CARTA DEI SERVIZI

C.D.D. L'ARCA | CUDES 322000745

Delibera regionale di accreditamento n. IX/244 del 14/07/2010

Il Coordinatore Responsabile	Il Responsabile Amministrativo	Il Presidente e Legale Rappresentante
Dott.ssa Marina Orabona	*Rag. Maria Rina Vanini*	*Dott.ssa Marta Caverzasio*

L'Arca
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

C.D.D. L'ARCA | CUDES 322000745

INFORMAZIONI

L'ARCA
Società Cooperativa Sociale

Sede operativa e legale

VIA MONTE NERO N.38

21049, TRADATE (VA)

C.F. / P. IVA

02990820124

Orari di apertura

LUN. - VEN. dalle 9 alle 16 (Struttura)

LUN. - VEN. dalle 8.30 alle 12.30 (Segreteria)

Contatti

Segreteria: 0331.386942 | segreteria@cooplarca.org

Coordinatore Responsabile: 345.4115968 | orabona.marina@cooplarca.org

Responsabile Amministrativa: vanini.mari@cooplarca.org

Raggiungibilità

Auto: Tradate - Zona campo sportivo comunale

Treno: FNM, fermata Tradate o Abbiate Guazzone
(c.a. 1 km a piedi dalla struttura)

L'Arca
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. INTRODUZIONE
    a. Lettera introduttiva
    b. Che cos'è la carta dei servizi
2. ENTE, MISSION E VISION
    a. L'Arca Società Cooperativa Sociale
    b. *Mission* e *vision*
3. IL SERVIZIO C.D.D. L'ARCA
    a. Definizione dell'unità d'offerta e destinatari
    b. Autorizzazione accreditamento e indicazione dei posti abilitati
    c. Finalità del servizio
    d. Orario di funzionamento e frequenza dell'unità di offerta
    e. Servizio di ristorazione
    f. Servizio di trasporto
    g. Descrizione degli spazi
    h. Regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus covid-19 nell'ambiente di lavoro
4. SCHEDA AMMINISTRATIVA
    a. Proprietario della struttura ed ente gestore
    b. Modalità di ammissione
    c. Contratto di ingresso
    d. Lista d'attesa
    e. Accoglienza dell'utente al C.D.D. L'Arca
    f. Documenti richiesti per l'ammissione
    g. Modalità di dimissione e documenti richiesti
5. COSTI
6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE
    a. Attività di coordinamento
    b. Operatori e qualifica
    c. Formazione del personale
    d. Riunioni di équipe
7. ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
    a. Progetto individuale (P.I.)
    b. Strumenti operativi utilizzati (FaSAS)
    c. Giornata tipo
    d. Attività
    e. Rapporti con le famiglie: consulenza psicologogica, clinica e lavoro di rete
    f. Comunicazioni con le famiglie
8. COINVOLGIMENTO DELLA RETE TERRITORIALE
    a. Tirocini e PCTO
    b. Volontari
9. TRASPARENZA
    a. Carta dei diritti e dei doveri degli utenti
    b. Referente per i rapporti con gli uffici di tutela
    c. Rilevazione del grado di soddisfazione
    d. Gestione reclami, lamentele, suggerimenti
    e. Accessi alla documentazione socio-sanitaria
    f. Sistema informativo
    g. Assicurazioni
    h. Certificazioni
    i. Tutela della privacy e riservatezza
10. ALLEGATI

1. INTRODUZIONE

1.A LETTERA INTRODUTTIVA

Gentili ospiti, gentili famiglie,

Grazie per aver scelto di affidare voi stessi e i vostri cari a L'Arca Società Cooperativa Sociale. È per noi un grande onore e un privilegio poter dare continuità e valore alla nostra mission sul territorio anche grazie alla vostra fiducia e al sostegno che oggi avete deciso di accordare al nostro ente.
Con questa Carta dei Servizi abbiamo cercato di dare una chiara visione dei contenuti del Servizio C.D.D. L'Arca, definendo i principi, i criteri, le modalità di erogazione e gli standard valutativi e qualitativi.
Come da norma, essa costituisce un documento contrattuale, consegnato obbligatoriamente agli utenti e alle loro famiglie all'atto di presa in carico. A noi, però, piace definirla un patto di corresponsabilità educativa, che lega indissolubilmente noi, voi e gli attori del pubblico sociale nel nome dello sviluppo, del benessere e dell'evoluzione dei bambini, dei ragazzi e delle persone con disabilità e di coloro che stanno vivendo in una situazione di vulnerabilità o di fragilità sociale.
Crediamo che i pilastri fondamentali di un accordo di tale portata siano la condivisione degli obiettivi, il rispetto dei ruoli e delle procedure decisionali e l'assunzione di responsabilità reciproca, considerati non solo i garanti dell'armonia delle relazioni fra le parti, ma anche gli ingredienti del successo degli intenti educativi e formativi dei servizi che offriamo.
È dunque nostra ferma intenzione, con la redazione della presente Carta dei Servizi, costruire una rete di collaborazione solida, competente e dinamica, e di aprire un canale di comunicazione preferenziale improntato sullo scambio continuo, interno ed esterno, consci di potere realizzare insieme una vera e propria comunità educante.

Buon cammino a noi.

1.B CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che noi de L'Arca Società Cooperativa Sociale stringiamo con i nostri utenti e con le loro famiglie, mettendo nero su bianco il nostro impegno a garantire loro cura, professionalità, trasparenza e qualità dei servizi che offriamo.
In questo documento sono contenute tutte le informazioni relative al servizio C.D.D. L'Arca, in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle normative in vigore. Essa ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui servizi;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare l'organizzazione dei servizi e le modalità di erogazione delle prestazioni.

La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli utenti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto dell'accettazione da parte dell'ente erogatore della richiesta di ammissione.
Ogni aggiornamento relativo al presente documento verrà pubblicato sul sito web *www.cooplarca.org.*

2. ENTE, *MISSION* E *VISION*

2.A L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

L'Arca Società Cooperativa Sociale nasce dall'omonima Associazione di genitori di ragazzi disabili del Seprio, costituita nel 1989 a Tradate, grazie all'impegno del Dottor Renzo Imperiali e di un gruppo di genitori di persone con disabilità. Nel corso degli anni, la crescita del servizio è stata luminosa e costante, fino a raggiungere un ruolo chiave sul territorio come provider di servizi socio-assistenziali e riabilitativi per persone con disabilità: nel 2007 in seno all'associazione (a tutt'oggi attiva in campo promozionale), viene costituita la cooperativa, ente di tipo A che, attraverso la gestione di servizi socio–sanitari ed educativi (Centro Diurno Disabili, Centro Socio–Educativo, Assistenza Domiciliare e Scolastica e Interventi Riabilitativi/Erogazione di voucher socio-sanitari), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.
Attualmente contiamo sulla professionalità e le competenze di 40 dipendenti e collaboratori e il sostegno di 17 soci. Gli utenti che usufruiscono della nostra esperienza sono oltre 50, provenienti da una trentina di comuni diversi appartenenti alle province di Varese e Como.

2.B *MISSION* E *VISION*

La *mission* dell'organizzazione, i valori cui si ispira e la *vision* che ne conduce le linee per il futuro fanno riferimento alla cornice della Qualità della Vita. In linea con la visione proposta da questo modello, ogni progetto di presa in carico viene declinato attraverso metodologie e strumenti propri delle scienze cognitivo-comportamentali e psico-educative. L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna ad osservare e adottare i principi della Convenzione Internazionale sui Diritti delle Persone con Disabilità, applicando le norme della stessa nei regolamenti, nelle politiche e nei servizi di propria competenza per promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità.
I principi generali della presente Convenzione sono:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale – compresa la libertà di compiere le proprie scelte – e l'indipendenza delle persone;
- La non – discriminazione;
- La piena ed effettiva partecipazione ed inclusione all'interno della società;
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- La parità di opportunità;
- L'accessibilità;
- La parità tra uomini e donne;
- Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per gli stessi a preservare la propria identità.

Inoltre L'Arca Società Cooperativa Sociale ha deciso di adottare la "Carta dei Diritti alla comunicazione" come linea guida interna per il supporto ed il sostegno alla comunicazione, riconoscendola come fondamentale diritto umano a cui tutti devono avere possibilità di accesso. Tale documento sancisce non solo i diritti comunicativi, ma esorta all'abbattimento delle barriere di opportunità composte da barriere politiche, di conoscenza, di abilità, di attitudine e di prassi all'interno dei servizi. Riconoscendo l'"importanza di una comunicazione efficace e condivisa come componente essenziale per lo sviluppo degli individui dal punto di viste della relazione, degli apprendimenti, della cura personale, dell'inclusione sociale e dello sviluppo della

propria identità, i progetti educativi e le sedute riabilitative di Comunicazione Aumentativa Alternativa,si ispirano a tale linea guida.

3. IL SERVIZIO C.D.D. L'ARCA

3.A DEFINIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA E DESTINATARI

Il C.D.D. L'Arca è una offerta semiresidenziale destinata all'accoglienza di persone con disabilità con necessità di sostegno intensivo dipendente da ogni causa di età compresa tra i 18 e i 65 anni. La fragilità degli ospiti deve essere compresa nelle 5 classi della scheda individuale disabile (SIDI). L'accesso al servizio avviene su richiesta della famiglia, del tutore legale o dell'amministratore di sostegno.
I minori possono essere eccezionalmente accolti, ma solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

- Specifica richiesta della famiglia o del tutore legale;
- Valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza o dal servizio dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento;
- Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

L'utenza che accogliamo viene suddivisa all'interno del centro in tre distinti servizi denominati internamente "C.D.D. AULA VERDE", "C.D.D. AULA ARANCIONE" e "C.D.D. AULA GIALLA", al fine di migliorare gli aspetti logistici e organizzativi, e nel rispetto delle abilità di ogni ospite.

3.B AUTORIZZAZIONE ACCREDITAMENTO E INDICAZIONE DEI POSTI ABILITATI

L'unità d'offerta sociosanitaria C.D.D. L'Arca ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento come Centro Diurno Disabili dalla A.S.L. di competenza nel febbraio 2009 ed è stata accreditata con Delibera Regionale n. IX/244 del 14/07/2010 per 30 posti giornalieri (abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto) per un minimo di 35 ore settimanali e 49 settimane annue. Il soggetto gestore mette a disposizione di A.T.S. Insubria i suddetti posti accreditati, che verranno remunerati secondo le tariffe regionali vigenti e le modalità stabilite dal contratto stipulato con l'Agenzia di Tutela della Salute di riferimento.

3.C FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il C.D.D. L'Arca opera con le seguenti finalità:

- Mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità, latenti e manifeste, di ogni utente, accrescendone il più possibile il benessere psico-fisico;
- Favorire l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;
- Stimolare i processi affettivi e relazionali affinché venga favorita l'integrazione sociale;
- Dare un aiuto concreto alle famiglie, alle scuole ed alle persone che nel quotidiano si relazionano con i portatori di handicap tramite un costante supporto psicopedagogico.

In coerenza con le caratteristiche della classe di fragilità vengono garantite agli ospiti:

- Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- Attività socio-assistenziali ad elevato grado di integrazione;
- Attività riabilitative;
- Attività psico-sociali.

A prescindere dagli obiettivi specificati nei progetti individuali, per ogni utente è effettuato un lavoro continuo, in situazioni strutturate e non, di inclusione sociale e di sostegno delle relazioni interpersonali. I progetti Individualizzati stilati vengono sempre condivisi con le figure genitoriali o con il tutore legale dell'ospite.

3.D ORARIO DI FUNZIONAMENTO E FREQUENZA DELL'UNITÀ DI OFFERTA

Il Centro è aperto per 5 giorni settimanali, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16, per un massimo di 49 settimane annue. È prevista una chiusura per le vacanze estive di 2 settimane nel corso dell'anno e una chiusura per le festività natalizie di 1 settimana all'anno.
Lo standard di personale previsto dalla normativa specifica è basato sui 5 giorni di apertura. Pertanto, in caso di apertura su più giornate settimanali, lo standard di personale verrà aumentato proporzionalmente.
La frequenza al centro viene proposta agli utenti sotto forma di pacchetti orari, che rappresentano il monte ore settimanale di presenza presso la nostra struttura. Le opzioni presentate permettono di adattarsi al meglio alle esigenze di ciascun utente (full–time, part–time verticale). Di seguito vengono proposte delle possibili soluzioni:

- **35 ore** settimanali: il tempo pieno, pensato per chi ha assolto l'obbligo scolastico o per gli utenti indicati dalle figure di competenza come "non scolarizzabili"; dalle 9 alle 16, dal lunedì al venerdì.
- **28 ore** settimanali: il part-time verticale, pensato per chi ha assolto l'obbligo scolastico o per gli utenti indicati dalle figure di competenza come "non scolarizzabili"; dalle 9 alle 16 per 4 giorni alla settimana.
- **21 ore** settimanali: per gli utenti che non hanno necessità di un inserimento quotidiano e funzionale; copre 3 giornate intere.

3.E SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è attivato mediante un contratto di fornitura con una società, regolarmente certificata e controllata dall'A.T.S., che prepara e consegna quotidianamente i pasti presso il Centro secondo menù stagionali predefiniti e garantendo agli ospiti che ne avessero bisogno diete speciali sulla base di regolari certificazioni mediche.

3.F SERVIZIO DI TRASPORTO

Dal gennaio 2009 è stato attivato il servizio di accompagnamento degli ospiti dall'abitazione al Centro Diurno Disabili e ritorno nei paesi limitrofi a Tradate. Il trasporto viene effettuato con un automezzo di proprietà della cooperativa idoneo ed appositamente attrezzato. Si garantisce la massima sicurezza per i ragazzi durante il viaggio. Per usufruire del servizio bisogna presentare formale richiesta. Nel caso di raggiungimento di capienza massima per numero o in base alle esigenze educative, si provvede a stilare una lista d'attesa. Il servizio è a pagamento.

3.G DESCRIZIONE DEGLI SPAZI

Il C.D.D. L'Arca risponde alla richiesta dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. L'accesso alla struttura è facilmente individuabile con apposita segnaletica, visibile anche a distanza e di facile comprensione.

Lo spazio interno del C.D.D. L'Arca (pari a una superficie coperta di circa 900 mq) è così suddiviso:

- Piano terra:
  - Uffici: 1 ufficio con funzione amministrative e di segreteria, 1 ufficio per il Coordinatore del Servizio, 1 ufficio per il Manager dello Sviluppo e per i colloqui;
  - Locali polifunzionali per le attività: 1 aula utilizzata come laboratorio artistico-artigianale, 1 aula a disposizione del gruppo "C.D.D. AULA VERDE", 1 aula a disposizione del gruppo "C.D.D. AULA ARANCIONE", 1 aula a disposizione del gruppo del "C.D.D. AULA GIALLA", 1 aula polifunzionale a disposizione per la C.A.A.;
  - Locale open space: 1 salone molto grande (utilizzato per il momento del pranzo) che rispetta le norme igienico–sanitarie;
  - Locale attività riabilitativa: 1 aula adibita per la fisioterapia;
  - Locale per attività infermieristica;
  - Servizi igienici: 2 servizi igienici attrezzati per persone con disabilità e dotati di idonei dispositivi da utilizzare in caso di richiesta di aiuto, 1 servizio igienico non attrezzato, 1 locale bagno dotato di attrezzatura idonea all'igiene personale dell'utenza accolta, 1 servizio per il personale con annesso spogliatoio.
- Piano seminterrato (a cui si accede tramite una rampa di scale dotata di apposito servo-scala):
  - 1 spazio di accesso individuato per il personale che dovrà effettuare la procedura di vestizione e svestizione. Tale spazio è la zona individuata come "Area Covid-19" ed è l'unico punto d'ingresso e di uscita riservato esclusivamente ad operatori e collaboratori;
  - 1 palestra molto ampia (80 mq circa) e attrezzata per l'attività psicomotoria;
  - 1 bagno per il personale;
  - Locali di servizio (ripostiglio e magazzino).
- Piano primo (a cui si accede tramite una rampa di scale dotata di apposito servo-scala):
  - Spazio per la conservazione degli alimenti e smistamento dei contenitori contenenti i pasti sigillati

All'esterno, il Centro dispone di un cortile con accesso riservato.
Confinante vi è un'area comunale dotata di parco giochi, campo da basket, campo da volley, campo da calcio e una piccola pista di atletica in asfalto.

3.H REGOLAMENTAZIONE DELLE MISURE PER IL CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID-19 NELL'AMBIENTE DI LAVORO E PIANO OPERATIVO PANDEMICO

Fatti salvi tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni emanate per il contenimento del virus covid-19, L'Arca Società Cooperativa Sociale - in raccordo con i diversi livelli istituzionali di riferimento - dispone di tutti i necessari supporti e si attiene alle indicazioni date dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità e dalla Regione Lombardia. In tale contesto L'Arca adotta il *Protocollo prevenzione e gestione dei contagi post emergenze covid* all'interno dei propri luoghi di lavoro, per tutelare la salute di tutto il personale operante, degli utenti fruitori dei servizi e dei collaboratori presenti all'interno dell'ente e garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro.
In tale contesto, è nominata Responsabile Covid de L'Arca l'infermiera Francesca Buonriposi ed è costituito in azienda un Comitato Pandemico definito nel Piano Operativo Pandemico per l'applicazione e la verifica delle regole del protocollo di regolamentazione con la partecipazione di Responsabile Covid, R.S.P.P., medico del lavoro e R.L.S..

4. SCHEDA AMMINISTRATIVA

4.A PROPRIETARIO DELLA STRUTTURA ED ENTE GESTORE

Proprietario della struttura in cui è attivo il C.D.D. L'Arca è il Comune di Tradate. Il soggetto gestore è L'Arca Società Cooperativa Sociale, con sede legale e sede operativa situate presso il Centro stesso, in via Monte Nero 38 a Tradate (VA). Il personale è in toto dipendente della cooperativa.
È possibile effettuare visite all'unità d'offerta socio-sanitaria da parte di utenti potenziali e dei loro famigliari, comunicando la richiesta direttamente al Coordinatore Responsabile del Servizio che guiderà gli interessati all'interno delle struttura.

4.B MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione di nuovi utenti presso il Centro passa da un necessario primo contatto della Cooperativa da parte della famiglia richiedente, a cui segue una riunione da parte della Commissione di Valutazione degli Accessi, incaricata di esaminare il caso e definire il Servizio di riferimento per la presa in carico.
L'effettivo inserimento di un nuovo ospite presso il C.D.D. L'Arca è subordinato alla disponibilità di posti liberi al momento della richiesta. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il nominativo del richiedente verrà collocato in un'apposita lista di attesa.
Le ammissioni sono proposte dalla famiglia o dal Servizio Sociale dei Comuni di residenza, in accordo con la stessa per essere successivamente valutate dall'équipe multidisciplinare del C.D.D. L'Arca.
Qui di seguito viene riportata la modalità di ammissione e la procedura interna definita per la presa in carico di nuovi ospiti. Gli ingressi vengono programmati in base allo scorrimento delle liste di attesa.

Tab. 1, PROCEDURA DI VALUTAZIONE DELL' INSERIMENTO

Fase	Descrizione dell'intervento
Primo contatto da parte della famiglia / tutore legale/ servizio sociale con il centro (unita al parere favorevole della figura clinica se minori).	Compilazione da parte dei famigliari della domanda di accoglimento. Compilazione da parte del responsabile coordinatore della SCHEDA DI VALUTAZIONE PER L'INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA
Contatto con la famiglia/tutore legale a seguito di possibile inserimento	Si concorda il giorno, l'ora e la sede dei momenti di osservazione e valutazione dell'utente.
Organizzazione di un momento di osservazione e di conoscenza, quantificabile secondo la specificità del caso.	a) Presentazione dell'operatore che affiancherà l'utente durante i momenti di conoscenza o dell'equipe che potrebbe accoglierlo; b) Inserimento dell'utente nel servizio in attività ludiche.

Valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare del possibile inserimento.	Accertamento dell'adeguatezza delle caratteristiche della persona in équipe multidisciplinare.
Condivisione con la famiglia/tutore legale e servizi sociali dell'esito della valutazione di inserimento	Comunicazione alle parti coinvolte ed eventuale avvio dell'inserimento al centro contestualmente alla compilazione della richiesta di presa in carico da parte della famiglia e dalla conferma di autorizzazione del centro, se minore

Il Coordinatore Responsabile del Servizio, Dott.ssa Marina Orabona, è la figura nominata per accordarsi con la famiglia e programmare le fasi di inserimento. Essa ha il compito di individuare l'educatore che si prenderà cura dell'ospite in questa fase di passaggio e di affiancare la famiglia in questo percorso, garantendo un adeguato supporto relazionale. A tal fine a quest'ultima verrà data la possibilità di avvalersi dello sportello psicologico con il consulente delle famiglie.
Verranno inoltre fornite le opportune indicazioni rispetto al personale che illustrerà le specifiche amministrative.

4.C CONTRATTO DI INGRESSO

Il contratto d'ingresso viene introdotto dalla L.R. n.3/2008 che all'art. 8 stabilisce che: "La Giunta Regionale al fine di assicurare uniformi modalità di ingresso alle unità d'offerta sociosanitarie accreditate, definisce i contenuti essenziali dei relativi contratti di accesso, anche mediante l'adozione di schemi tipo."
Per la stipula del contratto di ingresso si adotta lo schema-tipo di cui alla Dgr n.1185/2013.

4.D LISTA D'ATTESA

In caso di impossibilità di inserimento causa raggiungimento di capienza massima degli ospiti, il Coordinatore Responsabile del Servizio provvede a stilare una lista d'attesa. Per la formazione della lista d'attesa si tiene conto della data di consegna della domanda di inserimento, della territorialità, della situazione di vulnerabilità del nucleo familiare di provenienza, della compatibilità del richiedente con il contesto diurno, della continuità educativa rispetto alla frequenza di altre unità d'offerta o progettualità interne e dell'età anagrafica. La stessa viene aggiornata al bisogno o semestralmente.
I tempi di attesa stimati per la soddisfazione della richiesta di ingresso dipendono direttamente dalla disponibilità di posti all'interno del servizio.

4.E ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE AL C.D.D. L'ARCA

Accertata l'adeguatezza delle caratteristiche della persona rispetto al servizio proposto e la disponibilità di posti, si procede alla presa in carico dell'utente da parte del Centro.
L'inserimento è un momento che richiede attenzione e viene attuato in modo graduale e nel rispetto di un iter particolare:

- Il Coordinatore Responsabile del Servizio condivide con la famiglia o con chi detiene la tutela dell'ospite, le modalità con cui predisporre un piano graduale di inserimento;

- Si procede intanto alla raccolta delle informazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario per la compilazione della cartella del nuovo utente e per la strutturazione del FaSAS;
- Il referente amministrativo illustra ai famigliari o a chi detiene la tutela dell'ospite il contratto di ingresso e provvede alla sottoscrizione delle parti;
- All'ingresso verrà definita e condivisa con la famiglia /tutore/amministratore di sostegno una programmazione delle attività settimanali provvisoria ed un piano educativo individuale di inserimento che saranno occasione di osservazione dell'ospite per poi essere definiti a seguito della stesura del Progetto Individuale P.I.;
- Entro 30 giorni dall'inserimento, il Coordinatore provvederà a nominare l'educatore di riferimento, che si occuperà della parte di valutazione del bisogno insieme all'équipe multidisciplinare riabilitativa assistenziale e clinica; seguiranno la definizione delle aree di intervento e la stesura del Progetto Individualizzato, definendo gli obiettivi educativi assistenziali e riabilitativi che verranno poi rivalutati bimestralmente;
- Successivamente, l'educatore di riferimento dell'ospite e l'équipe multidisciplinare provvederanno a stilare la pianificazione di propria competenza;
- Il progetto individuale e le pianificazioni di ogni area verranno condivise e firmate dalla famiglia insieme alla programmazione delle attività settimanali.

4.F DOCUMENTI RICHIESTI PER L'AMMISSIONE

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Fotocopia della tessera S.S.N.;
- Fotocopia carta di identità;
- Fotocopia della dichiarazione di accertamento d'invalidità rilasciata dalla competente commissione sanitaria;
- Fotocopia della diagnosi funzionale più recente stilata dalla figura clinica di riferimento;
- Fotocopia del decreto di nomina del tutore / amministratore di sostegno, se presente;
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- Eventuale fotocopia del permesso di soggiorno;

Si richiede, inoltre, la seguente documentazione socio-sanitaria:

- Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica;
- Fotocopie di certificazioni e documenti contenenti informazioni scolastiche;
- Fotocopia della prescrizione di eventuali ausili- ortesi;
- Autocertificazione del prospetto di terapia, anche in caso di non assunzione farmacologica, indicante anche allergie, intolleranze ed altre indicazioni corredate di referti;
- Nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci nelle ore di frequenza al Centro è indispensabile aggiungere all'autocertificazione l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione;
- Indicazioni del medico per diete speciali;
- Certificazione dei vaccini effettuati
- Se ci fosse la prescrizione di un farmaco salvavita, fornirlo al Centro con prescrizione favorevole del medico curante o del medico specialistico di poter svolgere uscite sul territorio avendo con sé il farmaco

Tutti i documenti saranno conservati presso la sede dei C.D.D. L'Arca e andranno a completare il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) di ogni ospite.

Tutti gli ospiti della nostra struttura sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con data di attivazione non successiva alla presentazione all'istanza di accreditamento. L'assicurazione copre anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia e vi è assenza di franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

4.G MODALITÀ DI DIMISSIONE E DOCUMENTI RICHIESTI

Le dimissioni possono essere richieste direttamente dalla famiglia o dal tutore legale previa adeguata motivazione. Avverrà quindi un confronto tra famiglia, Responsabile del servizio, Servizi sociali, Npi se la dimissione riguarda un minore in deroga ed eventuali figure ritenute significative.
Al fine di ufficializzare la richiesta la famiglia o chi detiene la tutela dell'ospite, dovrà inviare una raccomandata o pec avente in oggetto la recessione del contratto secondo le tempistiche indicate nello stesso.
La responsabile del servizio avrà cura di informare il Consiglio di Amministrazione, i Servizi Sociali e l'equipe multidisciplinare, ove possibile, in forma scritta.
Le dimissioni, ormai divenute attuative, porteranno alla redazione della relazione di dimissioni la quale verrà inviata alla famiglia , al comune coinvolto ed eventualmente alla nuova struttura individuata per la futura presa in carico dell'utente in modo che possa essere garantita la continuità assistenziale.
Contestualmente verrà aggiornata e chiusa la scheda Sidi dell'utente con la conseguente archiviazione del Fasas.

Nel caso in cui il progetto individuale avesse esaurito la sua validità e si imponesse la necessità di predisporre un nuovo e più funzionale piano di intervento, l'équipe multidisciplinare - dopo essersi confrontata con la famiglia o con il tutore legale e in accordo con il referente sanitario - può proporre la dimissione dell'ospite.
La proposta di dimissione potrebbe essere inoltrata dall'ente erogatore anche nel caso non venissero rispettate in modo continuativo le norme di frequenza necessarie alla realizzazione degli obiettivi riportati dal Progetto Individualizzato conseguentemente all'inattuabilità del progetto stesso e all'inappropriatezza dell'intervento.
In ognuno di questi due casi verranno messe in campo tutte le azioni possibili al fine di risolvere la problematica eventualmente presentatasi ed informando comunque il Consiglio di Amministrazione ed i Servizi Sociali. Qualora ciò non dovesse essere sufficiente la famiglia può accettare la proposta di dimissioni secondo le modalità sopra descritte.
Possono altresì essere previste sospensioni o modifiche dell'orario di frequenza se si dovesse verificare una situazione di particolare disagio per l'utente o un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute.

5. COSTI

La convenzione che regolamenta la frequenza dell'utente presso il nostro Centro viene di norma stipulata *ad personam* con i vari Comuni di residenza delle persone prese in carico: ogni Comune, sulla base delle normative in vigore e delle direttive espresse nel proprio Regolamento interno, stabilisce la misura e le modalità con le quali richiedere alla famiglia dell'utente eventuali compartecipazioni al costo.
I contratti possono essere stipulati anche direttamente con la famiglia che, in questo caso, si fa carico interamente della spesa.
A titolo esemplificativo, sono di seguito riportate alcune delle rette applicate alle quali non è da aggiungersi in nessun caso alcun deposito cauzionale.

Tab. 2, RETTE DI FREQUENZA – SCHEMA INDICATIVO

Pacchetto orario settimanale	Quota sociale (importo in €/anno)
35 ore	18.522,00 + 5% iva
28 ore	15.544,80 + 5% iva
21 ore	12.965,40 + 5% iva

Il costo del pasto giornaliero è a carico della famiglia o della stessa in compartecipazione con il Comune di residenza ed è di € 5,60 + IVA al 5%.
Il costo del servizio di trasporto è a carico della famiglia o della stessa in compartecipazione con il Comune di residenza e parte da € 20,00 + IVA al 5% al mese; il valore è suscettibile ad adeguamenti e variazioni in base al chilometraggio richiesto.

6. PROFILI E COMPETENZA DEL PERSONALE

6.A ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO

Il Coordinatore Responsabile del C.D.D. L'Arca, individuato nella persona della Dott.ssa Marina Orabona, assume le seguenti funzioni:

- è responsabile della gestione e dell'operato delle figure che svolgono le attività educative presso il Centro (educatori, tirocinanti e volontari);
- definisce l'intervento sull'utente insieme agli educatori, ai consulenti e alla neuropsichiatra, conducendo settimanalmente riunioni d'équipe ed organizzando periodicamente momenti di confronto e di verifica (gestione o.d.g. e verbali);
- raccoglie e gestisce il fascicolo sanitario e sociale contenente la documentazione personale dell'ospite, la sua scheda SIDI e il Progetto Individuale;
- struttura la programmazione stabilita negli incontri d'équipe, curando l'organizzazione e lo svolgimento delle attività;
- è responsabile del buon andamento del servizio nella sua globalità e della realizzazione dei Progetti Individualizzati: si occupa pertanto della gestione e della verifica dei progetti in ogni fase della loro evoluzione;
- cura i rapporti con le famiglie/tutori/amministratori di sostegno degli utenti;
- programma con il consulente psicologico i momenti di incontro, di confronto e di monitoraggio con le famiglie degli utenti;
- programma con la Neuropsichiatra Infantile o CPS territoriale i momenti di monitoraggio per il lavoro di condivisione e di confronto delle linee-guida operative;
- supporta gli educatori e gestisce costruttivamente eventuali dinamiche problematiche.

6.B OPERATORI E QUALIFICA

Il C.D.D. L'Arca assicura il rispetto dei requisiti gestionali, riferiti sia allo standard di assistenza sia al rispetto dei rapporti percentuali tra le varie figure professionali, previsti dalla vigente normativa regionale DGR n.7/18334 del 23 Luglio 2004.
Al fine di rispondere in maniera adeguata ai bisogni degli ospiti, il Centro si avvale delle seguenti figure professionali (riconoscibili in ogni momento grazie al cartellino di riconoscimento):

- Coordinatore Responsabile del Servizio;
- Psicologa clinica;
- Educatori con titolo;
- Operatori socio-assistenziali;
- Referente Sanitario;
- Fisiatra;
- Infermiere
- Fisioterapista;
- Neuro Psicomotricista;
- Logopedista;
- Operatori di Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- Responsabile Amministrativo;
- Communication Manager;
- Responsabile Formazione;
- Area Progettazione e Sviluppo;
- Personale addetto ai servizi generali (amministrativi, ausiliari delle pulizie);
- Consulente psicologico

Tutti gli operatori devono avere le qualifiche standard documentate dal titolo di studio.
Il Coordinatore e le figure professionali dell'area educativa hanno come momento di incontro l'equipe settimanale, in cui vengono definite le modalità di intervento. Al bisogno, a discrezione del Coordinatore, possono essere convocati per presenziare all'équipe i diversi professionisti disponibili in organico.
L'infermiere è nominato per la corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza.

6.C FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è tenuto a seguire corsi di formazione attinenti alla propria qualifica professionale. La cooperativa si fa carico della formazione attinente al primo soccorso, alla sicurezza, all'antincendio e all'HACCP.
Annualmente viene stilato il piano formativo che prevede momenti di formazione attinenti alle problematiche degli utenti, in collaborazione con professionisti dell'area clinica, psicosociale e sanitaria. In corso d'anno è data disponibilità al personale di partecipare a convegni e incontri di approfondimento.

6.D RIUNIONI DI ÉQUIPE

Ogni settimana l'équipe multidisciplinare si incontra per monitorare l'andamento generale del servizio (programmazione e verifica), per discutere di eventuali problematiche riscontrate nello svolgimento dell'attività educativa prevista dal progetto individuale e per la compilazione dei FaSAS.

7. ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.A PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)

Per ogni utente viene stilato un Progetto Individuale; esso è lo strumento principale per la strutturazione di tutti gli interventi educativi e riabilitativi, assistenziali e socio-sanitari realizzati durante l'orario di permanenza presso il C.D.D. L'Arca. Il Progetto Individuale è ulteriormente dettagliato dal P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale), il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) e il p.r.i. (piano riabilitativo individualizzato).
Il Progetto Individuale e le pianificazioni definiscono un percorso scandito da obiettivi, metodologie, tempi e verifiche al fine di migliorare le abilità della singola persona, la sua autodeterminazione e indipendenza nel pieno rispetto della sua Qualità di vita. La rivalutazione del P.I. e delle pianificazioni si svolge bimestralmente od ogni qualvolta si renda necessario. Semestralmente avviene la rivalutazione multidimensionale dei bisogni.

7.B STRUMENTI OPERATIVI UTILIZZATI (FASAS)

Il fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAS) è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito.
Il FaSAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati ed attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta. Le figure professionali coinvolte accedono alla compilazione della documentazione sociosanitaria cartacea e digitale.
Tutta la documentazione cartacea viene firmata e datata dall'operatore che la produce.
Esiste nel registro delle firme degli operatori un siglatario per l'individuazione delle sigle che corrispondono alle firme degli operatori.
I FaSAS sono regolarmente conservati in apposito mobile con lucchetto.

7.C GIORNATA TIPO

La giornata tipo degli ospiti del C.D.D. L'Arca prevede la seguente traccia:

Ore 09.00	Accoglienza
Ore 09.30	Momento comune di socializzazione
Ore 10.30	Attività educative/riabilitative/assistenziali strutturate
Ore 12.30	Pranzo
Ore 13.30	Igiene personale, cura del sé
Ore 14.00	Momento comune di socializzazione
Ore 14.30	Attività educative/riabilitative/assistenziali strutturate
Ore 16.00	Congedo

7.D ATTIVITÀ

Le attività socio-educative e i relativi progetti che vengono svolti all'interno del Centro sono divisi per aree di competenza.

Programmazione per ambiti

a. *Ambito educativo, animazione, socializzazione*

Le attività socio-educative, socio–assistenziali, socio–sanitarie e riabilitative prevedono una serie di proposte atte a sviluppare e sostenere la dimensione educativa, animativa, riabilitativa e di socializzazione. Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona con disabilità accolta nel Centro Diurno è scandito da diverse attività definite annualmente nel Progetto Individuale.

AREA SOCIO – EDUCATIVA – EMOTIVA E RELAZIONALE:

- Attività laboratoriali per il potenziamento di specifiche abilità;
- Attività di potenziamento cognitivo;
- Attività musicali;
- Attività sensoriali;
- Attività motorie in situazioni di micro-gruppo;
- Attività di detensionamento;
- Affettività e Sessualità;
- Laboratori informatici;
- Consapevolezza e Contatto Corporeo;
- Stimolazione basale
- Acquaticità
- Terapie occupazionali mediante laboratori pratici mirati (artistico-artigianale, cucina, giardinaggio ecc.).

AREA SOCIO–ASSISTENZIALE e SOCIO-SANITARIA

- Cura del sé;
- Igiene personale.

AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE

- Uscite sul territorio;
- Potenziamento di autonomie (con consegne specifiche da eseguire);
- Uscite tematiche;
- Soggiorni estivi

AREA DELLA RIABILITAZIONE

- Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- Psicomotricità;
- Logopedia;
- Fisioterapia.

b. *Coinvolgimento del territorio*

L'unità d'offerta è in contatto con le realtà territoriali sia per promuovere progetti specifici sul territorio sia per far svolgere agli ospiti esperienze didattiche, motorie, socio–educative e di potenziamento delle autonomie.

7.E RAPPORTI CON LE FAMIGLIE: CONSULENZA PSICOLOGICA, CLINICA E LAVORO DI RETE

Fra gli operatori del C.D.D. L'Arca e la famiglia o i *caregiver* degli ospiti è necessaria una stretta e continua collaborazione, basata su confronti periodici, sportelli di ascolto e fluida comunicazione. A tale scopo, il Centro nomina un educatore di riferimento per ogni ospite che ha l'incarico di tenere i contatti quotidiani con la famiglia e al quale la famiglia stessa può riferire o chiedere informazioni utili per l'attività.

Il C.D.D. L'Arca si avvale, inoltre, di un consulente psicologico per offrire uno spazio di consulenza famigliare e genitoriale strutturato *ad hoc*; lo stesso resta disponibile un giorno al mese per incontrare le famiglie degli utenti (o gli utenti stessi) che ne fanno richiesta, offrendo loro colloqui orientativi e di supporto riferiti a situazioni, famigliari e personali, particolarmente problematiche.

Il Referente Sanitario è presente su richiesta allorché sia necessario, per utenti, famigliari ed educatori, un parere circa l'aspetto medico sanitario degli ospiti del Centro.
Lo staff educativo del Centro offre la possibilità alle altre agenzie educative che ruotano attorno all'utente di effettuare momenti di confronto e monitoraggio circa l'andamento del percorso effettuato dallo stesso.

7.F COMUNICAZIONI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie, per quanto concerne la condizione degli utenti al Centro e l'andamento del percorso socio-educativo in atto, sono affidati al Coordinatore Responsabile del Servizio Dott.ssa Marina Orabona ed eventualmente all'Educatore di Riferimento. Alla Responsabile Amministrativa Rag. Maria Rina Vanini sono affidate le questioni contabili e amministrative.
I famigliari o i *caregiver* vengono:

- Convocati annualmente per condividere la programmazione delle attività e gli obiettivi definiti nel P.I.
- Aggiornati semestralmente a seguito di rivalutazione multidimensionale dei bisogni;
- Messi a conoscenza di ogni variazione sulle aree di intervento, sulle pianificazioni o sulla programmazione delle attività.

Vengono inoltre organizzati momenti conviviali in occasione di festività e ricorrenze.

8. COINVOLGIMENTO DELLA RETE TERRITORIALE

8.A TIROCINI E PCTO – PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E L'ORIENTAMENTO EX ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

L'Arca Società Cooperativa Sociale stipula convenzioni con gli Istituti Secondari di Secondo Grado, con le Università e con le Scuole di Specializzazione per garantire nel tempo la qualità del proprio servizio, attraverso il coinvolgimento diretto di studenti, stagisti e tirocinanti.
Il tirocinio è concordato e programmato con l'ente di provenienza dello studente (tempi, modalità, obiettivi, figure responsabili, verifiche). Referenti Aziendali dei tirocini attivati sono, per la parte operativa, il Coordinatore Responsabile del C.D.D. L'Arca Dott.ssa Marina Orabona, per la parte formativa e di convenzione, la Responsabile del Piano di Formazione Dott.ssa Sara Ambrosetti. Internamente verranno poi nominate le figure professionali che seguiranno i percorsi specifici dei tirocinanti.
Attualmente, sono state stipulate convenzioni con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;
- Università Statale di Milano, sede della Bicocca;
- Università degli Studi dell'Insubria – Varese;
- Scuole di formazione professionale per corsi A.S.A e O.S.S.;
- Istituti Secondari di secondo grado del territorio.

8.B VOLONTARI

La Legge quadro sul volontariato – n.266 del 11/08/1991 – promuove tale attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo. Il Centro usufruisce della collaborazione costante di alcuni volontari appartenenti alle associazioni *Edera - Amici della Cooperativa L'Arca O.D.V.* e *L'Arca*

Associazione Genitori Ragazzi Disabili del Seprio. Esse, come da convenzione debitamente siglata con l'ente erogatore, sono responsabili dell'operato dei propri associati all'interno della struttura.

9. TRASPARENZA

9.A CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di ricevere un servizio di qualità, e dunque di essere assistiti con professionalità, cura e nel pieno rispetto del proprio ambiente di vita, della propria cultura, della propria identità, delle proprie condizioni sociali;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di poter identificare immediatamente i professionisti che li assistono;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto di chiedere e di ottenere informazioni e chiarimenti riguardo il servizio di cui sono beneficiari;
- Gli utenti e le famiglie hanno il diritto al rispetto della loro privacy e alla segretezza del trattamento dei loro dati personali e sensibili;
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il diritto di proporre reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e, contestualmente, hanno il diritto di vedere le loro segnalazioni esaminate e, dove possibile, esaudite;
- Gli utenti e le loro famiglie, così come gli operatori e i professionisti dell'ente, hanno il diritto di essere coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile (con massimale non inferiore a 1.000.000€);
- Gli utenti e le loro famiglie hanno il dovere di partecipare attivamente allo sviluppo della progettualità anche attraverso la tempestiva segnalazione di eventuali criticità e necessità di chiarimento e confronto con l'équipe educativa;
- Al fine di organizzare al meglio la logistica del Servizio, le famiglie hanno il dovere di informare tempestivamente l'educatore di riferimento o il responsabile del Servizio qualora l'utente dovesse assentarsi.

9.B REFERENTE PER I RAPPORTI CON GLI UFFICI DI TUTELA

Il sistema per la protezione giuridica delle persone fragili richiama la Legge n. 6/2004 e in particolare l'art. 1 che esplicita "*tutelare, con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente*".
L'Arca Cooperativa si rende disponibile a collaborare con le istituzioni per:

- Promuovere un nuovo tipo di responsabilità sociale;
- Promuovere, diffondere e consolidare nuove prassi;
- Informare, formare e supportare famiglie e volontari.

L'Arca Società Cooperativa Sociale nomina Il Coordinatore Responsabile del Servizio C.D.D. L'Arca Dott.ssa Marina Orabona per il coordinamento con i servizi territoriali e specialistici che hanno in carico il caso e per la condivisione del progetto di intervento, il suo aggiornamento e le opportune verifiche. Per le questioni amministrative, la responsabile in carica è la Rag. Maria Rina Vanini, Responsabile amministrativa dell'ente.

9.C RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, il C.D.D. L'Arca si è dotato di sistemi di monitoraggio/controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità dei servizi e degli interventi offerti.
Nello spazio adibito all'accoglienza è disponibile una scheda per esprimere lamentele, apprezzamenti o suggerimenti relativi al servizio offerto (allegato 2).
Ai famigliari degli utenti viene distribuito annualmente un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione (allegato 1).
I risultati emersi dall'analisi delle informazioni desumibili dai questionari di soddisfazione distribuiti alle famiglie vengono esposti sulla bacheca posta nello spazio accoglienza e pubblicati annualmente sul sito www.cooplarca.org.
Anche a tutti gli operatori del Centro è distribuito annualmente un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione. I risultati emersi vengono confrontati, analizzati nelle sedi opportune al fine di individuare i possibili interventi di miglioramento e pubblicati annualmente sul sito www.cooplarca.org.

9.D GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i famigliari o i *caregiver* possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione, al Coordinatore Responsabile del Servizio.
I reclami possono essere fatti in forma orale, scritta, telefonica oppure a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua. Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo *Scheda per la segnalazione di disfunzioni, suggerimenti e reclami*, distribuito agli utenti all'atto di presa in carico, disponibile presso la Segreteria e in allegato al presente documento. Dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, il Coordinatore del Servizio risponderà telefonicamente o in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo e attivandosi, nel frattempo, a rimuoverne la causa e ad archiviare la pratica nell'apposito registro.

9.E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

In riferimento alla legge 241/90 art 22 e alla legge regionale 1/2014 art 15, gli utenti (o i famigliari autorizzati) possono richiedere la documentazione riguardante la loro permanenza presso il nostro servizio. Per ottenere il rilascio della documentazione socio-sanitaria (copia di documenti in essere o stesura delle relazioni) è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato.
Il servizio, una volta valutata la richiesta, provvederà al rilascio dei documenti richiesti entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza.

9.F SISTEMA INFORMATIVO

Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito. Per rispondere al debito informativo nei confronti di A.T.S. Insubria e Regione Lombardia, il soggetto gestore ha nominato responsabili il Coordinatore Responsabile del Servizio Dott.ssa Marina Orabona, il Responsabile Amministrativo Rag. Maria Rina Vanini e l'infermiere Francesca Buonriposi . Il loro compito è presiedere l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati afferenti alle specifiche aree di competenza.

La Cooperativa si dota di un sistema di contabilità analitica riferito alla singola unità d'offerta che consente di imputare i dati economici per centri di costo.

9.G ASSICURAZIONI

Tutti gli ospiti della nostra struttura, gli operatori, i volontari, sono coperti da adeguata assicurazione di responsabilità civile con la compagnia Helvetia.

9.H CERTIFICAZIONI

L'ente si impegna a rilasciare adeguata certificazione delle quote percepite dagli utenti ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi (dichiarazione prevista dalla Dgr 26316/1997). La consegna dei documenti avviene *brevi manu* dall'ufficio amministrativo alle famiglie e ai *caregiver* degli ospiti presi in carico.

9.I TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

L'Arca Società Cooperativa Sociale si impegna a trattare i dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. La Cooperativa fornisce all'utente, ove previsto, l'informativa sul trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679, assicurando che la documentazione sanitaria di cui sopra e ogni ulteriore dato ed informazione eventualmente raccolti saranno utilizzati solo per gli scopi connessi all'attività assistenziale, nonché custoditi e preservati dal rischio di perdita, distruzione o accesso non autorizzato, adottando le misure di sicurezza adeguate.

10. ALLEGATI

ALLEGATO 1. QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL C.D.D. L'ARCA – ANNO 2025

Questionario di Soddisfazione – Famiglie Utenti C.D.D. L'Arca

Gentili famiglie, al fine di migliorare il più possibile la qualità del Centro, desideriamo ascoltare la vostra opinione sulle attività e i servizi offerti e sugli aspetti organizzativi e gestionali di competenza.
Vi preghiamo di compilare il questionario in tutte le sue parti e, se vorrete, di lasciarci nella sezione finale un commento che potrebbe aiutarci nel potenziamento della nostra offerta educativa. Buona compilazione!

SPAZI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la nostra struttura e l'organizzazione del servizio di riferimento.

1. Come valuti gli **ambienti del Centro** in merito a:
   Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Qualità degli arredi	◯	◯	◯	◯
Pulizia degli ambienti	◯	◯	◯	◯

2. Come valuti i **servizi offerti**?
   Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottimo	Buono	Scarso	Pessimo	Non ho usufruito del servizio
Servizio mensa (gradimento dell'utente)	◯	◯	◯	◯	◯
Orario di apertura del Centro	◯	◯	◯	◯	◯
Giorni di apertura del Centro	◯	◯	◯	◯	◯
Trasporto (SOLO se gestito da L'Arca)	◯	◯	◯	◯	◯
Soggiorno estivo	◯	◯	◯	◯	◯

SERVIZI OFFERTI E PERSONALE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la tua personale esperienza con la nostra équipe multidisciplinare.

3. Come valuti il **Coordinatore Responsabile** in merito a:
   Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Disponibilità	◯	◯	◯	◯
Cortesia	◯	◯	◯	◯
Competenza professionale	◯	◯	◯	◯

4. Come valuti l'**équipe educativa di riferimento** in merito a:

Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Disponibilità	◯	◯	◯	◯
Cortesia	◯	◯	◯	◯
Competenza professionale	◯	◯	◯	◯

5. Come valuti **l'area infermieristica** in merito a:
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Disponibilità	◯	◯	◯	◯
Cortesia	◯	◯	◯	◯
Competenza professionale	◯	◯	◯	◯

6. Come valuti la competenza professionale delle seguenti **attività riabilitative**?
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito dell'attività
Fisioterapia	◯	◯	◯	◯	◯
NeuroPsicomotricità	◯	◯	◯	◯	◯
Logopedia	◯	◯	◯	◯	◯
C.A.A.	◯	◯	◯	◯	◯

7. Come valuti il servizio di **sportello psicologico genitori e caregiver**?
Contrassegna solo un ovale.

- ◯ Ottimo
- ◯ Buono
- ◯ Scarso
- ◯ Pessimo
- ◯ Non ho usufruito del servizio
- ◯ Altro: _____

8. Come valuti i progetti specifici **rivolti ai genitori (sos-teniamoci)**?

- ◯ Ottimo
- ◯ Buono
- ◯ Scarso
- ◯ Pessimo
- ◯ Non ho usufruito del servizio
- ◯ Altro: _____

9. Come valuti la competenza professionale delle **figure dell'area sanitaria**?
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio
Medico Generale del C.D.D.					
Medico Fisiatra					
Medico Psichiatra					

QUOTIDIANITÀ DEI SERVIZI

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la tua esperienza quotidiana con la nostra équipe multidisciplinare e con le attività educative, assistenziali e riabilitative proposte.

10. Come valuti le seguenti aree in relazione all'utente?
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima	Non ho usufruito del servizio
Attività educative proposte					
Fisioterapia					
NeuroPsicomotricità					
Logopedia					
C.A.A.					
Igiene e attività assistenziali					
Attività infermieristica					

11. Quanto ti senti coinvolto e informato dall'équipe in merito ai seguenti argomenti?
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Programmazione delle attività settimanali				
Andamento dei progetti educativi				

12. Che cosa pensi che possa essere utile per migliorare questi aspetti?
Risposta libera.

COMUNICAZIONE

Rispondi alle seguenti domande, tenendo in considerazione la comunicazione con la Cooperativa.

13. Come valuti la **frequenza** della comunicazione fra te e:
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio				
L'educatore di riferimento				
Il personale riabilitativo di riferimento				
Il personale medico-sanitario di riferimento				
L'infermiera				
L'ufficio amministrativo				

14. Come valuti la **qualità (chiarezza e completezza)** della comunicazione fra te e:
Contrassegna solo un ovale per riga.

	Ottima	Buona	Scarsa	Pessima
Il Coordinatore Responsabile del Servizio	◯	◯	◯	◯
L'educatore di riferimento	◯	◯	◯	◯
Il personale riabilitativo di riferimento	◯	◯	◯	◯
Il personale medico-sanitario di riferimento	◯	◯	◯	◯
L'infermiera	◯	◯	◯	◯
L'ufficio amministrativo	◯	◯	◯	◯

SUGGERIMENTI E CRITICHE

Se vuoi, annota nei paragrafi sottostanti i tuoi consigli per migliorare il nostro ambiente lavorativo.

15. C'è qualcosa di speciale che rende L'Arca un ottimo ambiente di lavoro?
Risposta libera.

16. Se potessi cambiare qualcosa, che cosa sarebbe?
Risposta libera.

ALLEGATO 2. SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Nome e cognome: _____

Residente a: _____

in via: _____

Tel./Cell.: _____

Servizio per cui si segnala un reclamo: _____

Oggetto della segnalazione:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D. Lgs. 196/2003 successive modifiche e integrazioni (REG. UE 2016/679-GDPR 2018).

Firma

_____

Reclamo ricevuto il _____ da _____