



POLITICHE  
SOCIALI e  
TEMPI della  
CITTÀ

COMUNE DI  
COMO



# CARTA DEI SERVIZI

Centri diurni  
disabili  
Via del Doss 3

C.D.D. COMO 1  
e  
C.D.D. COMO 2

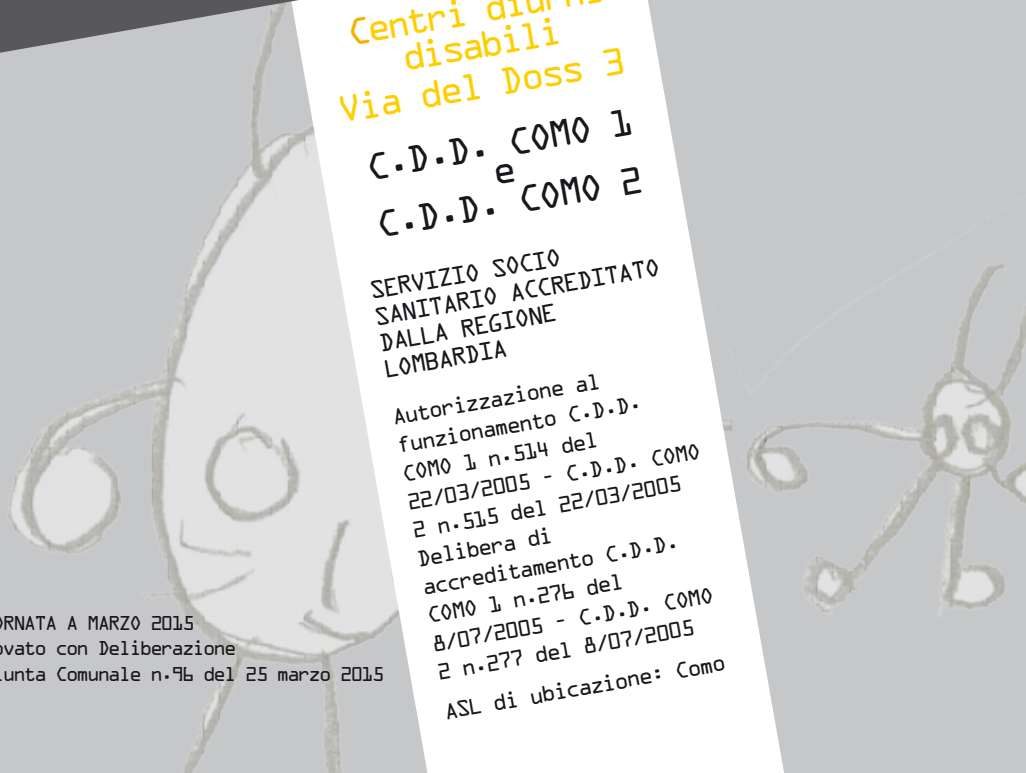
SERVIZIO SOCIO  
SANITARIO ACCREDITATO  
DALLA REGIONE  
LOMBARDIA

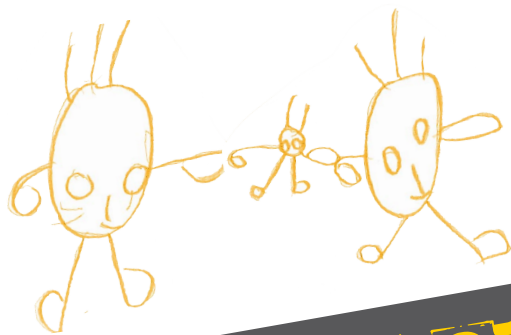
Autorizzazione al  
funzionamento C.D.D.  
COMO 1 n.514 del  
22/03/2005 - C.D.D. COMO  
2 n.515 del 22/03/2005

Delibera di  
accreditamento C.D.D.  
COMO 1 n.276 del  
8/07/2005 - C.D.D. COMO  
2 n.277 del 8/07/2005

ASL di ubicazione: Como

AGGIORNATA A MARZO 2015  
Approvato con Deliberazione  
di Giunta Comunale n.96 del 25 marzo 2015





# CARTA DEI SERVIZI

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai CENTRI DIURNI DISABILI COMO 1 e COMO 2 in una logica di trasparenza ed in ottemperanza alle vigenti normative.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sul servizio
- informare sulle procedure per accedere al servizio
- indicare l'organizzazione del servizio
- 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

I C.D.D. COMO 1 e COMO 2, nel cercare di dare concreta attuazione a questi principi 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 sulla propria attività.

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.

## DEFINIZIONE DELL'UNITA' 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 per disabili gravi, rivolta all'accoglienza di persone disabili di età superiore ai 18 anni. I minori di età, potranno essere eccezionalmente accolti solo in presenza contestuale delle seguenti tre 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.

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.

# CARTA DEI SERVIZI

## FINALITA' 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.

## DESTINATARI

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

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEI C.D.D.

I C.D.D. COMO 1 e COMO 2 dipendono dal Settore Politiche Sociali del Comune di Como e fanno 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:

- **EQUIPE DI GESTIONE DEI C.D.D.:** figure di coordinamento educativo ed amministrativo, psicologo, con competenze e funzioni tecnico- educative ed amministrativo-organizzative, responsabili della corretta gestione e dell'organizzazione.

Tali figure di responsabilità rispondono direttamente al Dirigente del Settore ed operano in team.

- EDUCATORI
- FISIOTERAPISTI

- INFERMIERI
- OPERATORI SOCIO/ASSISTENZIALI
- PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI GENERALI (amministrativi, autisti, cuoche, ausiliari ecc.).

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

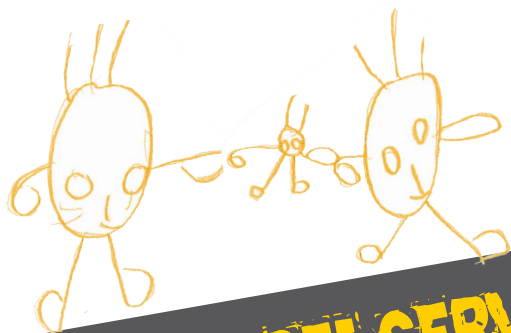
## AMMISSIONI E DIMISSIONI/ DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

L'inserimento di un nuovo ospite presso uno dei C.D.D. è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, la persona disabile verrà inserita in una apposita lista di attesa.

Per i residenti nel Comune di Como le ammissioni sono proposte dal Servizio Sociale e vengono poi valutate dall'Equipe di Gestione dei C.D.D., 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'equipe interna dei 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 del disabile 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
- Eventuali relazioni psico/educative-referti medici significativi
- Copia tessera sanitaria
- Copia carta d'identità
- Certificato aggiornato di vaccinazione rilasciato dall'ASL



# CARTA DEI SERVIZI

Per i non residenti nel Comune di Como, la richiesta deve pervenire al Settore Politiche Sociali direttamente dal Comune di residenza della persona disabile, completa di dichiarazione di assunzione del pagamento della retta di frequenza al C.D.D. e del costo dei pasti.

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 dei C.D.D. e andranno a completare il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) di ogni ospite.

L'eventuale dimissione richiesta dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, deve essere formalizzata mediante la compilazione di apposito modulo. Altresì, eventuali dimissioni da parte della struttura, valutate caso per caso dall'Equipe di Gestione, devono essere motivate e ratificate dal Servizio Sociale.

Le assenze immotivate, se ripetute, possono essere causa di dimissione dai C.D.D. In entrambi i casi, all'atto della dimissione/trasferimento presso altra 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 percorso assistenziale.

## 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" al fine di dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti, riportante gli oneri posti a carico e che, all'atto dell'ammissione in struttura del disabile, dovrà essere sottoscritto. Il contratto d'ingresso è inserito tra gli obblighi, nel contratto stipulato tra il Comune di Como e l'ASL.

## LISTA DI ATTESA

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.

## VISITE GUIDATE

Per ospiti potenziali e loro familiari, è possibile effettuare incontri/visite presso i C.D.D. - guidati dalle figure preposte al coordinamento del servizio stesso - allo scopo di conoscere l'unità di offerta nella sua totalità.

## FUNZIONAMENTO

I C.D.D. sono aperti agli ospiti:

- 35 ore settimanali-Lunedì dalle 9.00 alle 15.12 da martedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.12;
- 47 settimane/anno-rimangono chiusi per le vacanze estive e durante le festività natalizie e pasquali.

Il calendario dell'anno formativo viene annualmente redatto, comunicato e condiviso dalle famiglie.

Sono possibili frequenze part-time, in accordo con i bisogni del soggetto e della sua famiglia. Per garantire un corretto funzionamento delle attività, l'equipe 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

# CARTA DEI SERVIZI

piani annuali generali e particolari degli interventi attuati e predisporre il nuovo piano di lavoro, per i singoli soggetti, per i gruppi e per le attività/laboratori.

## 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...);
- 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.

## PROGETTO INDIVIDUALE (P.I.)

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

- nasce dai bisogni espressi e non espressi del disabile, della famiglia e del suo contesto di riferimento e dalle capacità visibili e potenziali del disabile stesso;
- 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;
- dura un anno ed è concordato e verificato congiuntamente con il soggetto disabile, con la sua famiglia o tutore/amministratore di sostegno, durante i colloqui;
- rivalutazione del P.I. devono svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a sei mesi.

## INTERVENTI A FAVORE DELL'OSPITE

L'attività educativo - riabilitativa - assistenziale 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 (palestra, piscina, psicomotricità, fisioterapia...)
- abilità espressive (laboratori di pittura, manipolazione)

### 3. AREA COGNITIVA

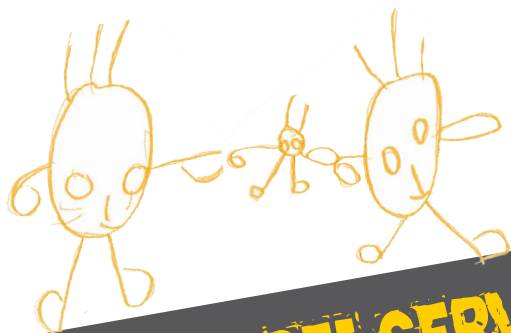
Potenziamento e mantenimento delle abilità cognitive e neuropsicologiche: attenzione, concentrazione, memoria (attività di mantenimento culturale, giornalino, lab. informatico, esplorazione e conoscenza dell'ambiente...)

### 4. AREA COMUNICATIVA/ESPRESSIVA

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

### 5. AREA EMOTIVO-AFFETTIVA-RELAZIONALE

Miglioramento e potenziamento delle capacità di gestione e controllo delle proprie emozioni, per una migliore interazione con gli altri, anche sul territorio.



# CARTA DEI SERVIZI

## SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI

All'interno dei C.D.D. la somministrazione dei farmaci può essere garantita ed eseguita solo su richiesta scritta dei familiari/tutori/amministratori di sostegno, prodotta su prescrizione del medico curante allegata. Il tutto deve essere aggiornato all'inizio di ogni anno formativo e comunque ogniqualvolta vi siano variazioni. La somministrazione dei farmaci è regolamentata da apposita procedura operativa interna.

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

In base agli interventi indicati nel P.I., le équipe dei C.D.D. lavorano 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. Un luogo dove le regole siano chiare ed esplicite, finalizzate a definire anche l'operato di tutto il personale, in una logica che, compatibilmente con la gravità della loro condizione e con i problemi di cui sono portatori, favorisca la partecipazione attiva degli ospiti stessi alla vita comunitaria. 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. La giornata tipo viene scandita secondo la seguente traccia:

- 9.00/9.30 accoglienza
- 9.30/12.00 attività educative/riabilitative/assistenziali e socio/ricreative

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

Il Comune di Como e Regione Lombardia provvedono, con le necessarie polizze assicurative, alla copertura di eventuali danni subiti dagli ospiti durante la loro permanenza nei Centri.

## TRASPORTO

Il trasporto degli ospiti residenti nel Comune di Como, svolto mantenendo un comportamento conforme alle normali regole di diligenza e durante il quale è garantita l'assistenza, viene assicurato regolarmente da un servizio di pulmini appositamente attrezzati.

## MENSA

I C.D.D. si impegnano a garantire un servizio mensa che assicuri una dieta equilibrata e gustosa, unitamente a requisiti di qualità e tutela igienico-sanitaria degli alimenti. I menù sono pensati, redatti e preparati quotidianamente presso la struttura, da personale interno, nel rispetto delle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione, della vigente normativa nazionale in materia di autocontrollo, oltre che delle singole esigenze di tipo medico, diete speciali e disgusti segnalati dalle famiglie e/o dagli operatori che quotidianamente assistono al pranzo dei singoli ospiti.

Gli aspetti nutrizionali e dietetici vengono quindi curati seguendo le indicazioni generali del menù validato dal Servizio di Dietologia dell' A.S.L., e quelli particolari prescritti dai medici di famiglia o dagli specialisti.

In capo a questo servizio vi è anche il ruolo di vigilanza e responsabilità affinché vengano rispettate tutte le procedure indispensabili per garantire un corretto flusso igie-

# CARTA DEI SERVIZI

nico-sanitario, che vanno dalla fase dell'approvvigionamento degli alimenti fino alla preparazione. Il personale di cucina, annualmente, partecipa a corsi di formazione ed aggiornamento su tematiche igienico-sanitarie.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Fra gli operatori dei C.D.D. e la famiglia/caregiver della persona disabile è necessaria una stretta e continua collaborazione, basata su un'efficace e fluida comunicazione. A tale scopo 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.

Inoltre le famiglie possono rivolgersi per qualunque necessità ai singoli membri che compongono l'Equipe di Gestione. I famigliari/caregiver vengono annualmente convocati per la presentazione del Progetto Individuale (P.I.) e per condividere tutte le informazioni/comunicazioni inerenti il loro congiunto. Le famiglie/caregiver possono inoltre richiedere colloqui secondo necessità. Al fine di promuovere la partecipazione alle attività dei C.D.D. da parte delle famiglie, sono stati istituiti i seguenti organi:

- **COMMISSIONE CONSULTIVA**, costituita da rappresentanti dell'Amministrazione Comunale, del personale interno al servizio, dei familiari/tutori/amministratori di sostegno, delle Associazioni del territorio, con compiti consultivi, informativi e propositivi.
- **ASSEMBLEA DEI GENITORI**, costituita dai familiari/tutori/amministratori di sostegno di ciascun ospite, che vengono informati, aggiornati e coinvolti anche nelle eventuali decisioni assunte dalla Commissione Consultiva. Gli incontri hanno come fine il miglioramento della vita di relazione e più in generale della qualità della vita stessa degli ospiti inseriti.

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. 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 dei C.D.D. garantendo l'informazione e l'accesso agli strumenti per la tutela dei diritti delle persone assistite (Amministratore di Sostegno, Difensore Civico), sia mediante la divulgazione di materiale informativo e colloqui, sia attraverso l'Ufficio Tutela, attivo presso il Settore Politiche Sociali.

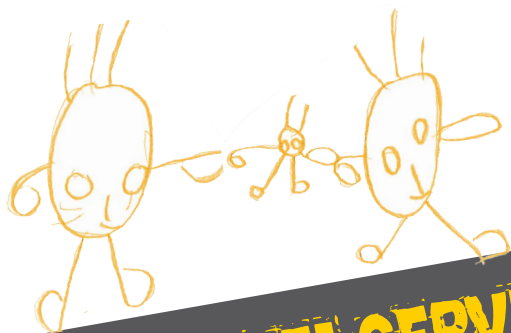
## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI/FAMILIARI/OPERATORI

I CDD, al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, si sono dotati di sistemi di monitoraggio/ controllo della qualità per individuare i punti di forza, i limiti e le criticità dei servizi/interventi offerti.

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 delle informazioni desumibili dai questionari di soddisfazione, vengono resi noti a tutte le figure interessate (familiari/tutori/amministratori di sostegno, operatori), tramite incontri e/o distribuzione di materiale informativo. Vengono quindi confrontati ed analizzati dall'Equipe di Gestione al fine di individuare le possibili aree di miglioramento. 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.



# CARTA DEI SERVIZI

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, via fax, a mezzo posta elettronica 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 i C.D.D. favoriscono l'inserimento di volontari nel rispetto della citata normativa.

## **TIROCINANTI**

I C.D.D. offrono la possibilità di svolgimento di tirocinio a tutte quelle agenzie formative che siano affini alla propria realtà (Facoltà Universitarie, Scuole Professionali). Allo scopo vengono stipulate specifiche convenzioni tra il Comune di Como e le singole istituzioni. Il servizio accoglie tirocinanti che abbiano compiuto la maggiore età.

## **CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI C.D.D.**

La struttura, di proprietà comunale, fu costruita alla fine degli anni '70 e concepita per i bisogni di soggetti disabili: 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.:

- aule/laboratori per attività assistenziali/educative/riabilitative
- sala da pranzo
- cucina
- uffici
- locale per attività infermieristiche/assistenziali
- biblioteca/sala riunioni
- servizi igienici
- grandi spazi comuni
- palestra
- piscina
- micropiscina
- 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 Lavori Pubblici. Gli interventi straordinari sono programmati nel rispetto della previsione finanziaria del Comune in base a criteri di priorità e di compatibilità con il bilancio.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

L'Amministrazione Comunale garantisce e organizza l'aggiornamento e la formazione del personale operante nei C.D.D., in collaborazione con esperti di area pedagogica, psicosociale e sanitaria. La formazione permette agli operatori non solo di approfondire e aggiornare con-





# CARTA DEI SERVIZI

tinuamente 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.

## **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 ad € 76.23 (è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata dal Fondo sanitario regionale) oltre ad € 5,85 a pasto. Agli ospiti è richiesto il costo del pasto. Eventuali ulteriori forme di compartecipazione ai costi di gestione potranno essere stabilite con Delibera Consigliare.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

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.

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

Tutti gli operatori del Servizio sono consapevoli dell'importanza del segreto professionale e di quello d'ufficio, del trattamento dei dati personali e/o sensibili, del rispetto della privacy e sono coinvolti nell'osservanza dei principi che li regolano ( D.Lgs.n.196/2003).

## **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 dei C.D.D., si impegnano al rispetto dei principi contenuti nella Carta dei Servizi e nel Codice Etico.

## **RINVIO AD ALTRE NORME**

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.



# NOTIZIE UTILI

## NOTIZIE UTILI

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

## ORARIO DI APERTURA

dalle 9.00 alle 15.12 lunedì

dalle 9.00 alle 16.12 da martedì a venerdì

## PER COMUNICAZIONI

tel. 031.591042

fax 031.525314

[servizisociali@comune.como.it](mailto:servizisociali@comune.como.it)

## RAGGIUNGIBILITA'

### in auto

COMO SUD, quartiere di Breccia,  
zona ingresso autostrada Milano/Svizzera

### in autobus da Como città

Le fermate dell'autobus sono a circa  
300/400 metri dalla struttura.

# 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.

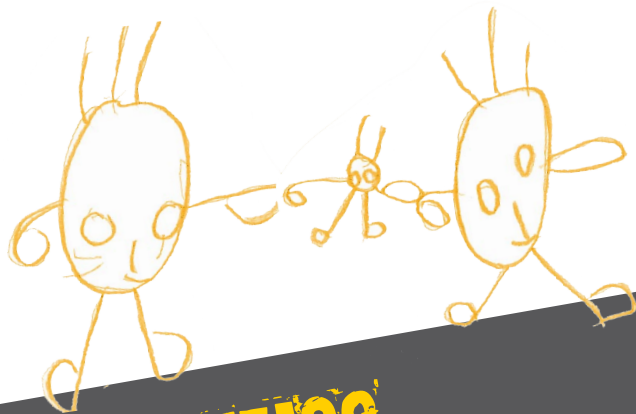
I CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) COMO 1 e COMO 2 di Via del Doss, nascono come CENTRO SOCIO EDUCATIVO (C.S.E.) nel 1980, da sempre gestiti direttamente dall'Amministrazione Comunale di Como. Dal Luglio 2005, il C.S.E. è diventato C.D.D., suddiviso in due unità di offerta: C.D.D. COMO 1, con finalità 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 semi-residenziale per disabili gravi/gravissimi, 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/amministratore di sostegno;
- 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.



## CODICE ETICO

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

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

# CODICE ETICO

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 individuali;
- 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.

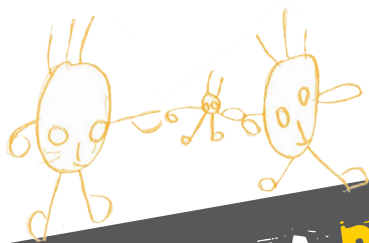
## DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico viene affisso alla bacheca dei C.D.D. in modo che sia visibile da parte di tutti: il personale in servizio presso la struttura sottoscrive il documento per presa visione. Inoltre viene 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.





# RICHIESTA D'AMMISSIONE

AL COMUNE DI COMO  
SETTORE POLITICHE SOCIALI  
SERVIZIO C.D.D.  
COMO

## RICHIESTA DI AMMISSIONE CENTRO DIURNO DISABILI

<b>COGNOME/NOME</b>
<b>DATA/LUOGO NASCITA</b>
<b>RESIDENZA: VIA/PIAZZA</b>
<b>COMUNE</b>

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nella sua qualità di  
madre/padre/tutore \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_  
tel.abit. \_\_\_\_\_ altri telefoni \_\_\_\_\_  
cell.padre \_\_\_\_\_ tel. lavoro padre \_\_\_\_\_  
cell.madre \_\_\_\_\_ tel. lavoro madre \_\_\_\_\_  
indirizzo mail \_\_\_\_\_

### CHIEDE

che il/la proprio/a figlio/a \_\_\_\_\_

**CODICE FISCALE**

venga ammesso/a a frequentare il CENTRO DIURNO DISABILI di Via del Doss.

# RICHIESTA D'AMMISSIONE

## COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE:

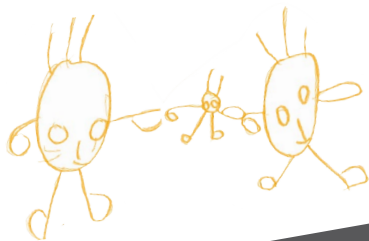
	COGNOME e NOME	LUOGO E DATA DI NASCITA	ATTIVITA' SVOLTA	
PADRE	1)			
MADRE	2)			
FIGLIO	3)			
FIGLIO	4)			
	5)			

### Allega alla presente domanda:

- ❖ Copia verbale di invalidità civile
- ❖ Copia del certificato di gravità ai sensi della L.104/1992
- ❖ Copia del decreto di nomina tutore e/o protutore/amministratore di sostegno
- ❖ Eventuali relazioni psico/educative - referti medici significativi

Si riserva inoltre di presentare, al momento dell'inserimento, i seguenti documenti:

- ❖ Copia tessera sanitaria
- ❖ Copia codice fiscale
- ❖ Copia carta d'identità
- ❖ Certificato aggiornato di vaccinazione rilasciato dall'ASL
- ❖ Certificato terapie farmacologiche



# RICHIESTA D'AMMISSIONE

Dichiara di accettare le norme e le disposizioni previste per l'accesso e la frequenza del servizio, come da documentazione rilasciata al momento dell'iscrizione (*Carta dei Servizi, Codice Etico*) e di sottoscrivere il *Contratto di Ingresso* al C.D.D.

Si impegna a corrispondere **regolarmente** la partecipazione alla spesa, così come previsto nella Carta dei Servizi

Il sottoscritto prende atto che l'Amministrazione Comunale è tenuta ad effettuare controlli, anche a campione, ai sensi dell'art.71 del D.P.R. n.445/2000 e dichiara sotto la propria responsabilità :

- che le informazioni che precedono sono veritiere;
- di essere a conoscenza che, in caso di dichiarazioni non veritiere, è passibile di sanzioni penali ai sensi dell'art.76 del citato D.P.R. e dell'art.488 del Codice Penale, oltre alla restituzione delle somme eventualmente non pagate per effetto di tali dichiarazioni, maggiorate degli interessi legali.

Il sottoscritto conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali e/o sensibili, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e prende atto

delle informazioni di cui all' art.13. Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) il Comune di Como, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, con sede in Como, via Vittorio Emanuele n.97, La informa che i dati personali raccolti saranno trattati al solo scopo di gestire il servizio in oggetto.

Il trattamento dei dati per le suddette finalità è realizzato mediante l'utilizzo di procedure informatiche e telematiche in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati forniti e ridurre al minimo la soglia di pericolo di accessi abusivi, furti o manomissioni dei dati stessi, in conformità a quanto previsto dagli artt.31 ss D.Lgs 196/2003 e dall'allegato B allo stesso decreto.

Il mancato conferimento dei dati personali in oggetto renderà impossibile l'erogazione del servizio.

La informiamo che potrà avvalersi degli specifici diritti di cui all'art.7 del D.Lgs 196/2003, tra cui quelli di ottenere dal titolare, anche per il tramite del responsabile o degli incaricati, la conferma dell'esistenza

o meno dei suoi dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; di avere conoscenza della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, se vi è interesse, l'integrazione dei dati; di opporsi per motivi legittimi al trattamento stesso.

AUTORIZZA ALTRESI'

ai sensi del D.lgs. n.196 del 30.06.03, riprese filmate e fotografie del proprio figlio/a da parte degli organi di informazione o del personale dei C.D.D.

SI  NO

COMO

FIRMA



# CONTRATTO D'INGRESSO



Il Comune di Como è titolare delle autorizzazioni al funzionamento e accreditamento dei C.D.D. COMO 1 e COMO 2, che hanno sede in Via del Doss n.3.

I C.D.D. appartengono alla rete delle Unità di Offerta Socio-Sanitaria della Regione Lombardia.

Il Comune di Como eroga tramite i propri C.D.D. attività educative, riabilitative, assistenziali a favore degli ospiti frequentanti, come da legislazione vigente.

Il Comune di Como 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 organizzativi, gestionali e strutturali, destinatari, ammissioni/dimissioni, capacità ricettiva.

Il presente contratto viene redatto in conformità a:

o Gli artt.7 e 8 della Legge Regione Lombardia n.3 del 12/03/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario";

o Deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n.8496 del 26/11/2008 "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta socio-sanitarie".

o Deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n.1185 del 20/12/2013 "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio socio-sanitario regionale per l'esercizio 2014".

L'avvenuta sottoscrizione implica la piena accettazione di tutte le clausole del presente

## "Contratto di Ingresso".

Il giorno \_\_\_\_\_  
del mese di \_\_\_\_\_  
anno \_\_\_\_\_

presso la sede dei C.D.D. del Comune di Como, Via del Doss n.3

### TRA

Il Comune di Como, con sede legale a Como – Via Vittorio Emanuele n.97 – C.F.80005370137, rappresentato da \_\_\_\_\_,

nella sua qualità di Dirigente del Settore Politiche Sociali e Tempi della Città;

### E

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in  
Via \_\_\_\_\_  
C.F. \_\_\_\_\_

in qualità di  
o Tutore  
o Amministratore di Sostegno  
o Genitore  
di : COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_  
in Via \_\_\_\_\_  
C.F. \_\_\_\_\_

Preso atto della richiesta di inserimento presentata.

Considerata l'idoneità e l'ammissibilità della persona disabile, definita a fronte della documentazione acquisita e dei colloqui/incontri effettuati.

Vista la disponibilità di posti presso i C.D.D.

## SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

### Art.1 OGGETTO

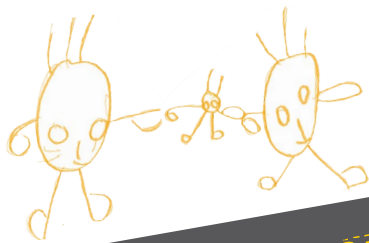
Il/la Signor/a \_\_\_\_\_, a fronte della documentazione acquisita e dei colloqui/incontri effettuati, viene accolto presso il C.D.D. COMO 1/C.D.D. COMO 2 a partire dal \_\_\_\_\_. L'ammissione definitiva avviene a seguito di un periodo di inserimento progressivo indicativamente 15 giorni - variabile secondo i bisogni del soggetto.

### Art.2 FINALITA' DEL SERVIZIO

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 e delle risorse presenti sul territorio;
- la formazione continua degli operatori.

Per garantire un corretto funzionamento delle attività, l'èquipe interna svolge a cadenza settimanale, un lavoro di verifica del grado di attuazione dei programmi individuali degli ospiti, della dinamica dei gruppi educativi e dell'andamento delle varie attività/laboratori. Periodicamente l'èquipe interna verifica i piani annuali generali e



# CONTRATTO D'INGRESSO

particolari degli interventi attuati e predisporre il nuovo piano di lavoro, per i singoli soggetti, per i gruppi educativi e per le attività/laboratori. Le famiglie possono rivolgersi per qualunque necessità ai singoli membri che compongono l'Equipe di Gestione.

I famigliari/caregiver vengono annualmente convocati per condividere il Progetto Individuale (PI.) e tutte le informazioni/comunicazioni inerenti i singoli ospiti.

## Art.3 TRASPORTO

Il trasporto degli ospiti residenti nel Comune di Como, svolto mantenendo un comportamento conforme alle normali regole di diligenza e durante il quale è garantita l'assistenza, viene assicurato regolarmente da un servizio di pulmini appositamente attrezzati.

## Art.4 CARTA DEI SERVIZI CODICE ETICO

Il Comune di Como si è dotato di **Carta dei Servizi e Codice Etico**, che vengono forniti all'atto dell'iscrizione e che l'ospite, i suoi familiari e/o il tutore/amministratore di sostegno, si impegnano a conoscere e rispettare. Tali documenti sono obbligatori per tutte le unità di offerta socio-sanitarie e rappresentano lo strumento con il quale si intendono fornire, con precisione e chiarezza, tutte le informazioni relative al servizio offerto.

## Art.5-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 retta sociale giornaliera omnicomprensiva ammonta mediamente ad € 76,23 (è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata dal Fondo sanitario regionale) oltre ad € 5,85 a pasto.

L'Ente si riserva la facoltà di modificare la retta, integrare eventuali compartecipazioni ai costi ed il costo del pasto, anche sulla base della variazione dell'indice ISTAT e di eventuali altri maggiori oneri.

Dette variazioni verranno comunicate per iscritto ai sensi del successivo art.11. Copia della comunicazione dovrà essere restituita debitamente sottoscritta per presa visione ed accettazione.

## Art.6 ONERI A CARICO DELL'OSPITE

**Per i residenti nel Comune di Como:** l'ospite, la sua famiglia e/o il suo rappresentante legale, si impegnano a versare mensilmente la quota di partecipazione richiesta

dall'Amministrazione Comunale ammontante, allo stato delle cose, al pagamento del pasto - se consumato -

**Per i non residenti:** si fa riferimento agli accordi intercorsi tra il Comune di Residenza e il Comune di Como.

Il contraente si impegna inoltre a:

- prendere visione del contenuto della **Carta dei Servizi e del Codice Etico** e rispettarli in ogni loro parte.

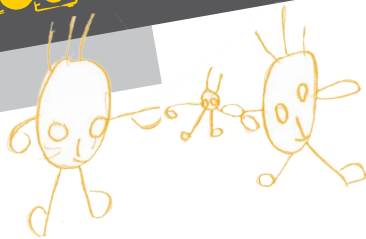
- corrispondere **regolarmente** la partecipazione alla spesa, così come previsto.

La quota a carico dell'ospite, viene definita con apposito atto dall'Amministrazione Comunale.

## Art. 7 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'ospite, la sua famiglia e/o il suo rappresentante legale conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali e/o sensibili, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 e prende atto delle informazioni di cui all' art.13. Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali) il Comune di Como, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, con sede in Como, via Vittorio Emanuele n.97, informa che i dati personali raccolti saranno trattati al solo scopo di gestire il servizio in oggetto.

# CONTRATTO D'INGRESSO



Il trattamento dei dati per le suddette finalità è realizzato mediante l'utilizzo di procedure informatiche e telematiche in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati forniti e ridurre al minimo la soglia di pericolo di accessi abusivi, furti o manomissioni dei dati stessi, in conformità a quanto previsto dall'art.31 ss D.Lgs 196/2003 e dall'allegato B allo stesso decreto.

Il mancato conferimento dei dati personali in oggetto renderà impossibile l'erogazione del servizio. L'ospite, la sua famiglia e/o il suo rappresentante legale conferiscono, ai sensi del D.lgs. n.196 del 30.06.03, l'autorizzazione ad effettuare riprese filmate e fotografie del proprio figlio/a da parte degli organi di informazione e/o del personale dei C.D.D. Concede pertanto pieno assenso affinché l'immagine, la voce, il nome ed i video del proprio congiunto/tutelato compaiano in foto documentanti le attività dei C.D.D. da esporre su cartelloni e/o riportate in pubblicazioni, in riprese filmate e/o registrazioni audio che possano anche essere oggetto di pubblica rappresentazione (spettacoli, feste ecc...).

## Art.8 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha decorrenza dal \_\_\_\_\_ e ha durata fino alle dimissioni dell'ospite.

## Art.9 DIMISSIONI

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

apposito modulo.

Altre, eventuali dimissioni da parte della struttura, valutate caso per caso dall'Equipe di Gestione, devono essere motivate e ratificate dal Servizio Sociale.

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

In entrambi i casi, all'atto della dimissione/trasferimento presso altra 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 percorso assistenziale.

## Art.10 OGGETTI E BENI PERSONALI

L'Amministrazione Comunale declina ogni e qualsiasi responsabilità derivante da eventuali danni o smarrimenti di oggetti e beni personali in possesso dell'ospite e/o custoditi presso i C.D.D.

## Art.11 MODIFICHE AL CONTRATTO

Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi automaticamente recepite dal presente contratto.

## Art.12 DIVIETO DI CESSIONE

Il presente contratto non potrà essere ceduto dalle parti, salvo consenso scritto delle parti stesse.

## Art.13 COPERTURE ASSICURATIVE

Il Comune di Como e Regione Lombardia garantiscono la copertura assicurativa.

## ART. 14 RINVIO AD ALTRE NORME

Per quanto non disciplinato nel presente Contratto si rinvia alle norme dell'ordinamento delle autonomie locali, alle disposizioni sanitarie o socio assistenziali e alle vigenti disposizioni di legge in materia, nonché alla *Carta dei Servizi dei C.D.D.*

## ART. 15 INADEMPIENZE E CAUSE DI RISOLUZIONE

Le cause di risoluzione del presente contratto sono da individuarsi nel mancato adempimento degli obblighi elencati nei punti precedenti e nei casi elencati nella *Carta dei Servizi e nel Codice Etico.*

## ART. 16 FORO COMPETENTE

Eventuali controversie saranno differite al Foro di Como.

Como, \_\_\_\_\_

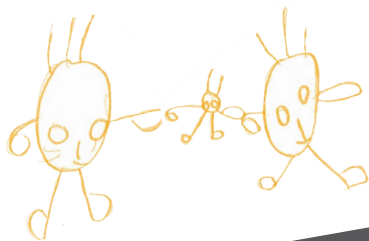
Allegato: **Carta dei Servizi  
Codice Etico**

LETTO, CONFERMATO  
E SOTTOSCRITTO

Il Direttore di Area \_\_\_\_\_

Il genitore/tutore/amministratore  
di sostegno dell'ospite

\_\_\_\_\_



# MODULO RECLAMI

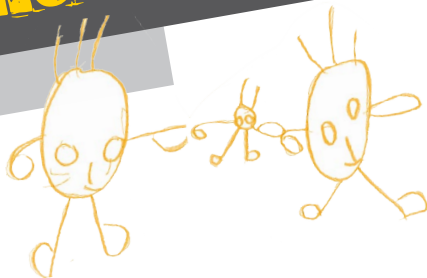
## MODULO RECLAMI

Reclamo ricevuto da _____ Recapito Via _____ Comune _____ Telefono _____
Nome ospite:
Tipo di reclamo: <input type="checkbox"/> verbale <input type="checkbox"/> telefonico <input type="checkbox"/> scritto <input type="checkbox"/> allegato
Descrizione del reclamo: _____ _____ _____
Valutazione interna e risposta: _____ _____ _____
Provvedimenti adottati: _____ _____ _____

Data, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(firma)

# RICHIESTA Di DIMISSIONI



AL COMUNE DI COMO  
SETTORE POLITICHE SOCIALI  
SERVIZIO C.D.D.  
COMO

## RICHIESTA DI DIMISSIONE DAL CENTRO DIURNO DISABILI

<b>COGNOME/NOME</b>
<b>DATA/LUOGO NASCITA</b>
<b>RESIDENZA: VIA/PIAZZA</b>
<b>COMUNE</b>

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nella sua qualità di  
madre/padre/tutore \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_  
tel.abit. \_\_\_\_\_ altri telefoni \_\_\_\_\_  
cell.padre \_\_\_\_\_ tel. lavoro padre \_\_\_\_\_  
cell.madre \_\_\_\_\_ tel. lavoro madre \_\_\_\_\_  
indirizzo mail \_\_\_\_\_

## CHIEDE LA DIMISSIONE DAL C.D.D.

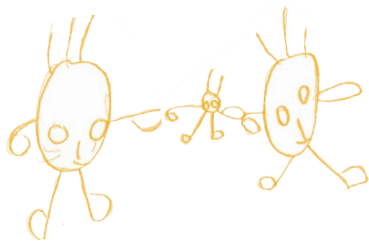
del proprio/a figlio/a \_\_\_\_\_ a  
decorrere dal giorno \_\_\_\_\_ per le seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

In fede

Como, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(firma)



# SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI

## DISCIPLINARE PER LE PROCEDURE DI SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI PRESSO I C.D.D. DI VIA DEL DOSS

Premessa:

I C.D.D. ospitano persone affette da disabilità gravi/gravissime per le quali si rende necessaria, in alcuni casi, la somministrazione dei farmaci anche in orario di apertura dei servizi.

Come da normativa vigente, presso la struttura presta servizio un infermiere professionale (i.p.) incaricato, a cui compete la somministrazione dei farmaci nell'orario pre e post prandiale (12.00/13.00), la corretta e sicura conservazione dei farmaci e la puntuale registrazione della somministrazione, con indicazione di data ed ora.

Le seguenti indicazioni sono redatte allo scopo di garantire trasparenza e condivisione delle prassi operative per la corretta somministrazione dei farmaci. Si fa riferimento alle

"Linee-Guida per la somministrazione dei farmaci in orario scolastico" pubblicate il 25 Novembre 2005 e predisposte congiuntamente dai Ministeri dell'Istruzione e della Salute.

**1.**La somministrazione dei farmaci è subordinata alla presentazione di:

- formale richiesta sottoscritta dai genitori/tutori/amministratori di sostegno, aggiornata all'inizio di ogni anno formativo e comunque ogni-qualvolta vi siano variazioni (all.1);
- certificazione medica redatta e sottoscritta dal medico di base, riportante:

- nome e cognome della persona interessata;
- nome commerciale del farmaco;
- dose da somministrare;
- modalità e tempi di somministrazione e di conservazione del farmaco;
- durata della terapia

**2.**La somministrazione dei farmaci deve essere sempre garantita nel rispetto della certificazione medica e **in nessun caso vi può essere discrezionalità** in relazione ai tempi, alla posologia e alle modalità di somministrazione e conservazione del farmaco stesso.

**3.**La somministrazione dei farmaci in struttura è garantita dalla figura dell'infermiere professionale appositamente incaricato e, in caso di sua assenza o della necessità di somministrare il farmaco in altri orari, da personale educativo/O.S.S./A.S.A. che – come specificato nelle Linee Guida del

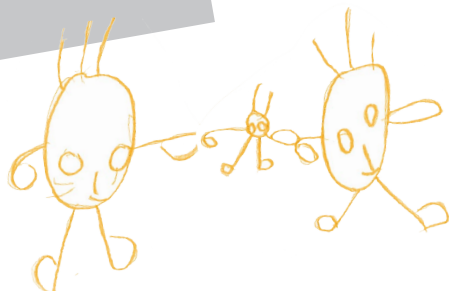
Ministero – “abbia seguito corsi di pronto soccorso ai sensi del Decreto Legislativo n.626/94” o comunque “*moduli formativi*” appositamente promossi. Detti operatori, individuati anche sulla base della disponibilità personale, vengono incaricati formalmente dal Dirigente ad effettuare la somministrazione (Allegato 2).

**4.**Altre indicazioni:

**- In tutti i casi in cui si ravvisano i caratteri di urgenza è prescritto il ricorso al Sistema Sanitario Nazionale di Pronto Soccorso (112/118)**

- La struttura di via del Doss ha in dotazione un **defibrillatore semiautomatico** posizionato nell'area della zona sportiva che, in caso di necessità, deve essere utilizzato dal personale presente in struttura e appositamente formato. Tutto il personale operante presso i C.D.D., deve prendere visione dell'esatta ubicazione dell'apparecchio e, in caso di emergenza, collaborare con gli incaricati recuperando lo stesso e consegnandolo per un intervento il più immediato possibile.

# SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI



Allegato n.1

## **RICHIESTA DI SOMMINISTRAZIONE FARMACI PRESSO I CENTRI DIURNI DISABILI di Via del Doss 3 – COMO –**

( da compilare a cura del genitore/tutore/amministratore di sostegno)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di:

- Genitore
- Tutore
- Amministratore di sostegno

chiede la somministrazione dei farmaci , presso i C.D.D., come da allegata

certificazione medica rilasciata dal Dott. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

a favore di \_\_\_\_\_ nato il \_\_\_\_\_

a \_\_\_\_\_, residente in via \_\_\_\_\_

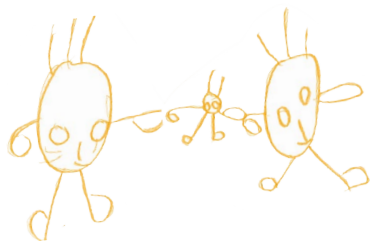
a \_\_\_\_\_, frequentante il C.D.D. COMO 1 – COMO 2

Si autorizza, in caso di assenza dell'infermiere professionale in servizio presso la struttura, la somministrazione dei suddetti farmaci anche da parte di personale non sanitario appositamente incaricato.

Resta inteso che L'Amministrazione Comunale ed il personale incaricato non hanno responsabilità alcuna per le conseguenze inattese che la somministrazione dei farmaci potrebbe comportare.

Data, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(firma)



# SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI

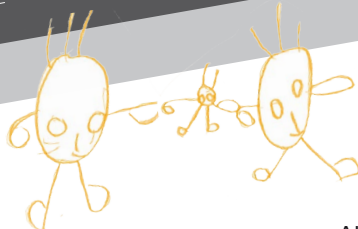
Allegato n.1

**PIANO TERAPEUTICO GIORNALIERO di \_\_\_\_\_**

<u>ORA</u>	<u>FARMACI</u>	<u>DOSE</u>



# SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI



Allegato n.2

Al Dirigente del  
Settore Politiche Sociali  
SEDE

Oggetto: **Somministrazione farmaci**

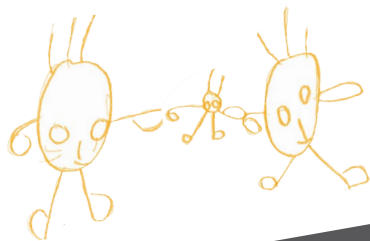
Il /La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ in servizio presso i C.D.D. di Via del Doss con la qualifica di \_\_\_\_\_, si rende disponibile, in caso di necessità, a somministrare i farmaci agli ospiti dei Centri, come da richiesta del genitore/tutore/Amministratore di Sostegno e indicazione medica.

\_\_\_\_\_ (firma)  
Come \_\_\_\_\_

.....  
Vista la disponibilità presentata, si autorizza la S.V. alla somministrazione dei farmaci agli ospiti dei C.D.D. in caso di assenza dell'infermiere professionale o nei casi in cui detta figura non può essere presente (uscite ecc.). La somministrazione dovrà avvenire nel completo rispetto di quanto previsto dalla certificazione medica presentata dalla famiglia e, mai, vi dovrà essere discrezionalità personale.

Il Dirigente del Settore  
\_\_\_\_\_

Como \_\_\_\_\_



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI / OSPITI DEL CDD

## STRUTTURA DEL C.D.D.

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Il servizio mensa			
Il servizio trasporto			
L'adeguatezza degli spazi e della dotazione di 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
L'orario di apertura e chiusura del C.D.D.			
Il calendario di apertura annuale del C.D.D.			

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI / OSPITI DEL CDD

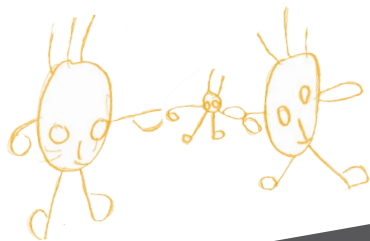


## PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

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



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI / OSPITI DEL CDD

## PRESTAZIONI EDUCATIVE/ASSISTENZIALI/RIABILITATIVE

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Le attività riabilitative, educative ed assistenziali svolte nel C.D.D.			
La scelta del progetto globale previsto per il vostro familiare			

## SECONDO IL VOSTRO PARERE , IL VOSTRO FAMILIARE :

Esprimete la vostra soddisfazione circa:	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	NON SODDISFATTO
Viene volentieri al C.D.D.			
E' contento del rapporto con gli operatori			
E' contento del rapporto con i compagni			
E' contento delle attività che svolge al C.D.D.			

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI / OSPITI DEL CDD



Modulo per esprimere suggerimenti / apprezzamenti / lamentele

Desidero esprimere la seguente segnalazione/lamentela/suggerimento:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

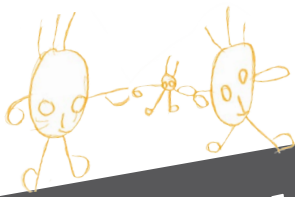
.....

.....

.....

.....

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



# INDICE

## **CARTA DEI SERVIZI**

Pag. 2

## **NOTIZIE UTILI**

Pag. 10

## **CODICE ETICO**

Pag. 11

## **RICHIESTA DI AMMISSIONE**

pag. 14

## **CONTRATTO D'INGRESSO**

pag. 17

## **MODULO RECLAMI**

pag. 20

## **RICHIESTA DI DIMISSIONI**

pag. 21

## **SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI**

pag. 22

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

pag. 26

