercita la rappresentanza legale della persona con disabilità utilizzando i modelli appositamente predisposti sul sito istituzionale del Comune di Cologno Monzese e deve essere trasmessa all'Ufficio "Servizio Fragilità, Politiche Abitative e Piano di Zona" in una delle seguenti modalità:

- tramite lo Sportello polifunzionale - piattaforma "COLOGNO EASY – Servizi Sociali" (<https://colognoeasy.comune.cognomonzese.mi.it/activity/53>);
- consegna a mano, presso l'Ufficio Protocollo situato nella sede comunale di via Della Resistenza 1 – Cologno Monzese.

La richiesta di inserimento deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- certificazione della condizione della persona disabile rilasciata dagli organi competenti e ulteriore documentazione aggiornata;
- dichiarazione relativa alla situazione economica del nucleo familiare (ISEE).

La richiesta, con allegata la relazione del servizio sociale comunale, sarà esaminata dall'Equipe multidisciplinare (vedi il paragrafo 5.2) per la valutazione dell'ammissibilità/idoneità /inserimento in lista d'attesa.

Per la stesura della graduatoria l'Équipe Multidisciplinare, ai sensi del regolamento comunale, prende in esame i seguenti criteri:

- |                                                              |                 |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|
| a) condizione sociale;                                       |                 |
| • stato di bisogno certificato dall'équipe multidisciplinare | max punti 10    |
| • presenza di un solo genitore (vedovo/a, separato/a)        | punti 3         |
| • assenza di entrambi i genitori                             | punti 6         |
| b) situazione economica (ISEE)                               | punti da 1 a 10 |
| c) periodo di attesa per l'accesso al servizio               | max punti 5     |

A parità di punteggio si terrà conto della data di presentazione delle domande.

Le persone non residenti potranno accedere al servizio, solo dopo la sottoscrizione del contratto di ingresso tra il Comune di residenza e il Comune di Cologno Monzese. In presenza di tale contratto le modalità di accesso rimangono uguali a quelle sopra descritte.

## 5.2 Équipe multidisciplinare di valutazione

L'équipe di valutazione multidisciplinare è composta dalle seguenti figure professionali:

- Psicologo del C.D.D.;
- Medico del C.D.D.;
- Coordinatore del C.D.D.;
- Assistente sociale referente comunale per l'Area Disabili.

L'équipe, nell'ambito delle singole professionalità, svolge le seguenti funzioni:

- supervisiona e verifica i programmi di intervento individuali e collettivi;
- segue la fase dell'inserimento e dell'osservazione decidendo l'ammissione / dimissione;
- programma le ammissioni / inserimenti verso altre strutture esterne al C.D.D.;
- predispone le graduatorie della lista di attesa.

## 5.3 Fase conoscitiva

A seguito della convocazione per l'avvio delle procedure di inserimento, la persona disabile e i suoi familiari effettuano un primo incontro con la figura di coordinamento, presso il Centro. L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa. In questo incontro viene fatto visitare il Centro e illustrato il programma delle attività e favorito un primo contatto informale con gli operatori, le operatrici e con gli altri ospiti presenti. Durante la fase conoscitiva, è possibile chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le proprie esigenze e preoccupazioni; nel contempo la figura di coordinamento può disporre di una conoscenza più diretta della persona disabile e della sua famiglia e raccogliere le prime informazioni.

## **5.4 Ingresso e periodo d'osservazione**

### **5.4.1 Contratto d'ingresso**

Conclusa la fase conoscitiva e prima dell'accoglienza dell'ospite al Centro viene stipulato il Contratto d'Ingresso tra il legale rappresentate, o suo delegato, del Comune per il CDD, l'Ente Gestore del CDD ed il soggetto legalmente abilitato a rappresentare la persona ospite o altro soggetto autorizzato, l'eventuale Legale Rappresentate del Comune di residenza dell'ospite non residente.

Il Contratto d'Ingresso è lo strumento adottato per dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti e per definire e condividere i reciproci obblighi. In esso sono ad esempio contenute le prestazioni poste a carico dell'ente gestore, del Comune e quelle poste a carico della persona ospite, le clausole in materia di rispetto della privacy e di contenzioso oltre che le ipotesi di recesso e di risoluzione del contratto stesso, nonché di dimissioni. Il modello di Contratto d'ingresso al CDD viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **5.4.2 Periodo d'osservazione**

La persona ospite viene accolta nel Centro, e affidata all'educatore o all'educatrice di riferimento. Da questo momento si avvia la fase di osservazione che dura almeno quattro settimane al termine delle quali viene redatta l'apposita scheda individuale del disabile (SIDi) ed inserita nel FASAS. Tutti gli operatori e le operatrici sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a espletare tutte le valutazioni cliniche, relazionali e delle abilità funzionali per quanto di loro specifica competenza. La figura di coordinamento si assicura che la compilazione del fascicolo sia sempre svolta adeguatamente.

## **5.5 Definizione e condivisione del progetto individualizzato**

Nella fase successiva all'osservazione e alla valutazione l'équipe tecnica del CDD, in rapporto con la famiglia, definisce il Progetto Individuale (P.I.), che si declina nelle diverse sezioni: Piano Educativo Individuale (P.E.I.), Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e Piano Riabilitativo Individuale.

## **5.6 Monitoraggio del progetto**

Il Progetto Individuale deve dare atto delle rivalutazioni periodiche che devono svolgersi ogni volta che si renda necessario e comunque con una frequenza non superiore ai sei mesi. Il percorso della persona ospite presso il servizio viene descritto da un diario degli eventi e degli interventi compilato dalle varie figure professionali coinvolte che in esso devono registrare gli interventi svolti ed eventuali eventi significativi relativi alla persona. Sono altresì previsti degli incontri individuali con obiettivi di verifica e monitoraggio con la persona disabile, con i suoi familiari e con l'ente segnalante. Tali incontri hanno una cadenza variabile e concordata al momento della stesura del progetto.

## 5.7 Verifica, aggiornamento e nuova stesura del Progetto Individuale

Due volte all'anno, e comunque ogni volta che si renda necessario in base ai bisogni, l'équipe verifica il Progetto Educativo e sulla base di quanto emerso vengono previste eventuali modifiche.

## 6 Dimissioni e risoluzione del contratto

### 6.1 Dimissioni

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- progetto di invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno al C.D.D dietro decisione dell'équipe multidisciplinare;
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie).

In tutti i casi occorre, sulla base della segnalazione fatta per iscritto del motivo che rendono necessarie le dimissioni, definire le modalità e i tempi con cui attuarle.

La dimissione dal CDD avviene di norma al compimento del 65° anno d'età.

### 6.2 Risoluzione del contratto

Si verifica invece risoluzione del contratto nei casi di:

- progetto d'invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno al C.D.D su proposta dell'équipe multidisciplinare in accordo con la persona ospite o familiare o tutore / rappresentante legale;
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie);
- inadeguatezza del servizio determinato dall'aggravarsi delle condizioni di salute psicofisica dell'ospite che non rendono più possibile la sua partecipazione alla vita comunitaria della struttura. Tale intervento viene valutato e proposto dall'équipe multidisciplinare.

Il Centro garantirà il supporto e l'assistenza necessari all'eventuale inserimento presso altri servizi.

### 6.3 Regole e adempimenti a carico della persona ospite/familiare

La persona ospite o il genitore o altro familiare, tutore legale, amministratore di sostegno, o altro soggetto legalmente autorizzato s'impegna, all'atto dell'ingresso, a consegnare alla figura di coordinamento del Centro copia dei seguenti documenti personali:

- tessera sanitaria;
- eventuale tessera di esenzione del ticket;
- codice fiscale;
- documentazioni sanitarie recenti attestanti le condizioni di salute, con impegno a comunicare tempestivamente alla figura di coordinamento del Centro eventuali variazioni intervenute nello stato di salute della persona ospite;
- relazione educativa attestante il percorso precedentemente svolto (se in dimissione da altra struttura/servizio socio-sanitario / assistenziale / educativo);

- dichiarazione di invalidità civile, ecc.;
- ogni altro documento utile.

Si impegnano inoltre a garantire:

- la regolare frequenza del centro da parte della persona ospite;
  - la piena collaborazione con la figura di coordinamento del CDD e con il Comune al fine di agevolare la frequenza al centro;
  - la segnalazione tempestiva di eventuale assenza giornaliera entro le ore 9 del mattino e a comunicare le eventuali assenze prolungate dal Centro. In particolare, in caso di assenza per malattia:
- in caso di malattia infettiva, o situazioni di salute che potrebbero essere contagiose, è indispensabile al rientro un certificato medico che indichi le buone condizioni di salute o altro documento attestante il possibile rientro in struttura (es. certificazione negativa tampone Covid, ecc.).
  - in caso di ricovero ospedaliero è necessario presentare copia della lettera di dimissione dell'ospedale ed un certificato medico che autorizzi il rientro al CDD.
- la segnalazione tempestiva di stati patologici potenzialmente rischiosi per gli altri ospiti, altre ospiti e gli operatori e le operatrici;
  - a fornire le prescritte certificazioni legate ad esigenze particolari di alimentazione, diete o regimi particolari di intolleranza / allergie, e comunicare tempestivamente eventuali variazioni intervenute durante la frequenza;
  - a fornire adeguata collaborazione agli operatori e alle operatrici del Centro e permettere un facile e rapido contatto, in caso di situazioni di pericolo effettivo per l'incolumità fisica dell'ospite e in tutti quei casi in cui si renda necessario un intervento d'urgenza a mezzo di chiamata del servizio di emergenza sanitaria, oltre che nei casi di stati di forte agitazione della persona ospite che comportino necessità di contenimento fisico e che comunque vadano a creare forte disagio alla persona e al resto dell'utenza;
  - il pagamento delle quote di compartecipazione a carico della persona ospite per il servizio di mensa, di trasporto e di partecipazione ai soggiorni vacanza, in base alle tariffe dei servizi a domanda individuale.

## 7 Rette

La frequenza alle attività del CDD è gratuita per chi risiede a Cologno Monzese in quanto sostenuta totalmente dall'Amministrazione Comunale.

La quota di compartecipazione a carico degli e delle utenti è prevista solo per il servizio di trasporto, della ristorazione e dell'eventuale partecipazione al soggiorno estivo. Tali quote di compartecipazione sono determinate in base a quanto previsto dalla deliberazione comunale di approvazione delle tariffe dei servizi pubblici a domanda individuale, ad eccezione delle quote richieste per i soggiorni estivi che sono determinate direttamente dalla Cooperativa CS&L.

Si vedano in proposito le allegate tabelle esplicative (All. A).

## 8 Fattori, indicatori e standard di qualità del servizio

### 8.1 Struttura

| Fattori                      | Indicatori                                                  | Standard                                                                                                                                                        |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accessibilità alla struttura | Raggiungibilità del servizio                                | Il servizio di trasporto è a cura del Consorzio CS&L e Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione ed è riservato agli ospiti e alle ospiti che ne fanno richiesta |
| Sicurezza                    | Norme vigenti                                               | 100%                                                                                                                                                            |
|                              | Evidenza dei certificati di autorizzazione al funzionamento | Autorizzazione n. 471/2005 del 28/11/2005 della Provincia di MILANO                                                                                             |
| Organizzazione degli spazi   | Esistenza di una suddivisione degli spazi adeguata          | Conforme ai requisiti strutturali della DGR n. VII/18334/2004                                                                                                   |

|                                                              |                                                                    |                                        |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Adeguatezza degli elementi costruttivi arredi e attrezzature | Caratteristiche porte                                              | Conforme alla DGR VII/18334/2004       |
|                                                              | Caratteristiche corridoi                                           |                                        |
|                                                              | Esistenza di segnaletica per l'orientamento                        |                                        |
|                                                              | Esistenza di dispositivi di segnalazione per la richiesta di aiuto |                                        |
|                                                              | Arredi e attrezzature adeguati alla disabilità                     |                                        |
| Pulizia degli ambienti                                       | Numero degli addetti                                               | 3 operatori/operatrici incaricati/e    |
|                                                              | Evidenza di procedure di controllo                                 | Check list delle operazioni di pulizia |

### 8.2 Relazione con l'utente

| Fattori                                            | Indicatori                                                                                        | Standard  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Tempestività di risposta alla richiesta di accesso | N° dei giorni che intercorrono tra la domanda (sia pubblica che privata) e la risposta del centro | 30 giorni |

|                                                 |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modalità di risposta alla richiesta di accesso* | Evidenza di una risposta scritta                                                                                                                               | In tutti i casi                                                                                                                                                 |
| Apertura del servizio                           | Apertura per 35 ore settimanali per 47 settimane l'anno                                                                                                        | 100%                                                                                                                                                            |
|                                                 | Esistenza di un calendario                                                                                                                                     | Disponibile presso la sede e consegnato entro il mese di ottobre ai famigliari.                                                                                 |
| Inserimento personalizzato                      | Durata del periodo di osservazione                                                                                                                             | Minimo 4 settimane di frequentazione del Centro                                                                                                                 |
|                                                 | Risorse dedicate:<br>- affiancamento individuale<br>- osservazione mirata                                                                                      | 1. Un educatore/trice di riferimento per tutto il periodo<br>2. Utilizzo di strumenti di valutazione, in tutti i casi                                           |
| Personalizzazione del progetto                  | Esistenza di un Progetto Individuale<br>Esistenza di un piano educativo/assistenziale /riabilitativo individuali                                               | 100%<br>Esistenza di un Piano Educativo Individuale, del Piano Assistenziale Individuale nel 100% dei casi e ove necessario del Piano Riabilitativo Individuale |
|                                                 | Programmazione delle attività                                                                                                                                  | Visibile in ufficio e su richiesta                                                                                                                              |
|                                                 | Frequenza delle verifiche e aggiornamento del progetto                                                                                                         | Almeno ogni sei mesi nel 100% dei casi                                                                                                                          |
|                                                 | Registro quotidiano di eventi e interventi sull'a persona ospite                                                                                               | 100%                                                                                                                                                            |
|                                                 | Rapporto numerico tra figure educative e ospiti                                                                                                                | Conforme alla DGR n. VII/18334/2004                                                                                                                             |
|                                                 | Esistenza di un educatore/trice di riferimento<br>Esistenza di un fascicolo sanitario (FASAS) come previsto da normativa regionale ed eventuali aggiornamenti. | Nel 100% dei casi                                                                                                                                               |
|                                                 |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                 |
| Continuità Assistenziale                        | Esistenza procedure di dimissione e accompagnamento della persona ospite verso la nuova realtà                                                                 | 100%                                                                                                                                                            |

|                                            |                                      |                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizzazione del servizio di ristorazione | Pasto offerto                        | A mezzogiorno                                                                                                |
|                                            | Varietà dei pasti                    | A cura del servizio refezione scolastica del Comune                                                          |
|                                            | Accettazione di diete personalizzate | A cura del servizio refezione scolastica del Comune, su richiesta per motivi sanitari, religiosi e culturali |
|                                            | Rispetto norme HACCP                 | 100% per quanto di competenza                                                                                |
| Trasparenza del servizio                   | Possibilità di visite di controllo   | Senza preavviso e in qualunque momento per i membri del comitato di gestione                                 |
|                                            | Possibilità di visite conoscitive    | Previo appuntamento con il coordinatore                                                                      |

\* Per le modalità di accesso vedi paragrafo n. 5.1

### 8.3 Relazioni con i familiari del cliente

| Fattori                                     | Indicatori                                                                          | Standard                                                                         |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Trasparenza e comunicazione con le famiglie | N° colloqui individuali                                                             | Minimo due l'anno e all'occorrenza                                               |
|                                             | Frequenza dei momenti assembleari                                                   | Almeno una volta l'anno                                                          |
|                                             | Esistenza della carta del servizio                                                  | Carta del servizio distribuita nel 100% dei casi dall'avvio della nuova gestione |
| Forme di partecipazione                     | Esistenza di un comitato di gestione con la presenza di rappresentanti dei genitori | Come da regolamento                                                              |
|                                             | Esistenza di un'iniziativa realizzata con il coinvolgimento dei genitori            | Almeno una volta all'anno                                                        |
|                                             | Rilevazione della soddisfazione e suggerimenti                                      | Una volta all'anno tramite questionario                                          |
|                                             | Reclamo                                                                             | Presenza di una cassetta del reclamo nel servizio                                |

### 8.4 Relazioni con il personale

| Fattori              | Indicatori                       | Standard        |
|----------------------|----------------------------------|-----------------|
| Tutela del personale | Inquadramento da CCNL di settore | In tutti i casi |

|                                     |                                                         |                                                                                                            |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | Rispetto delle norme della sicurezza sul lavoro L.81/09 | Applicazione della norma                                                                                   |
| Formazione e aggiornamento          | N° di ore all'anno di formazione continua               | Almeno 12 ore                                                                                              |
| Organizzazione e modalità di lavoro | N° di ore di programmazione in equipe del lavoro        | 3 ore alla settimana                                                                                       |
|                                     | N° di ore di supervisione e verifica del lavoro         | 2 ore al mese                                                                                              |
|                                     | Presenza di specialisti esterni                         | 1 psicologo, 2 terapisti della riabilitazione, 1 medico medicina generale, 1 medico fisiatra, 1 infermiere |

## **9 Partecipazione: comitato di gestione, rilevazione della soddisfazione, suggerimenti e reclami, tutela diritti, accesso e rilascio documentazione sociosanitaria**

### **9.1 Comitato di Gestione, composizione**

Per garantire la partecipazione attiva dei famigliari delle persone ospiti è stato costituito il Comitato di Gestione, che si riunisce presso la sede del C.D.D. Il Comitato di Gestione è composto da:

- sei rappresentanti delle famiglie, eletti dall'Assemblea delle famiglie stesse;
- un rappresentante degli operatori eletto dall'Assemblea del personale stesso;
- la figura di Coordinamento del Centro che è membro di diritto;
- il Direttore del Settore Servizi Sociali o il Funzionario da lui delegato;
- un/una assistente sociale referente dell'area disabilità;

L'Assessore alle Politiche sociali è invitato a partecipare alle riunioni.

Le modalità di elezione dei componenti del Comitato sono previste nel Regolamento del Servizio a disposizione presso la sede del C.D.D..

#### **9.1.1 Riunioni del Comitato di Gestione**

Il Comitato di Gestione si riunisce di regola due volte all'anno, secondo il calendario prestabilito all'inizio di ogni anno, e comunque non più di 4 volte all'anno, con preavviso minimo di cinque giorni. Il verbale di ogni seduta verrà redatto a turno da un rappresentante delle parti ed affisso nella sede del C.D.D per 15 giorni consecutivi.

#### **9.1.2 Funzioni del Comitato di Gestione**

Il Comitato di Gestione svolge principalmente le seguenti funzioni:

- formula indirizzi generali e sollecita iniziative per il buon funzionamento del servizio;
- esprime il proprio parere sul calendario annuale di funzionamento del Centro;
- opera per definire, agevolare e migliorare i rapporti tra famiglie, C.D.D e territorio e a questo scopo può promuovere incontri con le famiglie, con le componenti sociali e con le associazioni del territorio operanti nell'area della disabilità;
- convoca l'Assemblea dei familiari.

#### **9.1.3 L'Assemblea dei familiari**

L'Assemblea dei familiari si riunisce, di norma, in un locale del Centro Diurno Disabili e può essere convocata anche dal Coordinatore del Centro.

La convocazione va fatta mediante avvisi con 5 giorni di anticipo sulla data di convocazione, salvo che non vi siano ragioni di urgenza che giustificano un periodo più breve.

L'Assemblea è validamente costituita con la presenza di almeno un terzo dei genitori.

### **9.2 Questionario di rilevazione della soddisfazione**

Il C.D.D., per garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo, ritiene opportuno coinvolgere gli/le utenti e i/le loro famigliari nella misurazione della qualità dell'offerta.

Per questo motivo sono stati predisposti diversi strumenti di rilevazione. Una volta l'anno, nel mese di giugno, la soddisfazione viene rilevata con metodologie diverse a seconda dei destinatari:

- chi frequenta il centro partecipa a momenti di discussione in gruppo, per rispondere al questionario di gradimento e formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- alle famiglie dei frequentanti viene richiesto di compilare il "questionario di rilevazione interna della soddisfazione", formulando anche proposte e suggerimenti e di riconsegnarlo entro 15 giorni al Centro per permetterne la rielaborazione.

### **9.3 Elaborazione dei dati: realizzazione del Piano di Miglioramento**

I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, servono alla figura referente comunale e alla figura di Coordinamento per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.

I risultati del questionario rimangono a disposizione presso il Centro.

### **9.4 Reclamo**

Qualora si volesse fare un reclamo o una segnalazione in merito alle attività del Centro è necessario compilare per iscritto la scheda allegata alla presente Carta del Servizio o richiedibile in alternativa al Coordinatore del Centro.

Una volta compilata, la scheda deve essere restituita alla figura di Coordinamento, che la trasmetterà per opportuna informazione e/o competenza al Responsabile comunale del Servizio Disabili, per rendere possibile l'accertamento dell'eventuale disservizio o comunque una valutazione del reclamo, che avverrà nei successivi 15 giorni lavorativi. La scheda potrà essere altresì consegnata direttamente al servizio sociale comunale.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi, che decorrono dalla presentazione del reclamo, la figura di Coordinamento di concerto con il Responsabile del Servizio Disabili, riferiscono l'esito degli accertamenti compiuti e nel caso si impegnano a fornire i tempi entro i quali provvederà, attraverso azioni correttive, alla rimozione delle problematiche riscontrate.

La figura di Coordinamento e il referente comunale monitorano gli interventi correttivi e si impegnano a comunicare l'avvenuta risoluzione del problema che ha determinato il reclamo.

### **9.5 Tutela diritti.**

È possibile presentare una segnalazione in merito ad un disservizio o contestare la violazione di un proprio diritto rivolgendosi all'Ufficio URP dell'Ente (ufficio relazioni pubblico) e/o recandosi presso la sede di Via Milano, 3 - piano terra oppure in via telematica attraverso "URPCONTACT", dal sito istituzionale pagina web <http://colognomonzese.urpcontact.com/>

L'ufficio URP ricevuta la segnalazione, provvederà ad inoltrarla al competente ufficio comunale che, entro 30 giorni, fornirà una puntuale risposta.

#### **9.6 Esercizio di accesso e rilascio documentazione sociosanitaria.**

Fermi i principi stabiliti dal Regolamento UE n° 679/16 e del D.Lgs. n° 196/03, così come modificato dal D.Lgs. n° 101/18 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'esercizio del diritto di accesso e rilascio della documentazione sociosanitaria può essere esercitato dai soggetti titolari del diritto individuati in base alla legge 241/90 e al D.Lgs. 33/2013 e al D.Lgs. 97/2016, in materia di trasparenza, accesso agli atti e partecipazione ai procedimenti amministrativi. Tale soggetto dovrà formulare la richiesta all'Area Servizi Sociali del Comune in Via Petrarca n. 11, utilizzando i modelli che troverà al seguente link:

[https://colognoeasy.comune.colognomonzese.mi.it/action:s\\_italia:accesso.attidocumenti.pubblica.amministrazione](https://colognoeasy.comune.colognomonzese.mi.it/action:s_italia:accesso.attidocumenti.pubblica.amministrazione) .

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta l'ufficio competente provvederà a trasmettere al richiedente copia fotostatica della documentazione richiesta previa verifica di legittimità della richiesta e del pagamento delle tariffe stabilite dall'Ente per i costi di riproduzione degli atti ed eventuali ulteriori costi di spedizione, se dovuti.

## ALLEGATO A): RETTE TRASPORTO E MENSA

### TARIFFE TRASPORTI C.D.D.

| FASCIA | PARAMETRO   | FASCE ISEE  | COSTO DEL SERVIZIO |             |
|--------|-------------|-------------|--------------------|-------------|
|        |             |             | MENSILE            | GIORNALIERO |
| 1°     | FINO A EURO | € 6.500,00  | € 16,00            | € 0,89      |
| 2°     | DA EURO     | € 6.501,00  | € 30,00            | € 1,67      |
|        | A EURO      | € 9.500,00  |                    |             |
| 3°     | DA EURO     | € 9.501,00  | € 45,00            | € 2,50      |
|        | A EURO      | € 13.500,00 |                    |             |
| 4°     | DA EURO     | € 13.501,00 | € 59,00            | € 3,28      |
|        | A EURO      | € 16.000,00 |                    |             |
| 5°     | OLTRE EURO  | € 16.000    | € 70,00            | € 3,89      |

**DECORRENZA: GENNAIO 2026**

#### **NOTE:**

- a) La tariffa mensile viene applicata a tutti coloro che frequentano il CDD e che utilizzano il servizio di trasporto. L'utilizzo di sola andata o solo ritorno non comporta riduzioni di tariffa. Le uniche assenze che vengono conteggiate sono quelle per malattia (da giustificare con apposita certificazione) o dovute a chiusura del servizio. Nel caso di periodi di frequenza mensili inferiori ai 18 giorni, per chiusura del servizio o a causa di assenze per malattia, il costo a carico dell'utente è quello giornaliero moltiplicato per i giorni effettivi di frequenza.
- b) Gli utenti che frequentano il CDD per un numero di giorni inferiore a 18 mensili (ad es: 3 giorni alla settimana per un totale di 12 gg. mensili) pagano una tariffa rapportata al numero di giorni di frequenza (costo giornaliero x numero dei giorni di frequenza stabiliti). Anche in questo caso si scalano solo le eventuali assenze per malattia giustificate o chiusura del servizio.
- c) In presenza di uno o più utenti appartenenti allo stesso nucleo familiare si applica una riduzione del 25% della tariffa a ciascuno degli utenti interessati, salvo che gli stessi non appartengano a nucleo familiare che superi del 30% il limite di ISEE di cui all'ultima fascia.

## TARIFFE PASTI MENSA C.D.D.

La percentuale di compartecipazione al servizio a carico dell'utente viene calcolata secondo la seguente formula:

$$\% = \text{ISEE utente} \times 100 / \text{ISEE finale}$$

Laddove:

- La % massima a carico dell'utente, come risultante dalla formula, viene considerata fino al 100%;
- L'ISEE finale è pari ad € 15.000,00;
- I costi sui quali applicare la % di compartecipazione per l'anno 2026 sono i seguenti:

|                                                         | RESIDENTI |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Costo massimo del pasto                                 | 5,50      |
| Riduzione dal 2° figlio frequentante contemporaneamente | 50%       |

**DECORRENZA: GENNAIO 2026**

ALLEGATO B)



Città di  
**Cologno Monzese**

Centro Diurno per Disabili  
via Pisa 14 - Cologno Monzese (MI)  
telefono 02/973.89.890 - fax 02/273.05.329

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO**

**CENTRO DIURNO DISABILI di COLOGNO MONZESE - ANNO 2024**

*Gentile Familiare,*

Allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare il presente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito o consegnato direttamente al Coordinatore del Centro.

La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = ottimo

1. Come valuta l'organizzazione del servizio?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

2. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori e delle operatrici?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

3. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore o coordinatrice?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

4. Come valuta la disponibilità a eventuali incontri o telefonate dei/delle liberi/e professionisti/e (psicologo, medico ...)?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

5. . Giudica adeguato il numero di sedute di fisioterapia (risponda solo se il suo familiare ne usufruisce)?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

6. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

7. Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto educativo?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

8. Rispetto alle attività proposte, quali sono le preferite dal suo familiare, ospite del Centro ?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

9. Quali sono le attività/iniziative che lei genitore/familiare ritiene sarebbe utile proporre ?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

Eventuali osservazioni:

---

---

---

10. Ritiene soddisfacente la proposta dei soggiorni di quest'anno?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

---

---

---

11. Giudica valido il servizio di trasporto (risponda solo se il suo familiare ne usufruisce)?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

12. Come valuta complessivamente la qualità del servizio mensa?

1 ☐    2 ☐    3 ☐    4 ☐

13. Quale ritiene sia la caratteristica migliore del servizio mensa (max. due scelte)?

- ☐ Varietà del menù proposto
- ☐ Sanità degli alimenti proposti
- ☐ Porzioni
- ☐ Preparazione Diete
- ☐ Temperatura alimenti
- ☐ Altro (specificare) .....

14. Quale ritiene invece sia l'aspetto da migliorare (max. due scelte)?

- ☐ Varietà del menù proposto
- ☐ Sanità degli alimenti proposti
- ☐ Porzioni
- ☐ Preparazione Diete
- ☐ Temperatura alimenti
- ☐ Altro (specificare) .....

15. Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Data \_\_\_\_\_

Firma

ALLEGATO C)



Città di  
Cologno Monzese

SCHEDA DI RECLAMO  
CENTRO DIURNO DISABILI di COLOGNO MONZESE

Gentile familiare,  
qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di spedirla o consegnarla direttamente al Coordinatore/trice o ai servizi sociali comunali

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

NUMERO DI TELEFONO \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

TESTO:

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Coordinatore entro 30 giorni lavorativi.