



Prot. 40 20
09/03/2021

Carta dei Servizi
CENTRO DIURNO DISABILI
per Gravi Cerebrolesioni Acquisite
Pedrengo - Via Moroni, 6
Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00

Unità d'offerta "Centro Diurno Disabili per GCA"
Accredito con Decreto Regionale n.9093 del 13.03.2009 per 10 posti e
Ampliato con accreditamento tramite Decreto n.8065 del 10.09.2013 per n.14 posti e
Ampliato con accreditamento tramite Decreto n. 503 del 14.06.2018 per n. 18 posti



Progettazione Cooperativa Sociale ONLUS

Via Moroni, 6 - Pedrengo (Bg)
Tel 035.657351

C.F. – P.Iva 02689050165

Albo Cooperative Sociali N. A121686

info@cooperativaprogettazione.it - www.cooperativaprogettazione.it

Sommario

/	
CARTA DEI SERVIZI.....	2
SEZIONE I.....	3
INFORMAZIONI	3
LE POLITICHE AZIENDALI.....	3
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	3
STRUTTURE DI PROGETTAZIONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS	4
SUPPORTI E COLLABORAZIONI	4
SEZIONE II	4
IL SERVIZIO.....	4
LOCAZIONE	5
DESTINATARI.....	5
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	5
L'EQUIPE	6
P.E.I. E P.I.....	6
STRUMENTI UTILIZZATI	6
FASAS-FASCICOLO SANITARIO	7
GIORNATA TIPO.....	7
TIPOLOGIA MENU'	8
LABORATORI ED ATTIVITA'	8
SEZIONE III.....	10
CRITERI DI ACCETTAZIONE.....	11
MODALITÀ DI ACCESSO	11
MODALITÀ DI DIMISSIONE	11
SOSPENSIONE DEL CONTRATTO.....	11
COSTI	12
COMUNICAZIONI.....	12
ASSICURAZIONE	13
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	13
APPREZZAMENTI, RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	13
CONTROVERSIE.....	13

CARTA DEI SERVIZI

C/DD per GCA di Pedrengo - Ultimo aggiornamento del 09/03/2020

SEZIONE I Presentazione generale di Progettazione Cooperativa Sociale Onlus

SEZIONE II Centro Diurno Disabili: locazione, destinatari, continuità assistenziale, l'équipe, P.E.I. e P.I., FASAS, giornata tipo, menù ed attività riabilitative

SEZIONE III criteri di accettazione, modalità d'accesso e di dimissione, sospensione del contratto, costi, comunicazione, assicurazione, valutazione grado di soddisfazione, apprezzamenti, reclami, suggerimenti e controversie.

SEZIONE I

INFORMAZIONI

Dal punto di vista della gestione il CDD di Pedrengo, fa capo integralmente a Progettazione Cooperativa Sociale ONLUS, della quale rispecchia il modello funzionale finalizzato alla riabilitazione sociale di persone a disabilità acquisita, con esiti da lesione cerebrale.

- Legale Rappresentante è Giuseppe Morosini.
- Il Coordinatore responsabile è la dott.ssa Elisabetta Milanese.

Altre informazioni sono a disposizione presso le strutture della Cooperativa a Pedrengo in via Moroni, 6 e sui siti che la Cooperativa ha predisposto e mantiene aggiornati.

- www.cooperativaprogettazione.it - Per informazioni di carattere generale;
- www.traumacranico.net - Per approfondimenti sui temi delle lesioni cerebrali.

Visite conoscitive ed informative presso il CDD sono possibili previo accordo telefonico. Il referente dell'attività è il coordinatore responsabile del Centro (Elisabetta Milanese).

Per prenotazioni ed appuntamenti:

- Tel. 035.657351 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00
- mail: info@cooperativaprogettazione.it

I servizi informativi sono una risposta concreta alle esigenze di conoscenza, chiarimenti ed approfondimenti per le persone con lesione cerebrale e i loro familiari.

L'intervento a favore di soggetti con CGA è necessariamente un intervento multidimensionale sotto diverse prospettive e l'accesso alle informazioni da parte dei familiari risulta complesso e, a volte, è fonte di ansie e di vissuti di incompetenza.

LE POLITICHE AZIENDALI

Le politiche aziendali del CDD di Pedrengo, rispecchiano quelle di Progettazione Cooperativa Sociale e costituiscono, con la struttura organizzativa, gli strumenti per attuare la sua mission:

Dallo Statuto: *“Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si prefigge di svolgere attività di progettazione, realizzazione e gestione di servizi socio-sanitari, di assistenza, educazione e formazione, per persone appartenenti a fasce deboli e/o a rischio; di progettare e attivare percorsi di riabilitazione sociale per soggetti a disabilità acquisita e anziani; di favorire, attraverso orientamento, formazione ed accompagnamento, l'ingresso o il reingresso nel mondo del lavoro di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate; (...), di attuare progettazione didattica ed attività di valutazione e riabilitazione delle difficoltà di apprendimento rivolti all'età evolutiva anche al fine di prevenire la dispersione scolastica, nonché di svolgere attività di collegamento tra scuola e mondo del lavoro e di attivare percorsi di orientamento scolastico e formazione permanenti. (...).”*

La Cooperativa promuove e sostiene Progetti di Ricerca.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di qualità sono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dei clienti e della Cooperativa.

La Direzione verifica, approva, monitora e riesamina periodicamente tali obiettivi che traducono operativamente e nel dettaglio le direttive generali indicate “organismi gestionali”.

La Pianificazione della Qualità (obiettivi, tempi, responsabilità, risorse...) è realizzata attraverso un PdQ (Piano della Qualità) che analizza e valuta:

- la tipologia dei processi e dei servizi erogati
- le esigenze del sistema cliente
- le esigenze dell'eventuale committente

Attraverso il PdQ, la Direzione definisce i processi necessari per conseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi di miglioramento e per soddisfare i bisogni espressi e latenti dei clienti/utilizzatori dei servizi erogati.

Si individuano opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni per la qualità. I

valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontarne il valore atteso con il valore attuale e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

STRUTTURE DI PROGETTAZIONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Obiettivo principale di tutti gli interventi che vengono attivati da Progettazione è la **riabilitazione sociale** che comprende tutti quegli interventi finalizzati a garantire alla persona con disabilità il miglior recupero possibile delle funzioni compromesse, perseguendo l'obiettivo della migliore integrazione e partecipazione sociale consentita dalla menomazione. Il ricorso alla riabilitazione sociale nasce, quindi, dalla necessità di favorire lo sviluppo della persona, nonostante la presenza delle difficoltà motorie, cognitive e/o comportamentali.

Alla Cooperativa Progettazione afferiscono oltre al CDD di Pedrengo, servizi e strutture riabilitative per persone con cerebrolesione acquisita.

Il **Servizio di Formazione all'Autonomia** riguarda interventi realizzati presso il territorio di appartenenza, a bassa protezione, per lo sviluppo di abilità e autonomie spendibili nell'ambito familiare, sociale e professionale. Lo SFA risponde alle caratteristiche della delibera regionale 7433 del 2008, notificato il 30/09/2008. L'orario e la frequenza è definito secondo bisogni e progetto educativo individualizzato; è prevista una frequenza di minimo due giorni la settimana.

Il **Cooperativa LaB**, con sede in Via Donadoni 14 a Pedrengo, è un servizio volto a valutare, favorire e/o potenziare le abilità legate al mondo del lavoro. È realizzato attraverso progetti con frequenza stabilita secondo i bisogni riabilitativi individuali ed è, inoltre prevista la possibilità di percorsi occupazionali integrativi sul territorio di residenza.

La **Residenza Sanitaria Disabili** di Serina (località Valpiana), si configura come una struttura residenziale per persone tra i 18 e i 65 anni con esiti da GCA. La struttura è aperta 24h al giorno per tutto l'anno e accreditata dalla Regione Lombardia con Dgr 3676 del 02/07/2012 per 15 posti letto. All'interno della stessa vengono attivati interventi di continuità assistenziale, sollievo e servizi di riabilitazione sociale volti allo sviluppo delle abilità residue.

SUPPORTI E COLLABORAZIONI

Gli interventi riabilitativi sono realizzati, dove richiesto e possibile, in raccordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e con i Medici di base che hanno in carico il paziente.

La programmazione ed il monitoraggio degli interventi è, dove richiesto e possibile, concordato con le strutture ospedaliere specialistiche e con il personale sanitario di riferimento che ha in cura o ha dimesso il paziente.

SEZIONE II

IL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è un servizio diurno per persone gravi la cui fragilità è compresa tra quelle definite dal sistema socio-sanitario. La specificità del servizio è che accoglie solo persone reduci da una Grave Cerebrolesione Acquisita.

Il servizio è accreditato ed a contratto dalla Regione Lombardia con Dgr n.8065 del 10.09.2013 per n.14 posti ed è in rete con le strutture ospedaliere di riabilitazione neurocognitiva della Provincia di Bergamo e della Regione Lombardia. Con delibera n. 503 del 14.03.2018 il servizio risulta accreditato per n. 18 posti.

Gli interventi prevedono la stesura di un progetto riabilitativo individualizzato che comprende azioni educative, sociali, sanitarie ed assistenziali con l'obiettivo d'individuare e potenziare le abilità residue, favorire la socializzazione, accompagnare alla costruzione di una nuova immagine di Sé e mantenere i rapporti con la famiglia di origine, la rete territoriale e sociale.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00. I periodi di chiusura sono stabiliti ad inizio anno e vengono comunicati ad utenti ed operatori. I periodi di chiusura vengono stabiliti in base alle necessità ed osservazioni riportate dalle famiglie rispetto all'anno precedente, ed in base alle necessità del servizio. Generalmente i periodi di chiusura sono legati a festività o ponti (una settimana per Natale, una settimana ad Agosto) e nel rispetto delle 47 settimane di apertura annue.

Il servizio Cdd si occupa, inoltre, di promuovere l'informazione sugli strumenti e sulle modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite (amministratore di sostegno, tutore,...) e di accompagnare i familiari che richiedano un sostegno in tal senso.

LOCAZIONE

Indirizzo: Pedrengo - Via Moroni 6

Come raggiungere il CDD:

- con i mezzi pubblici: prendere bus di linea ATB 5E o 5F con direzione Villa di Serio e scendere alla prima fermata di Pedrengo in Via Papa Giovanni XXIII. Proseguire a piedi per Via Piave-Via Marconi e Via Giardini sino ai campi sportivi. In fondo a sx si trova Via Moroni.
- in auto: prendendo la Strada Provinciale o l'autostrada da Bergamo in direzione Bs prendere l'uscita Seriate (centro Commerciale IPER) e poi proseguire in Direzione Pedrengo sino a Via Giardini sino ai campi sportivi e poi a sx si trova Via Moroni.



DESTINATARI

I destinatari del CDD di Pedrengo sono persone di età compresa fra i 18 e i 65 anni che presentano una disabilità gravissima in seguito ad una Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA) sia per quanto riguarda aspetti clinici che familiari e/o sociali. Tra i destinatari non sono comprese persone che presentano condizioni cliniche che necessitano di assistenza infermieristica nelle 24h (ad es. stati vegetativi, di minima responsività, ...).

Per **Grave Cerebrolesione Acquisita (GCA)** si intende un danno cerebrale acquisito di diversa natura (trauma cranio-encefalico, anossia cerebrale, emorragia/ischemia cerebrale...), tale da determinare una condizione di coma di durata non inferiore alle 24 ore. A tale danno cerebrale conseguono menomazioni senso-motorie, cognitive e/o comportamentali permanenti tali da comportare disabilità. Non rientrano in tale categoria i danni cerebrali congeniti o ad insorgenza perinatale né quelli a carattere degenerativo-progressivo (sindromi demenziali).

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il Servizio riguarda il passaggio tra la struttura ospedaliera e la struttura sociale alla conclusione del percorso riabilitativo sanitario, ma anche la dimissione dal CDD per l'accompagnamento in altra struttura o a casa.

Gli interventi predisposti garantiscono azioni di continuità (assistenziale e riabilitativa) tra servizio sanitario e servizio sociale, ma anche tra diverse strutture socio-sanitarie, offrendo un supporto mirato nel "rientro a casa".

In caso di trasferimento o dimissione sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso svolto, tramite la consegna di una relazione di dimissione, in cui si trovano anche riferimenti a trattamenti effettuati, stato di salute ed in generale le informazioni utili rispetto all'utente.

L'obiettivo primario è di evitare la separazione temporale tra la riabilitazione sanitaria e sociale, assicurando così interventi precoci che si sviluppino in maniera progressiva (post-acuta precoce, tardiva, degli esiti) in relazione ai bisogni. Attraverso questo servizio è possibile sostenere i soggetti e i loro familiari, definire precocemente i bisogni e le risorse attivabili e predisporre un progetto di dimissione.

I Servizi a disposizione sono:

- supporto alla persona ed alla famiglia durante la dimissione ospedaliera
- organizzazione del rientro presso il proprio domicilio
- raccordo con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e delle strutture specialistiche
- programmazione con il personale sanitario di riferimento delle attività riabilitative post-ospedaliere

- raccordo con i Medici di Base per gli interventi necessari al supporto alla dimissione
- monitoraggio, con le strutture riabilitative che dimettono il paziente, sui percorsi di reinserimento sociale
- organizzazione ed accompagnamento all'inserimento in altra struttura con particolare attenzione alla condivisione degli interventi svolti e dei bisogni del paziente (predisposizione e consegna di documentazione attestante interventi svolti, bisogni clinici-riabilitativi-familiari).

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o di eventi imprevisti, accompagnando l'utente ed il familiare nel percorso.

L'EQUIPE

La normativa regionale prevede che gli enti gestori di CDD garantiscano il minutato globale di operatori impegnati nell'assistenza dell'utente, definito in base alla classificazione delle persone disabili prese in carico, attraverso diverse figure. Progettazione Cooperativa Sociale ha definito i seguenti criteri di riferimento per la definizione del mix di figure professionali:

- mantenere una connotazione prevalentemente riabilitativa al servizio
- mettere a disposizione figure specialistiche di natura diversa che possano sostenere la progettualità socio/riabilitativa ed educativa del servizio

In base a ciò sono state definite le seguenti percentuali di riferimento:

- 70% figure educative
- 30% personale specialistico

Gli esperti operanti all'interno del Centro intervengono nei seguenti ambiti:

- riabilitazione neuropsicologica
- sostegno emotivo e psicologico
- potenziamento del linguaggio
- psicomotricità
- utilizzo ausili (pc, tablet, comunicatori,...)

Presso il CDD viene scelto di non indossare una divisa, e di non apporre sui propri abiti un cartellino riconoscitivo. Per il riconoscimento degli operatori è stata predisposta una bacheca all'ingresso del CDD, in cui sono riportate fotografia, nome-cognome, titolo di studio e ruolo professionale di ogni operatore.

P.E.I. E P.I.

Ogni persona ha un proprio Progetto Educativo Individualizzato e un Piano d'Intervento che viene definito annualmente dall'équipe multidimensionale grazie all'utilizzo di strumenti standardizzati e l'utilizzo di schede di valutazione interne che vengono costantemente monitorate dalla coordinatrice e dalla responsabile delle attività riabilitative.

Il progetto viene costruito tenendo presente:

- abilità residue, aree deficitarie e aree da potenziare emerse dall'osservazione diretta e dall'utilizzo di appositi strumenti di valutazione;
- bisogni e aspettative della persona presa in carico e dei propri familiari;
- dati clinici e restituzioni terapisti/medici di riferimento.

All'interno del progetto gli attori sono: la persona presa in carico, i familiari, i servizi sociali del Comune di residenza (previo consenso dell'Ospite e/o dei Familiari) e i terapisti/medici di riferimento.

Ogni progetto può essere modificato e ri-progettato in qualsiasi momento in seguito a:

- nuovi bisogni
- miglioramenti/peggioramenti nella situazione clinica, familiare, sociale o lavorativa

STRUMENTI UTILIZZATI

All'interno del Centro Diurno vengono utilizzati diversi strumenti per la verifica e il monitoraggio sia degli aspetti clinici che di quelli riabilitativi e sociali. Nello specifico vengono utilizzati:

- scala Mayo per una valutazione multidimensionale della persona e del contesto-ambiente in cui vive
- diversi strumenti per la valutazione neuropsicologica
- scala Tinetti per la valutazione delle abilità motorie
- scala Painad per la rilevazione del dolore
- scala Norton per il rischio delle lesioni da decubito

Ogni operatore costruisce ed utilizza delle schede di valutazione oggettivabili per la rilevazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel laboratorio su ogni persona.

FASAS-FASCICOLO SANITARIO

Il Fascicolo Sanitario e Assistenziale è lo strumento principale di traduzione operativa. Il Fascicolo ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile
- definire il Progetto Educativo Individualizzato e il Piano d'Intervento
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali circoscrizionali e altri servizi.

Il Fascicolo è diviso in diverse sezioni:

- cartella clinica: anamnesi, documentazione sanitaria
- cartella sociale: segnalazione, scheda informativa utente, privacy, diario sociale e diario utente
- cartella progettuale: Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e Piano di intervento (PI), programmazione settimanale, scale di valutazione.

Il FASAS viene gestito dal coordinatore sia a livello cartaceo che informatico e può essere visionato o richiesto da parte degli altri operatori, dell'utente o dei familiari in qualsiasi momento previa richiesta ed accordo con il coordinatore della struttura.

Il Coordinatore, dopo aver ricevuto richiesta della documentazione sociosanitaria dal familiare, ha tempo 15 giorni per consegnare la documentazione richiesta. Il costo è relativo alla stampa dei documenti (€0,10 a foglio).

All'Ospite e/o ai familiari al momento della presa in carico viene richiesta copia della seguente documentazione che viene conservata all'interno del FASAS:

- documentazione clinica (dimissioni H, RMN-TAC encefalo, ...);
- valutazione neuropsicologica recente;
- relazioni specialisti che hanno effettuato recenti valutazioni e/o trattamenti (logopedista, fisioterapista, neuropsicologo, psichiatra,...);
- documentazione clinica o certificazione del medico di base che attesti la terapia farmacologica attualmente in atto;
- documento d'identità e tessera sanitaria.

Inoltre, viene richiesta la compilazione della seguente documentazione:

- privacy;
- scheda informatica utente;
- autorizzazione alla somministrazione di farmaci;
- certificazione della condizione clinica della persona attraverso la compilazione da parte del medico curante della scheda "scheda valutazione medica".

GIORNATA TIPO

9.15 - 10.00	ACCOGLIENZA: caffè, lettura giornale e confronto di gruppo
10.00 - 11.30	LABORATORI STRUTTURATI: seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno
11.30 - 12.15	PREPARAZIONE PRANZO ed ATTIVITA' NON STRUTTURATE: secondo una programmazione giornaliera vengono individuate le persone che insieme all'operatore di riferimento si occupano della

preparazione del pranzo, della tavola,... Le persone che non sono impegnate in questa attività usufruiscono di questo tempo non strutturato per attività di svago (visione tv, lettura giornale, compilazione della propria agenda,...)

12.15 - 13.00	PRANZO
13.00 - 14.30	ATTIVITA' NON STRUTTURATE: ogni persona può usufruire di questo momento della giornata secondo le proprie esigenze, riposandosi o svolgendo attività di svago sia di gruppo che individuali
14.30 - 16.00	LABORATORI STRUTTURATI: seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno
16.00 - 16.30	CHIUSURA DELLA GIORNATA: momento di merenda dove si chiude la giornata, ci si saluta ed eventualmente si danno comunicazioni riguardanti gite, chiusure o particolari attività

TIPOLOGIA MENU'

MENU INVERNALE	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
1° SETTIMANA	Passato di legumi Scaloppine di vitello Carote Frutta	Pasta al pesto Frittata Insalata mista Yogurt	Risotto alle verdure Involtini di pollo Purea di patate Macedonia	Ravioli di magro Prosciutto cotto Finocchi in umido Budino	Pasta burro e salvia Platessa al forno Zucchini trifolati Frutta
2° SETTIMANA	Minestra in brodo Svizzera di vitello Verdure miste Frutta	Pasta papalina Omelette alle erbe Insalata di pomodori Frullato	Risotto alla milanese Fesa di tacchino Piselli al burro Yogurt	Gnocchi al sugo Formaggio fresco Cavolfiori al graten Frutta	Pasta all'olio Polpette di tonno Carote Panna cotta
3° SETTIMANA	Crema di verdure Spezzatino di vitello Piselli in umido Frutta	Pasta al sugo Flan di melanzane con fonduta Macedonia	Risotto allo sciroppo Rolata di coniglio Spinaci al burro Budino	Gnocchi alla romana Bresaola Insalata valeriana Frutta	Pasta ai broccoli Merluzzo in umido Patate al forno Yogurt
4° SETTIMANA	Crema di zucca Arrostito di vitello Cavolo gratinato Frutta	Pasta ai carciofi Torta salata alle Verdure Frutta cotta	Risotto al radicchio Lonza alla pizzaiola Fagiolini al burro Crem caramelle	Crespelle al pesto Prosciutto crudo Purea di patate Frutta	Pasta in bianco Nasello al forno Zucchini al forno Yogurt

LABORATORI ED ATTIVITA'

Presso il CDD si realizzano attività riabilitative di potenziamento e/o di mantenimento articolate secondo il progetto riabilitativo e la programmazione individuale. All'interno di esso vengono definiti i bisogni, gli obiettivi, i tempi e gli strumenti riabilitativi, che vengono poi concretizzati attraverso attività laboratoriali.

Tutti i laboratori hanno come referente un operatore con Laurea in Scienze dell'Educazione o in Psicologia e durante lo svolgimento degli stessi, oltre al referente, potrà essere presente un altro educatore, uno psicologo o un OSS.

Durante l'anno vi potrà essere la presenza anche di un tirocinante che avrà un compito puramente osservativo-formativo.

La struttura è dotata di una cucina per la preparazione dei pasti che rientra nell'attività di riabilitazione ecologica come anche la preparazione della tavola e la realizzazione di piccole attività domestiche.

Le attività non strutturate hanno la finalità di sviluppare le capacità di gestione ed organizzazione del proprio tempo coltivando interessi, hobby e relazioni sociali.

Le attività riabilitative che vengono realizzate, secondo una programmazione annuale, presso il CDD sono:

Riabilitazione ecologica e laboratorio spesa: si propone di favorire il recupero, il miglioramento e il consolidamento di abilità legate allo svolgimento di attività quotidiane in senso ecologico (gestione-organizzazione dello spazio abitativo, autonomie strumentali, igiene personale e degli ambienti domestici). Obiettivo secondario è quello di favorire il trasferimento delle competenze apprese dall'ambiente protetto (Centro riabilitativo) all'ambiente domestico.

Laboratorio cognitivo in pratica: attraverso l'utilizzo di materiale di diversa natura (schede, tablet, giochi) e attività prassico-manuali, si lavora sulla stimolazione delle diverse aree cognitive e il consolidamento/accredimento di specifiche abilità di base e strumentali.

Laboratorio scrittura creativa: attraverso la costruzione di una storia si vuole sviluppare la competenza narrativa come strumento per la comprensione della realtà e del proprio sentire emotivo permettendo:

- una migliore comprensione dell'identità personale
- la stimolazione della creatività
- il potenziamento della padronanza lessicale

Laboratorio cognitivo-linguistico: obiettivo generale è il miglioramento delle abilità comunicativo-linguistiche in comprensione e produzione con conseguente riduzione delle difficoltà afasiche.

Laboratorio disartria: vengono utilizzati esercizi prassici attivi e fono-articolatori finalizzati al potenziamento della capacità respiratoria e della fluenza articolatoria oltre che al rilassamento locale (area oro-faringeo-laringeo) e globale. Obiettivi generali sono la riduzione delle difficoltà disartriche, l'incremento dell'intelligibilità generale dell'eloquio spontaneo, miglioramento delle competenze oro-deglutorie.

Laboratorio pragmatica della comunicazione: comprende attività comunicativo-linguistiche volte al potenziamento delle abilità pragmatiche di tipo comunicativo-comportamentale e cognitivo-linguistico e alla generalizzazione all'eloquio spontaneo e alla vita quotidiana.

Laboratori cognitivi: in relazione alle persone inserite nel gruppo si lavora su uno o più di questi aspetti: memoria, attenzione, problem solving. Vengono utilizzati materiali di diversa natura con l'obiettivo di potenziare le aree deficitarie ed addestrare la persona all'utilizzo di strumenti o strategie compensatorie.

Cineanimando: ha lo scopo, attraverso l'utilizzo di materiale visivo, di:

- potenziare la comprensione
- stimolare la discussione in piccolo gruppo
- condividere emozioni e favorire la presa di coscienza di alcune parti di Sé

Laboratorio orientamento: obiettivo principale è quello di lavorare sulla consapevolezza di sé e del proprio rapporto con la realtà esterna sulla base delle coordinate spazio-temporali. In relazione alle persone inserite nel gruppo si lavora su uno o più aspetti di orientamento topografico, cronologico, autopsichico e situazionale.

Laboratorio artistico/falsi d'autore: lo scopo è quello di stimolare l'espressione di Sé anche attraverso la sensibilità artistica, il disegno, la pittura e le opere plastiche. La centralità del laboratorio è legata alla produzione di un'opera che viene prima scelta ed analizzata in gruppo. Trasversalmente vengono potenziate alcune abilità cognitive: attenzione selettiva, memoria visiva e abilità visuo-percettive.

Laboratorio artistico/arredamento: viene proposta la creazione di oggetti d'arredo utilizzando materie prime e di basso costo. Nel gruppo di sole donne si lavora sulla creazione di oggetti decorativi per la casa e di bigiotteria mentre nel gruppo

maschile viene proposta la creazione di oggetti d'arredo (lampade, cornici, tavolini..). Obiettivo generale è il miglioramento della manualità e della capacità creativa del soggetto.

Laboratorio in biblioteca: grazie alla collaborazione della biblioteca di Pedrengo viene data la possibilità di sperimentarsi in attività occupazionali legate alla catalogazione e al riordino dei libri in contesto esterno al CDD con la supervisione dell'educatore.

Laboratorio abilità numerica e piccoli acquisti: vengono proposte sia esercitazioni che simulazioni in piccoli contesti di vita sociale in cui poter migliorare le proprie competenze numeriche e favorire lo sviluppo di sapere svolgere piccoli acquisti in autonomia.

Laboratorio "Harambee": all'interno del negozio vengono svolte attività di riordino, catalogazione e smistamento di materiale con la finalità di potenziare le abilità occupazionali e la le capacità relazionali-comportamentali in un contesto sociale non protetto.

Laboratorio acquamotricità in piscina: l'attività si svolge una volta alla settimana presso la piscina di Seriate, si propone di favorire l'apprendimento e la sperimentazione delle autonomie durante l'attività preparatoria negli spogliatoi, prima e dopo l'ingresso in acqua; inoltre l'attività è volta a ridurre la sedentarietà, promuove il benessere fisico e sociale grazie all'interazione con l'operatore e il gruppo.

Laboratorio cognitivo in cucina: L'attività prevede la preparazione di dolci per la merenda. L'operatore propone una ricetta che verrà proposta diverse volte, con l'obiettivo di apprendere e raggiungere la massima autonomia.

Laboratorio visuo-spaziale: vengono proposti esercizi che stimolano le abilità di:

- percezione spaziale (determinare relazioni spaziali rispetto alla posizione del proprio corpo)
- visualizzazione spaziale (manipolazione di stimoli spaziali complessi)
- rotazione mentale (rotazione mentale di oggetti bi e tri dimensionali)
- memorizzazione d'informazioni di natura non linguistica

Laboratorio identità maschile e femminile: l'attività si concentra sulla ricostruzione della propria storia attraverso la scrittura di un'autobiografia focalizzata sulle tappe che hanno contribuito alla formazione della propria identità di genere.

Obiettivi dell'attività:

- entrare in contatto con la propria parte maschile/femminile,
- prendere consapevolezza e definire stati emotivi connessi alla propria storia di vita ed attuale.
- rielaborare vissuti legati ad affettività e sessualità.

Laboratorio informatica e nuove tecnologie: l'attività si svolge mediante esercizi mirati all'apprendimento o al recupero delle competenze informatiche e relative alle nuove tecnologie, (smartphone e tablet), con l'obiettivo di consentire l'utilizzo, in autonomia, dei dispositivi personali in funzione delle proprie necessità.

Laboratorio sperimentare l'espressività: mediante esercizi motori si vuole promuovere la consapevolezza e l'espressione del proprio corpo nello spazio, favorire l'ascolto dell'altro, migliorare la dimensione relazionale all'interno del gruppo e aumentare il livello di autostima.

SEZIONE III

CRITERI DI ACCETTAZIONE

Persone con invalidità grave-gravissima che comprende aspetti clinici, familiari e sociali conseguenti ad una cerebrolesione o cerebropatia acquisita la cui fragilità sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario e, quindi, con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari di vita.

I requisiti sono:

- minima autonomia dal punto di vista medico-sanitario;
- autonomia dal punto di vista medico-sanitario;
- compatibilità con la struttura, le attività proposte e gli utenti presenti;
- disponibilità ricettiva Centro Diurno Disabili (massimo 18 pazienti).

Nel caso la richiesta superi il numero indicato, viene attivata una lista di attesa.

La lista di attesa si stila in base ai seguenti criteri di priorità:

- minore distanza temporale dell'evento invalidante;
- presenza di minori o di persone fragili all'interno del contesto familiare;
- care-giver o familiare di riferimento con occupazione lavorativa;
- ordine cronologico di presentazione della domanda d'ingresso.

Qualora si liberino dei posti verrà selezionata la persona in base alla lista di attesa.

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di presa in carico seguono un iter iniziale uguale per qualsiasi tipo di servizio offerto. Dopo una richiesta, o una segnalazione dei servizi sociali di base o delle strutture sanitarie, viene effettuato un primo incontro di presentazione e raccolta dati (gratuito). Le richieste sono vagliate dall'équipe multidisciplinare che, se ritenute compatibili con i servizi offerti, attiva la procedura d'ingresso predisponendo un periodo d'osservazione.

Il periodo di osservazione comprende:

- frequenza laboratori riabilitativi del Centro di Pedrengo (a tempo pieno o parziale distribuito su una o più settimane);
- incontri con specialisti per una valutazione approfondita se necessario (neuropsicologo, psicoterapeuta, fisioterapista, logopedista,...);
- 1 incontro tra psicologo e familiari;

Terminato il periodo di osservazione viene steso il Profilo Dinamico Funzionale e definito il Progetto Educativo Individualizzato, strumenti che vengono presentati durante l'incontro di restituzione con l'Ospite, i Familiari e i servizi sociali di appartenenza (previo accordo con i familiari).

Nel caso non fossero disponibili posti presso il Centro, il richiedente è iscritto in Lista d'attesa.

La Carta dei servizi viene consegnata alle famiglie con il contratto di ingresso.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La persona viene dimessa in seguito:

- interruzione del percorso da parte del soggetto e/o della famiglia;
- al rientro in famiglia;
- ad un inserimento presso altra struttura;
- per il passaggio presso il SFA della Cooperativa Progettazione.

Al termine del Progetto Educativo Individualizzato o in seguito a trasferimento ad altra struttura l'équipe stende la relazione di dimissione rimanendo disponibile per un progetto d'accompagnamento in altra struttura con incontri con operatori della struttura ricevente.

SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

I soggetti o le famiglie che intendono sospendere il Percorso Educativo Individualizzato prima del termine sono tenuti a comunicarlo almeno venti giorni in anticipo alla sospensione, pena la fatturazione del mese successivo.

COSTI

Il valore della Retta di frequenza al CDD è composta da una quota Regionale a carico del Servizio Sanitario e da una parte a carico dell'Ospite o della Famiglia. La parte di Retta a carico di Ospite-Famiglia è determinata annualmente o all'inizio della presa in carico del soggetto dall'Ente gestore, sempre attraverso preventivo. La stessa non è composta da una quota mensile fissa, ma in relazione ai giorni di presenza stabiliti nella programmazione individualizzata.

La **quota sanitaria** viene erogata direttamente dalla Regione alla struttura. Agli ospiti che hanno residenza fuori dall'ambito della Regione Lombardia, verrà applicata una retta giornaliera composta dalla retta giornaliera socio-assistenziale sommata al valore economico liquidato dalla Regione Lombardia in relazione alla classe SIDI d'appartenenza (scheda individuale del disabile, adottata dalla Regione Lombardia quale modalità di rilevazione delle fragilità e delle capacità del disabile ospite).

La **retta** del CDD per frequenza è di €41,90 al giorno e comprende: (la retta per pazienti solventi è di €65,00 al giorno)

- attività educative e riabilitative
- pranzo (per frequenza giornata intera)
- attività assistenziali di base
- incontro di monitoraggio dell'intervento con il soggetto e i referenti familiari
- incontro annuale con il soggetto, i referenti familiari e l'assistente sociale del Comune di residenza

I servizi non compresi nella retta giornaliera ed esplicitati nel listino sono:

- incontri con assistenti sociali ed operatori di riferimento (escluso n.1 incontro annuale già compreso nella retta). Tali incontri verranno sempre e comunque preventivamente concordati.
- i servizi di trasporto in quanto non vengono erogati da parte dell'Ente gestore.

Non è richiesta nessuna **franchigia** da parte dell'ospite o della famiglia.

Le Rette possono essere ridotte in relazione ad una **compartecipazione** del Comune di residenza o del proprio Ambito territoriale e tali riduzioni sono definite secondo Regolamenti di Ambito o da Delibere Comunali. In assenza di tali dichiarazioni e sino a quando Progettazione non riceve copia della delibera, l'intera retta è a carico dell'Ospite-Famiglia. Quando Comune e/o Ambito definiscono e riconoscono i valori economici, viene fatta Nota di Credito o restituito l'importo anticipato.

In caso di **assenze** è previsto:

- fino a 20 giorni/annui non verranno conteggiati;
- al superamento dei 20 giorni/annui per mantenere il posto al CDD verrà richiesto il pagamento dell'intera retta giornaliera.
- le assenze superiori ai 20 giorni consecutivi annui, per malattia certificata, comportano una riduzione della retta pari al 30%

La **chiusura** del Progetto Riabilitativo e degli interventi da parte dell'Ospite-Famiglia deve pervenire in forma scritta al coordinatore del servizio con un preavviso minimo di 30 giorni. La dimissione non avrà effetto prima del trentesimo giorno

successivo al ricevimento della comunicazione inerente il recesso dell'intervento attivo. In assenza di tale comunicazione/preavviso l'Ospite-Famiglia devono pagare una mensilità aggiuntiva.

Rilascio della dichiarazione prevista DGR 26316/1997

Annualmente la Struttura provvede al rilascio, all'Ospite o al familiare che ne esercita la tutela o altre forme di assistenza, di apposita dichiarazione indicante le componenti della retta riguardante le prestazioni sanitarie e non sanitarie, sulla base della propria contabilità analitica, seguendo le indicazioni regionali.

COMUNICAZIONI

Durante tutto il periodo riabilitativo, l'informazione è garantita direttamente ai familiari dai responsabili della struttura e dalla direzione nelle diverse fasi di rapporto con la Cooperativa.

Gli operatori del CDD sono a disposizione per dare e ricevere indicazioni riguardo alle attività giornaliere. Per informazioni relative al percorso riabilitativo sono previsti incontri con il coordinatore e lo psicologo.

Comunicazioni importanti relative alle chiusure, attività, cambi d'orario o iniziative del tempo libero vengono rese note tramite lettere. I soggetti sono tenuti ad avvisare appena possibile nel caso siano impossibilitati a recarsi al Centro.

ASSICURAZIONE

Tutti gli Ospiti sono coperti da assicurazione per responsabilità civile per tutto il tempo che restano affidati a Progettazione Cooperativa Sociale.

E' attivata anche una Polizza Infortuni a copertura di eventuali spese Sanitarie.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Al fine di verificare e valutare il grado di soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari, viene somministrato con cadenza annuale un questionario che può essere consegnato in forma anonima inserendolo nella cassetta posta all'ingresso del CDD.

A distanza di un mese dalla consegna dei questionari il Coordinatore raccoglie i dati e predispone un incontro con le famiglie stesse dei pazienti, per la restituzione dei risultati (e/o l'invio dei risultati presso il domicilio delle famiglie).

E' previsto un incontro di restituzione degli esiti dello stesso questionario, con gli operatori del CDD. Obiettivo dello strumento "questionario", oltre che valutare il grado di soddisfazione e gradimento del servizio offerto è far emergere i punti critici e offrire uno spazio di riflessione comune.

Annualmente il responsabile del personale effettua colloqui con i singoli dipendenti per verificare il grado di soddisfazione ed eventuali criticità, rimanendo a disposizione per qualsiasi necessità nel corso dell'anno.

APPREZZAMENTI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

In qualsiasi momento è possibile inoltrare al Coordinatore la Scheda riportante apprezzamenti/reclami/suggerimenti oppure inserirla in forma anonima all'interno della cassetta posta all'ingresso del CDD. Il Responsabile di Struttura o il Coordinatore sono tenuti ad incontrare l'estensore della scheda entro 15 giorni dal ricevimento della stessa, se espressa in forma dichiarata. In caso la scheda venga fornita in forma anonima il Coordinatore sarà tenuto ad inoltrare una risposta a tutti i familiari entro 20 giorni dal ricevimento della stessa.

CONTROVERSIE

È sempre possibile, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi agli uffici proposti dell'ATS della Provincia di Bergamo. L'istanza va presentata presso l'Ufficio di Pubblica Tutela in Via Galliccioli, 4 a Bergamo.

Documenti

Scheda apprezzamenti o reclami

Ospite (facoltativo)

Mezzo attraverso il quale perviene il reclamo o l'apprezzamento

telefono lettera incontro altro

Cliente

Descrizione del problema riscontrato / reclamo / apprezzamento

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

Identificazione del servizio / funzione afferente

Chi ha ricevuto il Reclamo /Apprezzamento

Nome..... Funzione

data Firma

Eventuale firma del Cliente

data.....

(firma dell'operatore)

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTI DEL CENTRO DIURNO

1. Sesso dell'intervistato:

- Maschio Femmina

2. Qual è la sua età?

- Dai 18 ai 30 anni Dai 30 ai 40 anni Dai 40 ai 65 anni

3. Frequenta il servizio:

- Per nulla volentieri Poco volentieri Volentieri Molto volentieri

4. E' soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

5. E' soddisfatto della qualità del cibo?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

6. E' soddisfatto della quantità del cibo?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

7. E' soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

8. E' soddisfatto degli interventi riabilitativi (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

9. E' soddisfatto delle attività interne?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

10. E' soddisfatto delle attività esterne?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

11. E' soddisfatto dell'incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

12. Ritiene che i dati personali e le notizie che la riguardano siano trattati con la giusta riservatezza?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

13. Tenendo conto di tutti gli aspetti e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo servizio?

- Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

Commenti _____

14. Quale suggerimento darebbe per migliorare il servizio?

Luogo e data

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI CENTRO DIURNO

1. Sesso dell'intervistato:
 Maschio Femmina
2. Grado di parentela con l'ospite:
 Genitore Fratello/sorella Marito/moglie Altro
3. Professione dell'intervistato:
 Pensionato Casalinga Lavoratore dipendente Lavoratore autonomo Altro
4. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?
 Dai 18 ai 30 anni Dai 30 ai 40 anni Dai 40 ai 65 anni
5. L'ospite ha un tutore legale o amministratore di sostegno?
 Sì No
6. Provenienza del familiare:
 Famiglia Servizio Diurno Servizio residenziale Ospedale/Centro riabilitativo Altro
7. Con quale frequenza avete rapporti con i servizi sociali del territorio:
 Mensilmente Trimestralmente Semestralmente Annuale Mai
8. Le sembra che il suo familiare frequenti il servizio:
 Per nulla volentieri Poco volentieri Volentieri Molto volentieri
9. Siete soddisfatto della pulizia e dell'ordine nella struttura?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
10. Siete soddisfatto della qualità del cibo?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
11. Siete soddisfatto della quantità del cibo?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
12. Siete soddisfatto del livello di comunicazione con il coordinatore?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
13. Siete soddisfatto della disponibilità e collaborazione del personale?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
14. Siete soddisfatto del livello di cura e dell'igiene personale?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
15. Siete soddisfatto dell'intervento educativo?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
16. Siete soddisfatto dell'intervento riabilitativo (fisioterapico, logopedico, psicologico, neuropsicologico)?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla
17. Siete soddisfatto delle attività interne?
 Molto Abbastanza Poco Per nulla

18. Siete soddisfatto delle attività esterne?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

19. Siete soddisfatto dell'incontro individuale annuale con i referenti per la condivisione del Progetto Individualizzato?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

20. Siete soddisfatto della qualità generale di vita del vostro familiare all'interno del servizio?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

21. Ritieni che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza?

- Molto Abbastanza Poco Per nulla

22. Tenendo conto di tutti gli aspetti e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo servizio?

- Molto buono Buono Sufficiente Insufficiente

Commenti _____

23. Quale suggerimento darebbe per migliorare la qualità?

Luogo e data
