



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.) COMO 1

VIA DEL DOSS N. 3 - 22100 COMO



SERVIZIO SOCIO SANITARIO ACCREDITATO DALLA REGIONE LOMBARDIA

Autorizzazione al funzionamento C.D.D. COMO 1 n.514 del 22/03/2005

Delibera di accreditamento C.D.D. COMO 1 n.276 del 8/07/2005

ASL di ubicazione: Como

Approvazione con Determinazione del Dirigente n. 440 R.G. del 5 marzo 2025

Via Del Doss,3 -22100 COMO
Tel. 031 591042
Mail: servizisociali@comune.como.it
Pec: protocollo@comune.pec.como.it

C.F. 80005370137 P. IVA 00417480134
www.comune.como.it



INDICE

INTRODUZIONE

- Cos'è la Carta dei Servizi pag. 4
- Principi fondamentali pag. 4
- Definizione dell'Unità di Offerta C.D.D. pag. 5
- Finalità istituzionali pag. 5
- Descrizione della struttura pag. 6
- Destinatari e numero di posti pag. 6

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

pag. 7

MODALITÀ DI ACCESSO

pag. 7

- Lista di attesa pag. 7
- Ammissioni pag. 7
- Contratto di ingresso pag. 8

DIMISSIONI/TRASFERIMENTI

pag. 9

INFORMAZIONI UTILI

pag. 9

- Visite guidate pag. 9
- Funzionamento C.D.D. pag. 9
- Giornata tipo pag. 10
- Strumenti operativi utilizzati pag. 10
- Interventi a favore dell'ospite pag. 11
- Somministrazione dei farmaci pag. 12
- Trasporto pag. 12
- Mensa pag. 12
- Rapporti con le famiglie pag. 13
- Rilevazione della soddisfazione ospiti/familiari/operatori pag. 13
- Gestione reclami pag. 14
- Volontariato pag. 14
- Tirocinanti pag. 14
- Formazione del personale pag. 14
- Costi pag. 15



- Costi per le famiglie pag. 15
- Accesso alla documentazione sanitaria pag. 16
- Segreto professionale, d'ufficio, trattamento dei dati pag. 16
- Informazione e trasparenza pag. 16
- Dichiarazione prevista ai fini fiscali pag. 16

DOVE SIAMO pag. 17

RIFERIMENTI UTILI pag. 17

RINVIO AD ALTRE NORME pag. 18

ALLEGATI

Allegato 1

- Codice etico pag. 19

Allegato 2

- Modulo reclami pag. 21

Allegato 3

- Questionario di soddisfazione pag. 22



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

INTRODUZIONE

• ***COS'È LA CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei Servizi è la carta di identità del centro.

Obiettivo principale del nostro lavoro è dare attenzione a tutto il sistema relazionale dell'ospite, con particolare riguardo ai bisogni e ai desideri dello stesso e dei suoi familiari.

Il centro si impegna quotidianamente a mantenere un attento e rispettoso servizio, finalizzato alla promozione della Qualità della Vita delle persone che lo frequentano e favorendo il loro benessere.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione, attivato per far conoscere alla collettività (ma soprattutto alle persone con disabilità, alle loro famiglie ed ai servizi del territorio) le prestazioni erogate.

Il documento non è solo un adempimento ad un obbligo di legge, ma vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete ed ha le seguenti finalità:

- Fornire informazioni chiare sul servizio
- Informare sulle procedure per accedere al servizio
- Indicare l'organizzazione dello stesso e le modalità di erogazione delle prestazioni

La Carta dei Servizi, periodicamente aggiornata, viene consegnata a tutti gli ospiti frequentanti e ad ogni nuovo iscritto, all'atto della richiesta di ammissione.

Inoltre, ad ogni aggiornamento, viene pubblicata sul sito web del Comune di Como.

• ***PRINCIPI FONDAMENTALI***

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 n.5 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", individua i principi fondamentali ispiratori a cui le Organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITA'
- CONTINUITA'
- DIRITTO DI SCELTA (ove consentito dalla legislazione vigente)
- PARTECIPAZIONE
- EFFICIENZA ED EFFICACIA



Il D.lgs. n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Il C.D.D. COMO 1, nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con l'ospite e con la sua famiglia sin dalla prima reciproca presentazione, garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività.

• **DEFINIZIONE DELL'UNITÀ DI OFFERTA C.D.D.**

Con Deliberazione di Giunta Regionale n. VII/18334 del 23.07.04 si definisce il Centro Diurno per persone con disabilità (C.D.D.) quale unità di offerta semiresidenziale, rivolta all'accoglienza di persone con disabilità complessa di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

I minori di età potranno essere eccezionalmente accolti solo in presenza contestuale delle seguenti e condizioni:

- specifica richiesta del genitore o del tutore/amministratore di sostegno;
- valutazione del Servizio Specialistico che ha in carico il minore;
- disponibilità dell'Ente Gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore stesso;
- condivisione e ratifica da parte dell'ATS territorialmente competente.

L'Amministrazione Comunale riconosce ed applica integralmente gli standard gestionali e strutturali previsti dalla normativa regionale in vigore in materia di C.D.D., in riferimento ai seguenti aspetti: funzionamento, attività, standard di personale, requisiti strutturali, destinatari, ammissioni/dimissioni, capacità ricettiva.

• **FINALITÀ ISTITUZIONALI**

Il C.D.D. ha la finalità di stimolare, mantenere e/o recuperare il miglior benessere individuale degli ospiti.

La concreta attuazione di questa finalità avviene attraverso:

- la realizzazione di interventi diretti di natura educativa, riabilitativa ed assistenziale nei confronti della persona disabile;
- il coinvolgimento dei familiari/tutori/amministratori di sostegno e dei servizi/risorse presenti sul territorio;
- la formazione degli operatori.



• **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è di proprietà del Comune di Como e al suo interno coesistono due C.D.D. (C.D.D. COMO 1 e C.D.D. COMO 2). Fu costruita alla fine degli anni '70 e concepita per i bisogni di soggetti con disabilità: accessi senza barriere, ampi spazi liberi, ampi corridoi, porte larghe per la movimentazione delle carrozzine ecc.

Si estende su un'area di circa 5000 mq. e comprende:

- aule/laboratori per attività assistenziali/educative/riabilitative
- sala da pranzo
- cucina
- uffici
- locale per attività infermieristiche/assistenziali
- sala riunioni
- servizi igienici
- grandi spazi comuni
- palestra
- spogliatoi
- locali di servizio (ripostigli/magazzini)

La struttura è circondata da ampi spazi a prato, anche ben ombreggiati e da percorsi asfaltati.

La manutenzione ordinaria e straordinaria è curata dal Settore Opere Pubbliche. Gli interventi straordinari sono programmati nel rispetto della previsione finanziaria del Comune in base a criteri di priorità e di compatibilità con il bilancio.

• **DESTINATARI E NUMERO DI POSTI**

Il C.D.D. accoglie persone di età compresa tra i 18 e, di norma, i 65 anni, affetti da disabilità intellettiva con gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia personale, che necessitano di un supporto educativo/riabilitativo ed assistenziale personalizzato per acquisire il massimo livello di autonomia e di autosufficienza, come stabilito dalla Deliberazione di Giunta Regionale n. VII/18334 del 23.07.04.

Potrà essere valutato l'inserimento di persone con disabilità con età inferiore a 18 anni qualora le loro condizioni fisiche e psicofisiche ne consentano una gestione compatibile con gli interventi offerti dalla struttura.

Il C.D.D. è accreditato per n. 30 posti come da Autorizzazione al funzionamento C.D.D. COMO 1 n.514 del 22/03/2005 e Delibera di accreditamento C.D.D. COMO 1 n.276 del 8/07/2005.



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEI C.D.D.

Il C.D.D. COMO 1 dipende dal Settore Educativi e Sociali – Quartieri e Partecipazione del Comune di Como e fa capo al Dirigente del Settore stesso, il quale è responsabile di tutte le azioni, protocolli e procedure che vengono attuate e della loro validazione.

Vi operano le seguenti figure:

- ***FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO ELEVATA QUALIFICAZIONE***
- ***REFENTI EDUCATIVI***
- ***ASSISTENTE SOCIALE***
- ***PSICOLOGO***
- ***EDUCATORI***
- ***FISIOTERAPISTI***
- ***INFERMIERI***
- ***AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI***
- ***PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI GENERALI*** (amministrativi, autisti, cuoche, addetti alle pulizie ecc.).

Altro personale:

al progetto possono intervenire altre figure professionali specifiche come ad esempio: arteterapeuta ecc.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nominativo e qualifica.

MODALITA' DI ACCESSO

• ***LISTA DI ATTESA***

L'inserimento di un nuovo ospite presso il C.D.D. è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi. Qualora le richieste di ammissione fossero superiori all'offerta, verrà redatta una lista di attesa. Elementi di priorità sono la residenza nel Comune di Como e la data di presentazione della domanda.

• ***AMMISSIONI***

Per i residenti nel Comune di Como le ammissioni sono proposte dal Servizio Sociale e vengono poi valutate da un'equipe di valutazione multidisciplinare (composta da psicologo, assistente sociale, referente educativo) che definisce l'idoneità del soggetto, ne decide l'ammissibilità, tempi e modalità, prevede le linee generali di intervento.



L'ammissione avviene a seguito di un periodo di inserimento progressivo (indicativamente 15 giorni), variabile secondo i bisogni del soggetto.

Il periodo di inserimento è curato dall'équipe interna del C.D.D.

La domanda di ammissione è formulata su apposito modulo, presso l'assistente sociale di riferimento del Servizio Sociale del Comune di Como, dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno della persona con disabilità e deve essere corredata dalla seguente documentazione:

- ❖ Copia verbale di invalidità civile
- ❖ Copia del certificato di gravità ai sensi della L.104/1992
- ❖ Copia del decreto di nomina tutore/amministratore di sostegno (se presente)
- ❖ Eventuali relazioni psico/educative - referti medici significativi
- ❖ Copia tessera sanitaria
- ❖ Copia carta d'identità
- ❖ Certificato aggiornato di vaccinazione rilasciato dall'ASL

Per i non residenti nel Comune di Como, la richiesta deve pervenire al Settore Politiche Sociali direttamente dal Comune di residenza della persona con disabilità, completa di dichiarazione di compartecipazione al costo del servizio sulla base del Regolamento comunale in vigore.

All'atto dell'ammissione verranno richiesti ulteriori documenti ad integrazione, anche mediante compilazione di modulistica specifica predisposta dalla struttura stessa.

Tutti i documenti saranno conservati presso la sede del C.D.D. e andranno a completare il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) di ogni ospite.

• **CONTRATTO DI INGRESSO**

Il contratto d'ingresso viene introdotto dalla L.R. n. 3/2008. All' art. 7, comma c, è previsto che le persone che accedono alle unità d'offerta **sociali** e socio sanitarie hanno diritto a *“essere informate sulle prestazioni di cui è possibile usufruire, sulle condizioni e sui requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché sulle relative modalità di erogazione, ed esprimere il consenso sulle proposte d'intervento che le riguardano”*.

Pertanto, in adempimento alla citata normativa, il Comune di Como ha predisposto un “Contratto di Ingresso” che, all'atto dell'ammissione in struttura dovrà essere sottoscritto dalla persona con disabilità (se possibile) e/o dal familiare/rappresentante legale dell'ospite.

Il contratto d'ingresso è inserito tra gli obblighi nel contratto stipulato tra il Comune di Como e l'ATS territorialmente competente.

Il Comune di Como provvede con le necessarie polizze assicurative alla copertura di eventuali danni



subiti dagli ospiti durante la loro permanenza nel Centro.

DIMISSIONI/TRASFERIMENTI

L'eventuale dimissione richiesta dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno deve essere formalizzata mediante la compilazione di apposito modulo.

Altresì, eventuali dimissioni richieste/proposte da parte della struttura, e valutate caso per caso dall'equipe multidisciplinare, devono essere motivate e ratificate dal Servizio Sociale.

Le assenze immotivate, se ripetute, possono essere causa di dimissione dal C.D.D.

In entrambi i casi, all'atto della dimissione/trasferimento presso altre unità di offerta, il servizio C.D.D. rilascia una relazione di dimissione, in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del progetto personalizzato.

INFORMAZIONI UTILI

• ***VISITE GUIDATE***

È possibile effettuare incontri/visite presso il C.D.D. su appuntamento, per quanti desiderano approfondire le informazioni sul servizio in previsione di un possibile inserimento allo scopo di conoscere l'unità di offerta nella sua totalità.

Le visite saranno prevalentemente gestite dal funzionario amministrativo, dalle referenti educative e dall'assistente sociale inviante e/o, in loro assenza da personale qualificato.

• ***FUNZIONAMENTO***

Il C.D.D. è aperto agli ospiti:

- 35 ore settimanali così suddivise:
 - lunedì dalle ore 9.00 alle ore 15.12
 - da martedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.12
- 47 settimane/anno

Sono previste chiusure in corrispondenza di festività nazionali, vacanze natalizie e pasquali, attività di programmazione e verifica, varie ed eventuali, secondo un calendario redatto annualmente e comunicato alle famiglie.

In via eccezionale è possibile richiedere una frequenza part-time per particolari bisogni della persona con disabilità e della sua famiglia. Tale richiesta sarà valutata dall'equipe della struttura e presentata alla Dirigente per l'approvazione.



COMUNE DI
COMO

Per garantire un corretto funzionamento delle attività, l'équipe multidisciplinare svolge, a cadenza settimanale, un lavoro di verifica del grado di attuazione dei programmi individuali degli ospiti, della dinamica dei gruppi e dell'andamento delle varie attività/laboratori.

Periodicamente verifica i piani annuali, generali e specifici degli interventi attuati e predispone il nuovo piano di lavoro, per i singoli soggetti, per i gruppi e per le attività/laboratori.

• **GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

In base agli interventi indicati nel P.I., l'équipe del C.D.D. lavora per costruire un ambito di vita comunitaria in grado di favorire e sviluppare negli ospiti una dimensione di protagonismo ed appartenenza nei confronti dei Centri, intesi come luogo fisico, sociale e psicologico.

Il C.D.D. rappresenta un luogo dove gli ospiti possono trovare risposte di sostegno personalizzate per i loro bisogni.

L'organizzazione della giornata degli ospiti prevede:

- interventi dedicati alle autonomie personali, all'igiene, ai pasti e allo svago;
- attività espressive, motorie, socializzanti ecc.
- uscite, partecipazione ad iniziative pubbliche e integrazioni con il contesto territoriale.

Tale impostazione ritiene importante l'aspetto comunicativo/relazionale, la necessità di momenti di piacere personale e ricreativi.

SCHEMA GIORNATA TIPO:

- 9.00/9.30 accoglienza
- 9.30/12.00 attività educative, socio/ricreative, assistenziali e riabilitative
- 12.00/13.00 pranzo
- 13.00/13.45 ricreazione e relax
- 13.45/16.00 attività educative, socio/ricreative, assistenziali e riabilitative

• **STRUMENTI OPERATIVI UTILIZZATI**

Il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) è lo strumento che raccoglie tutta la documentazione socio-sanitaria e assistenziale dell'ospite.

Il Fa.S.A.S. contiene:

- le informazioni più importanti sulla storia della persona e della sua famiglia (anamnesi);
- gli strumenti utilizzati per le valutazioni (scale, schede di valutazione delle abilità di base, cognitive e relazionali, ecc.);
- la definizione degli obiettivi e contenuti dei Progetti Individuali (P.I.) delle singole annualità;
- lo scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali e altri servizi;
- la documentazione/modulistica riferita ad aspetti socio-sanitari, assistenziali, amministrativo-giuridico.



Nello specifico il PROGETTO INDIVIDUALE è il riferimento principale per la strutturazione di tutti gli interventi educativi/riabilitativi ed assistenziali realizzati dal C.D.D. a favore degli ospiti in carico ed è comprensivo del Piano Educativo Individuale (P.E.I.), del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e del Piano Riabilitativo Individuale (P.R.I.).

Nasce dai bisogni espressi e non espressi della persona con disabilità, della famiglia, del suo contesto di riferimento e dalle capacità visibili e potenziali della persona stessa;

Definisce un percorso scandito da obiettivi, metodologie, tempi e verifiche che considera la persona non immutabile, ma sempre capace di modificarsi e di apprendere dall'esperienza.

Ha la validità di un anno ed è condiviso e sottoscritto con la persona con disabilità (ove possibile), con la sua famiglia o tutore/amministratore di sostegno.

Il P.I. deve essere rivalutato ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

• **INTERVENTI A FAVORE DELL'OSPITE**

L'attività educativo-assistenziale-riabilitativa comprende numerose aree di sviluppo delle capacità, abilità, competenze e per ognuna di esse, in relazione alle caratteristiche del singolo ospite, ci si propone di perseguire vari obiettivi:

1. AREA DELL'AUTONOMIA PERSONALE/SOCIALE

Autonomia personale: sviluppo, mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona (assistenza e sostegno nell'alimentazione, nell'abbigliamento, nell'igiene personale e nella deambulazione).

Autonomia sociale: sviluppo e/o consolidamento del rapporto individuale con l'ambiente (aver cura delle proprie cose, aiuto nei lavori domestici e all'uso del denaro, ecc.)

2. AREA PSICOMOTORIA

Potenziamento e mantenimento funzionale delle:

- abilità motorie (es. palestra, piscina*, psicomotricità, fisioterapia)
- abilità espressive (es. laboratori di pittura, manipolazione, ecc.)

3. AREA COGNITIVA

Potenziamento e mantenimento delle abilità cognitive e neuropsicologiche: attenzione, concentrazione, memoria (es. attività di mantenimento culturale, ~~giornalino~~, laboratorio informatico, esplorazione e conoscenza dell'ambiente, ecc.)

4. AREA COMUNICATIVA/ESPRESSIVA

Ampliamento e potenziamento delle capacità di comunicazione verbali e non verbali, anche attraverso tecniche ed ausili (es. fabulazione, animazione musicale, burattini, ecc.)

5. AREA EMOTIVO-AFFETTIVA-RELAZIONALE

Miglioramento e potenziamento delle capacità di gestione e controllo delle proprie emozioni,



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

per una migliore interazione con gli altri, anche sul territorio.

*Sono stati attivati due percorsi in due piscine esterne con la presenza di operatori qualificati

• **SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI**

All'interno del C.D.D. la somministrazione dei farmaci può essere garantita ed eseguita solo su richiesta e previa compilazione di un apposito modulo, sottoscritto dai familiari/tutori/amministratori di sostegno, corredato da certificazione del medico curante.

La richiesta ha validità annuale (anno formativo di attività) e deve essere aggiornata ogni qualvolta vi siano variazioni con relativa certificazione sanitaria.

La somministrazione dei farmaci è regolamentata da apposita procedura operativa interna.

È presente quotidianamente la figura dell'infermiere professionale (n. 3 ore die).

• **TRASPORTO**

Per il trasporto degli ospiti dalla propria abitazione al Centro Diurno in andata e ritorno, le famiglie possono rivolgersi a propria discrezione in caso di bisogno ad un ente in grado di fornire tale servizio. Come da regolamento in vigore, il Comune può intervenire erogando un contributo economico a favore delle famiglie che presentano richiesta, a parziale copertura del costo del servizio e con quietanza all'ente che ha effettuato il trasporto.

• **MENSA**

Il C.D.D. si impegna a garantire un servizio mensa che assicuri una dieta equilibrata e gustosa, unitamente a requisiti di qualità e tutela igienico-sanitaria degli alimenti.

I pasti sono preparati quotidianamente presso la struttura, da personale interno qualificato e periodicamente aggiornato e formato su tematiche igienico sanitarie, nel rispetto:

- delle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione;
- della vigente normativa nazionale in materia di autocontrollo;
- delle singole esigenze di tipo medico (come da prescrizioni del medico di base o specialista), diete speciali e disgusti segnalati dalle famiglie e/o dagli operatori che quotidianamente assistono al pranzo dei singoli ospiti;
- degli aspetti nutrizionali e dietetici come da indicazioni generali del menù validato dal Servizio di Dietologia dell'A.S.S.T.

In capo ad A.T.S. vi è il ruolo di vigilanza e responsabilità affinché vengano rispettate tutte le procedure indispensabili per garantire un corretto flusso igienico-sanitario, che vanno dalla fase dell'approvvigionamento degli alimenti fino alla preparazione.



- **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Fra gli operatori del C.D.D. e la famiglia/caregiver della persona con disabilità, è necessaria una stretta e continua collaborazione, basata su un'efficace e fluida comunicazione. Ogni singolo ospite ha un educatore di riferimento che tiene i contatti con la famiglia e al quale la famiglia stessa può riferire o chiedere informazioni utili per l'attività.

In caso di necessità, le famiglie possono rivolgersi anche alle altre figure che compongono l'equipe multidisciplinare.

I famigliari/caregiver vengono annualmente convocati per la presentazione del Progetto Individuale (P.I.) e per condividere tutte le informazioni/comunicazioni inerenti all'ospite; possono inoltre chiedere colloqui in caso di necessità.

Nel corso dell'anno di attività, le famiglie vengono sempre e puntualmente avvisate di ogni decisione relativa al servizio, in ogni suo aspetto, tramite apposita circolare informativa e/o incontri specifici con i rappresentanti dell'Amministrazione Comunale.

Inoltre vengono organizzati momenti conviviali in occasione delle festività legate al Natale, alla Pasqua o altre occasioni come la "festa d'estate", allo scopo anche di favorire la conoscenza e le relazioni interpersonali tra le famiglie stesse e tutti gli operatori.

L'Amministrazione Comunale, nell'ambito delle proprie competenze, obblighi e responsabilità, provvede a rendere noto e sensibilizzare le famiglie/caregiver degli ospiti del C.D.D. garantendo l'informazione e l'accesso agli strumenti per la tutela dei diritti delle persone assistite sia mediante la divulgazione di materiale informativo e colloqui, sia attraverso gli uffici competenti.

- **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI/OPERATORI**

Il C.D.D., al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, è dotato di sistemi di monitoraggio/controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità degli stessi.

Tale monitoraggio viene effettuato annualmente mediante la somministrazione di questionari atti a far emergere la qualità percepita dei servizi, sia da parte degli ospiti/familiari che da parte degli operatori che in essi lavorano.

I risultati emersi dall'analisi dei questionari di soddisfazione, vengono resi noti a tutte le figure interessate (familiari/tutori/amministratori di sostegno, operatori), tramite una relazione riassuntiva degli esiti.

Tali esiti vengono analizzati dai membri dell'equipe multidisciplinare al fine di individuare opportune azioni di miglioramento delle aree di criticità.

In allegato viene riportato il "Questionario di Soddisfazione per famigliari/ospiti".



- **GESTIONE RECLAMI**

La Carta dei servizi è uno strumento che ha anche lo scopo di aumentare la consapevolezza e la capacità di valutazione dei servizi da parte di chi ne usufruisce.

Questo obiettivo può essere raggiunto solo se si instaura un dialogo reciproco tra coloro che erogano i servizi e i fruitori degli stessi.

In caso di eventuali disservizi o inadempienze, i genitori/tutori/amministratori di sostegno possono presentare reclamo, inteso come strumento agile ed immediato per effettuare una segnalazione all'Amministrazione.

I reclami possono essere effettuati in forma orale, scritta, telefonica, a mezzo posta elettronica o certificata e devono contenere generalità, indirizzo e recapito di chi li effettua. Non sono prese in considerazione comunicazioni anonime.

Al reclamo orale o telefonico deve seguire una comunicazione scritta su apposito modulo a disposizione nelle sedi dei servizi e/o allegato al "Questionario di Soddisfazione".

L'Amministrazione, dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, risponderà in forma scritta, riferendo il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi nel frattempo a rimuoverne le cause.

- **VOLONTARIATO**

La Legge Quadro sul volontariato - N. 266 dell' 11.08.91 - promuove tale attività come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo.

In tal modo il C.D.D. favorisce l'inserimento di volontari nel rispetto della citata normativa.

- **TIROCINANTI**

I C.D.D. offrono la possibilità di svolgimento di tirocini di A.S.A, educatori e altri operatori in formazione.

Allo scopo vengono stipulate specifiche convenzioni tra il Comune di Como e le singole istituzioni.

Il servizio accoglie tirocinanti di età diverse compresi gli studenti degli istituti superiori di secondo grado e che abbiano assolto gli adempimenti in materia di sicurezza.

- **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'Amministrazione Comunale garantisce e organizza l'aggiornamento e la formazione del personale operante nel C.D.D., in collaborazione con esperti di area pedagogica, psicosociale e sanitaria.

La formazione permette agli operatori non solo di approfondire e aggiornare continuamente le conoscenze in ambito psico-pedagogico, a fondamento della loro professione, ma anche di acquisire nuove e aggiornate competenze specifiche.

In corso d'anno è data disponibilità al personale di partecipare a convegni, incontri di approfondimento organizzati sul territorio su tematiche di interesse per il servizio.



COMUNE DI
COMO

Oltre alla formazione specifica viene garantita la formazione obbligatoria, come da normativa vigente, in ambito di sicurezza degli ambienti di lavoro, primo soccorso, antincendio, HACCP, privacy.

• **COSTI**

Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è coperto:

- dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati, e conteggiato sulla base della classificazione S.I.Di. (**quota sanitaria**);
- dal Comune e/o dalla famiglia. (**quota sociale**).

La quota sociale giornaliera omnicomprensiva ammonta mediamente a € 67,68 ed è comprensiva di tutti i servizi offerti all'ospite ad esclusione del servizio trasporto (vedi TRASPORTO).

Eventuali ulteriori forme di compartecipazione ai costi di gestione potranno essere stabilite con apposito Regolamento comunale.

• **COSTI PER LE FAMIGLIE**

Come da deliberazione della Giunta Comunale n. 406 del 24.10.2019 ad oggetto "Compartecipazione alla fruizione delle prestazioni sociali ai sensi del D.P.C.M. 159/2013 a partire dall'esercizio 2020" le rette per gli utenti sono le seguenti:

Fascia ISEE		Percentuale di compartecipazione utente	Tariffa <u>giornaliera</u>
Da	a		
A	0,00 - 6.500,00	10%	€. 6,77
B	6.501,00 - 40.000,00	tariffa minima + (ISEE UTENTE- ISEE MINIMO) x (TARIFFA MASSIMA- TARIFFA MINIMA) (ISEE MASSIMO – ISEE MINIMO)	da €. 6,78 a €. 50,75
D	Oltre euro 40.001,00	75%	€. 50,76
E	Non presenta ISEE – non residente	100%	€. 67,68

Entro il mese di **maggio di ogni anno**, gli ospiti già ammessi al servizio dovranno presentare conferma di iscrizione per l'anno di attività successivo, oltre a attestazione ISEE in corso di validità sulla base del quale verrà calcolata la quota di compartecipazione giornaliera.

La quota a carico dell'ospite viene conteggiata sulla base delle effettive giornate di frequenza.

Il pagamento della retta viene effettuato dalle famiglie e/o rappresentanti legali degli ospiti attraverso il sistema di pagamenti elettronici della Pubblica Amministrazione - Pagopa.

In caso di mancato pagamento entro i termini si procede secondo le disposizioni disciplinate dal Regolamento delle Entrate del Comune, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 3



del 29.01.2001 e modificato con deliberazione n. 9 del 19.03.2001 che prevede all'art. 45 "la riscossione coattiva" del mancato pagamento della retta.

- **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

Per ottenere il rilascio di documentazione sociosanitaria (copia di documenti in essere o stesura relazioni psico-educative), è necessario presentare richiesta scritta da parte del soggetto interessato, della sua famiglia/tutore/amministratore di sostegno.

Il servizio, valutata la richiesta, provvederà al rilascio entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza, previo il rimborso del costo di riproduzione su supporti materiali (carta o cd) confermato o adeguato annualmente dal Comune con Deliberazione di Giunta allegata al Bilancio di Previsione.

- **SEGRETO PROFESSIONALE, D'UFFICIO, TRATTAMENTO DEI DATI**

Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto professionale e d'ufficio, al trattamento dei dati personali e/o sensibili, al rispetto della privacy e all'osservanza dei principi normativi che li regolano (D.Lgs.n.196/2003 e GDPR approvato con Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016).

- **INFORMAZIONE E TRASPARENZA**

L'Amministrazione comunale provvede a garantire l'informazione ai cittadini sui Centri Diurni Disabili in modo chiaro, completo e capillare, attraverso il portale del Comune di Como, la divulgazione della *Carta dei Servizi* ed il Servizio Sociale.

Gli ospiti, le loro famiglie, le figure istituzionali e tutti coloro che concorrono al funzionamento del C.D.D., si impegnano al rispetto dei principi contenuti nella *Carta dei Servizi* e nel *Codice Etico*.

- **DICHIARAZIONE AI FINI FISCALI**

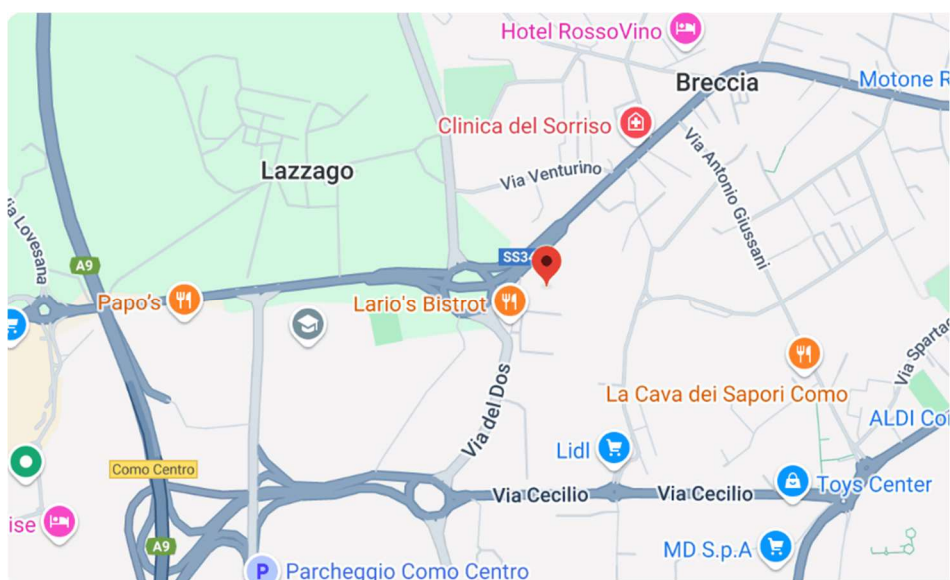
L'ufficio amministrativo del C.D.D. provvede a rilasciare alle famiglie le attestazioni relative al pagamento della quota di compartecipazione al costo del servizio.

DOVE SIAMO



La struttura è ubicata nella zona COMO SUD, in via del Doss n.3.

È presente un ampio parcheggio interno



Come raggiungerci

- **In auto:**
zona COMO SUD, quartiere di Breccia, zona ingresso autostrada Milano/Svizzera
- **In autobus:**
linea: 1, C50, C60, C62, C70
- **In treno**
linea: R17, S10, S40, RE80, RE7

RIFERIMENTI UTILI

Per comunicazioni CDD COMO 1:

tel. 031.591042

email: servizisociali@comune.como.it

pec: protocollo@comune.pec.como.it

● ***RINVIO AD ALTRE NORME***



COMUNE DI
COMO

Per quanto non disciplinato nella presente Carta dei Servizi, si rinvia alle norme dell'ordinamento delle autonomie locali, alle disposizioni sanitarie o socio assistenziali e alle vigenti disposizioni di legge in materia.

IL DIRETTORE DI SETTORE

Dott.ssa Maria Antonietta Luciani

*Documento informatico sottoscritto con firma digitale
ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. n. 82/2005 e smi*

- **ALLEGATO 1**
Codice etico
- **ALLEGATO 2**
Modulo reclami
- **ALLEGATO 3**
Questionario di soddisfazione

ALLEGATO 1



CODICE ETICO COMUNE

Presa d'atto della Giunta Comunale con Deliberazione n. 349 del 28/12/2011

COS'E' IL CODICE ETICO

Il Codice Etico è uno strumento che delinea e definisce tutti i diritti, i doveri morali e le responsabilità etico-sociali di ogni operatore, all'interno dei Centri Diurni Disabili.

Il Codice Etico elenca e definisce con chiarezza le responsabilità ed i comportamenti da tenere verso tutti i diversi attori che interagiscono con il servizio.

Il Codice Etico regola i rapporti tra le persone, orientando i comportamenti dei singoli e dell'intera organizzazione, costituendo così una sorta di contratto sociale.

PREMESSA

I **CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) COMO 1** e **COMO 2** di Via del Doss, nascono come **CENTRO SOCIO EDUCATIVO (C.S.E.)** nel 1980, da sempre gestiti direttamente dall'Amministrazione Comunale di Como.

Dal Luglio 2005, il C.S.E. è diventato C.D.D., suddiviso in due unità di offerta: **C.D.D. COMO 1**, con finalità di potenziamento delle abilità possedute e crescita personale e sociale degli ospiti e **C.D.D. COMO 2** con finalità di mantenimento delle abilità possedute e del benessere personale degli ospiti.

I C.D.D., quale unità di offerta semiresidenziale per persone con disabilità gravi/gravissime, accolgono persone di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65.

I minori di età possono essere eccezionalmente accolti solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

- specifica richiesta del genitore o del tutore;
- valutazione del Servizio Specialistico che ha in carico il minore;
- disponibilità della struttura ad adeguare i propri interventi al minore stesso.

I C.D.D. hanno la finalità di stimolare, mantenere e/o recuperare il miglior benessere individuale degli ospiti, attraverso:

- la realizzazione di interventi diretti di natura educativa, riabilitativa ed assistenziale nei confronti della persona disabile;
- il coinvolgimento dei familiari e delle risorse presenti sul territorio;
- la formazione degli operatori.

Le modalità gestionali ed organizzative attuate presso le strutture, sono dettagliatamente esplicitate nella **CARTA DEI SERVIZI**, alla quale si conforma il lavoro di tutti gli operatori dei Centri.

Il presente **CODICE ETICO** contiene riferimenti e principi guida che devono orientare i comportamenti di chiunque operi all'interno dei C.D.D., o che venga in contatto a vario titolo con gli stessi, e si ispira ai Principi Generali espressi all'art. 3 della "Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità":

- 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 e inclusione nella 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 dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

RISPETTO DELLE NORME VIGENTI



COMUNE DI
COMO

L'attività dei C.D.D., in ogni loro ambito, deve essere improntata al rispetto della legalità ed alla condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico:

Art. 3 della Costituzione Italiana

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”.

Gli operatori e tutti coloro che instaurino rapporti con i Centri sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice.

PRINCIPI GENERALI

I C.D.D., nell'erogazione delle proprie prestazioni e nello svolgimento della propria attività, si ispirano ai principi a cui chi eroga servizi di pubblica utilità dovrebbe uniformare il proprio operato:

- UGUAGLIANZA
- IMPARZIALITA'
- CONTINUITA'
- PARTECIPAZIONE
- EFFICIENZA ED EFFICACIA

I C.D.D. COMO 1 e COMO 2, nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi - in linea anche con le normative sopra enunciate e cogenti - e di perseguire gli obiettivi di una maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritengono fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con l'ospite e con la sua famiglia sin dalla prima reciproca presentazione, garantendo una chiara e corretta informazione sulle proprie attività.

DESTINATARI

Gli operatori e tutti coloro che instaurino rapporti con i Centri, destinatari del presente Codice Etico, dovranno attenersi, ciascuno per il proprio ruolo, ai seguenti principi di comportamento:

- agire nel rispetto delle normative in vigore;
- evitare ogni tipo di discriminazione.
- trattare ogni singola persona con premura, cortesia, attenzione, rispetto per la sua dignità e per la sua riservatezza.
- rapportarsi con le persone disabili, i loro familiari e tutti coloro che a vario titolo interagiscono con il servizio con correttezza, imparzialità e senza pregiudizi.
- tutelare la vita, la salute e la sicurezza di tutte le persone con sollecitudine, attenzione e diligenza.
- informare chiunque ne abbia titolo, in merito alle modalità di erogazione dei servizi e sull'andamento dei progetti educativi-assistenziali.
- formulare attraverso gli strumenti opportuni, osservazioni, suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.
- rispettare la riservatezza delle informazioni, attenendosi alle normative vigenti in materia di rispetto della privacy e trattamento di dati sensibili.
- garantire e valorizzare le risorse umane, etiche e professionali, creando rispetto e fiducia reciproca.
- utilizzare e beneficiare della struttura e delle attrezzature in dotazione, nel rispetto della loro destinazione d'uso, in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico viene affisso alla bacheca dei C.D.D. in modo che sia visibile da parte di tutti e diffuso attraverso il portale informatico del Comune di Como.

MODALITA' DI ESERCIZIO DEL CONTROLLO

Ogni persona che si trovasse nella condizione di voler segnalare un comportamento contrario ai principi enunciati nel presente Codice Etico potrà farlo, anche per iscritto, contattando il Dirigente del Servizio.



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

ALLEGATO 2

MODULO RECLAMI

Reclamo ricevuto da _____		
Recapito Via _____	Comune _____	
Telefono _____		
Nome ospite:		
Tipo di reclamo: verbale telefonico scritto allegato		
Descrizione	del	reclamo:

Valutazione interna e risposta:		

Provvedimenti adottati.		

Data, _____

(firma)



COMUNE DI
COMO

SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E
SOCIALI
QUARTIERI E PARTECIPAZIONE

ALLEGATO 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I FAMILIARI E RAPPRESENTANTI LEGALI DEGLI OSPITI DEL C.D.D. COMO 1

STRUTTURA DEL C.D.D.

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Il servizio mensa			
Gli spazi e i materiali per attività e laboratori			
La pulizia e ordine dei locali			

FRUIBILITA' DEL C.D.D.

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Gli orari di frequenza del C.D.D.			
Il calendario di apertura annuale del C.D.D.			

PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Il rapporto tra gli operatori del C.D.D. e i familiari			
Il coinvolgimento dei familiari nel Progetto Individualizzato (P.I.) dell'ospite			
Le comunicazioni e le informazioni che ricevete a proposito del vostro familiare			
La possibilità di esprimere opinioni,			
Suggerimenti e lamentele			



COMPETENZA PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
La competenza professionale degli operatori del C.D.D.			
La disponibilità e l'attenzione dimostrata dagli operatori nei confronti del vostro familiare			

PRESTAZIONI EDUCATIVE/ASSISTENZIALI/RIABILITATIVE

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Le attività riabilitative (fisioterapia) svolte nel C.D.D.			
Le attività riabilitative in acqua presso le piscine esterne			
La scelta del progetto globale previsto per il vostro familiare con riferimento alle attività educative e assistenziali			

RAPPORTO CON UFFICI AMMINISTRATIVI E SERVIZIO SOCIALE

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
I rapporti con l'ufficio amministrativo dei C.D.D.			
I rapporti con il Servizio Sociale (assistente sociale) di riferimento			
Gli incontri con l'Amministrazione Comunale/Ente Gestore			

SECONDO IL VOSTRO PARERE, IL VOSTRO FAMILIARE:

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Viene volentieri al C.D.D.			
Si dimostra contento delle relazioni con gli operatori			
Si dimostra contento delle relazioni con i compagni			
Si dimostra contento delle attività che svolge al C.D.D.			



COMUNE DI
COMO

Modulo per esprimere suggerimenti / apprezzamenti / lamenti

Desidero esprimere la seguente segnalazione/lamentela/suggerimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Chi volesse una risposta diretta e personale in merito ad eventuali segnalazioni espresse sul presente foglio, dovrà ovviamente renderlo identificabile, apponendo la propria firma