



Gennaio 2020

CARTA DEI SERVIZI

- CENTRO DIURNO DISABILI
- COMUNITÀ ALLOGGIO C.S.S.
- COMUNITÀ ALLOGGIO C.S.S. “LA CASA DI ALESSANDRO”



SOLIDARIETÀ FAMILIARE ONLUS

VIA LEGNANO, 1

21053 CASTELLANZA (VA)

TEL - FAX 0331-545958

e-mail: solidarietafamigliare@gmail.com

www.solidarietafamigliare.it



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

LETTERA PRESENTAZIONE

Nell'augurare il benvenuto presso Solidarietà Familiare, attraverso questa Carta dei Servizi, intendiamo offrire tutte le informazioni utili riferite ai servizi e alle attività della Comunità Alloggio "La Casa di Alessandro".

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna rispetto all'Associazione Solidarietà Familiare: esplicita i servizi erogati e si propone di divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento delle prestazioni.

Al centro delle nostre attenzioni e del nostro lavoro poniamo "i disabili, le loro famiglie con tutti i loro bisogni, problemi ed aspettative" e ci adoperiamo per far fronte alle reali esigenze di quanti usufruiscono dell'Associazione e per migliorare, nei limiti del possibile, la qualità della vita.

Il Consiglio di Amministrazione



AMICIZIA

*Un incontro fortuito
sulla strada
della vita.*

Un'amicizia nasce.

*E l'egoismo
del quale è intriso
fin nelle più nascoste fibre
il nostro "io",
muore.*

*Ora,
Signore,
liberi da tutto ciò
che sa di polvere,
siamo per Te*

*e con Te
pronti
a donarci agli altri.*

Egidio Ferrario



INDICE

L'ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ FAMILIARE, I SUOI PRINCIPI, I SUOI SERVIZI	6
RECAPITI DELL'ASSOCIAZIONE E DELLE STRUTTURE OPERATIVE.....	7
L'ORGANIZZAZIONE E GLI OPERATORI.....	8
CRITERI GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE	12
GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	12
PRESTAZIONI GARANTITE.....	12
ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE.....	12
PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA:.....	12
ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE:	13
ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE SOCIO/EDUCATIVE:	13
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	13
TRASPORTO.....	14
AMMISSIONE - PRESA IN CARICO.....	14
DIMISSIONI	15
GESTIONE LISTA DI ATTESA	15
VISITE GUIDATE	15
PULIZIA.....	15
RAPPORTO CON LE FAMIGLIE.....	15
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA.....	16
COLLOQUI	16
RIUNIONI.....	16
FESTE.....	16
RAPPORTI CON L'ESTERNO.....	16
IL CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.).....	18
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	18
DESTINATARI	18
RICETTIVITÀ.....	19
OBIETTIVI GENERALI DEL C.D.D.	19
ORARIO.....	19
RETTA.....	19
GIORNATA TIPO.....	20
PASTI	21
LE COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIE (C.S.S.).....	22
LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.)	22
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	22



DESTINATARI	23
RICETTIVITÀ	23
LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.) “LA CASA DI ALESSANDRO”	24
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	24
DESTINATARI	24
RICETTIVITÀ	25
OBIETTIVI GENERALI DELLA C.S.S.	26
ORARIO.....	26
RETTA.....	26
GIORNATA TIPO.....	28
LA GIORNATA TIPO NEL WEEK-END.....	28
PASTI.....	29
LAVANDERIA E STIRERIA.....	29
IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA E DEGLI OPERATORI	30
ALLEGATI	31
ALLEGATO A.....	31
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI	31
ALLEGATO B.....	34
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI	34
ALLEGATO C.....	37
SCHEDA APPREZZAMENTI/RECLAMI	37
ALLEGATO D.....	38
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI.....	38



L'ASSOCIAZIONE SOLIDARIETÀ FAMILIARE, I SUOI PRINCIPI, I SUOI SERVIZI

Solidarietà Familiare, legalmente costituita il 22 Settembre 1981, è stata voluta da un gruppo di amici che si era proposto di esaudire il più vivo desiderio di un cittadino di Castellanza, che ha trascorso ben 26 anni della sua breve vita su una sedia a rotelle: formare un'Associazione che riunisse le famiglie che vivono la presenza dell'handicap per affrontare, unitamente alle pubbliche istituzioni, il grave problema dell'emarginazione e della solitudine.

Gli scopi statutari dell'Associazione sono i seguenti:

1. Promuovere, sviluppare e mantenere rapporti di solidarietà fra le famiglie con persone in difficoltà ed altre famiglie o singole persone interessate direttamente e non direttamente alla problematica dell'handicap.
2. Far conoscere i problemi delle persone in difficoltà e delle loro famiglie contribuendo per quanto possibile alla loro soluzione.
3. Effettuare opera di sensibilizzazione e di educazione alla problematica dell'handicap con particolare riguardo alla divulgazione e alla attuazione dei diritti, delle norme e delle leggi relative alle persone in difficoltà.
4. Allacciare e mantenere rapporti con le organizzazioni, associazioni ed enti pubblici e privati.
5. Fornire servizi strutturati, sia educativi sia di socializzazione.

In particolare, l'Associazione:

- promuove e tutela i diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili e di quanti tutelano i loro diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti dei disabili e delle loro famiglie.

L'Associazione è iscritta all'albo del volontariato della Regione Lombardia dal 1988. È composta da 138 soci e coordina l'attività di circa sessanta volontari che si impegnano regolarmente a prestare la loro opera a favore di persone disabili in età post scolare.

L'Associazione opera a sostegno delle famiglie con persone in difficoltà e a garanzia di attività di socializzazione ed ergoterapia dei soggetti portatori di handicap.

L'Associazione è in grado di offrire i seguenti servizi in tre strutture, ubicate in Castellanza (VA):

- Centro Diurno Disabili (C.D.D.)
- Comunità alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.)
- Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.) "La Casa di Alessandro"

Solidarietà Familiare, per rendere visibile e misurabile il proprio operato e valore sociale e garantire la qualità dei suoi servizi, mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001: 2015 per la gestione di C.D.D. e C.S.S; nel prossimo futuro è prevista l'estensione anche alla gestione della Comunità Alloggio "La Casa di Alessandro".

L'associazione Solidarietà Familiare ha inoltre adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi della Legge 231/2001; è stato definito il Codice Etico dell'associazione, condiviso da tutti i soci e reso disponibile ai famigliari degli utenti e a tutte le parti interessate esterne.

Il Codice Etico, così come la presente Carta dei Servizi, sono disponibili sul sito dell'associazione.



RECAPITI DELL'ASSOCIAZIONE E DELLE STRUTTURE OPERATIVE

SOLIDARIETÀ FAMILIARE ONLUS

Via Legnano, 1
21053 Castellanza (VA)
Tel - Fax 0331-545958
e-mail: solidarietafamigliare@gmail.com
www.solidarietafamigliare.it

CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

Via Legnano, 1
21053 Castellanza (VA)
Tel. 0331 545958

IN AUTO: Autostrada A8 Milano-Varese – uscita Castellanza- Direzione Castellanza/Busto Arsizio. Alla rotonda, in prossimità dell'Hotel Palace Legnano, girare a sinistra
Il Centro si trova a circa 150 m. a sinistra.

IN TRENO/AUTOBUS: Ferrovie TRENORD (Milano Cadorna –Novara o Malpensa Express)
Dalla stazione di Castellanza, con autobus urbano linea ROSSA, fermata Via per Legnano.

COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.)

Via Brambilla, 35
21053 Castellanza (VA)
Tel. 0331 482111

IN AUTO: Autostrada A8 Milano-Varese – uscita Castellanza- Direzione Castellanza/Busto Arsizio. Alla rotonda, in prossimità dell'Hotel Palace Legnano, proseguire verso Busto Arsizio; dopo il sottopasso, alla prima rotonda girare a destra (via Don Minzoni). Quarta via a destra (Via Brambilla). La Comunità si trova a circa 150 m. sulla sinistra.
Il Centro si trova a circa 150 m. a sinistra

IN TRENO/AUTOBUS: Ferrovie TRENORD (Milano Cadorna –Novara o Malpensa Express)
Dalla stazione di Castellanza, con autobus urbano linea VERDE o ARANCIONE, fermata Via Don Testori (Villa Pomini).

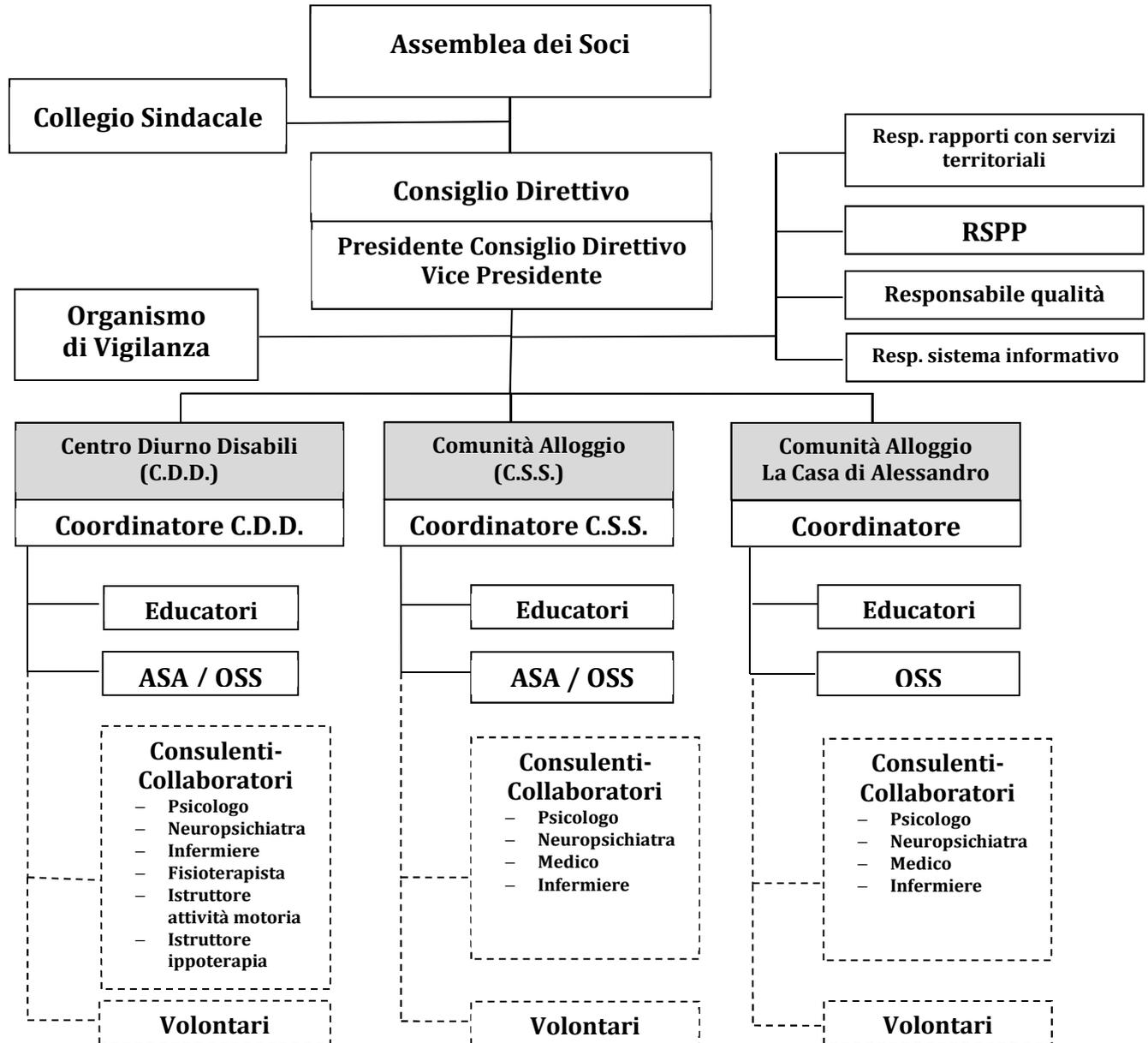
COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.) “LA CASA DI ALESSANDRO”

Via San Camillo, 3
21053 Castellanza (VA)
Tel. 391 3167900

IN AUTO: Autostrada A8 Milano-Varese – uscita Castellanza- Direzione Castellanza/Busto Arsizio. Dopo circa 1 km, girare a destra su Viale Italia; alla terza rotonda, girare a sinistra. Portarsi sull'altro lato della chiesa (Via San Camillo). La comunità si trova dietro alla chiesa.



L'ORGANIZZAZIONE E GLI OPERATORI





L'ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, Coordinatore, Educatori professionali, Infermiera Professionale, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dall'associazione.

L'Équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati in itinere con cadenza bimestrale, annualmente a chiusura delle attività e ogniqualvolta se ne ravveda la necessità.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che riguarda gli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'Équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

RUOLO DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI PRESSO LE STRUTTURE

COORDINATORE

- è il referente responsabile unitamente al Presidente
- è responsabile del sistema di Gestione per la Qualità, in collaborazione con il Consulente esterno
- interviene in tutte le situazioni di non conformità nel decidere azioni successive di miglioramento (in accordo con il Presidente)
- organizza e coordina le riunioni di Équipe
- gestisce i rapporti con i Collaboratori, i Consulenti e i soggetti esterni unitamente al Presidente
- coordina le varie attività educative e assistenziali
- partecipa alla stesura e verifica dei P.I. individuali
- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente agli Educatori
- supervisiona l'attuazione del piano di autocontrollo igienico-sanitario per la preparazione pasti
- è responsabile:
 - della gestione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) unitamente all'équipe educativa e multidisciplinare
 - delle attività di formazione e aggiornamento del personale;
 - dell'organizzazione del lavoro e del personale (orari - turni - ferie - permessi, gestione Équipe, gestione volontari, organizzazione servizio di trasporto);
 - del rapporto con i Servizi Sociali unitamente al Presidente
 - dei rapporti con i familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti
 - dei rapporti con Associazioni ed Enti

EDUCATORE / ANIMATORE SOCIALE

- redige il Progetto Individualizzato dei propri utenti ed è responsabile della sua attuazione
- organizza le attività previste per ogni utente ed è responsabile dell'attuazione



- verifica costantemente l'applicazione del P.I.
- tiene il diario degli eventi significativi, unitamente agli altri operatori
- partecipa ai colloqui con le famiglie, unitamente al Coordinatore
- è parte integrante dell' Equipe
- registra e segnala al Coordinatore le situazioni di non conformità che emergono nel corso delle attività

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)

- si occupa della gestione dei pasti e delle pause merende
- attua quanto previsto dal piano di autocontrollo igienico sanitario
- si occupa di assistere e curare l'utente nei suoi bisogni primari
- collabora al riordino e alla pulizia ordinaria degli ambienti

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

- si occupa di prestazioni semplici quali: piccole medicazioni, interventi di primo soccorso
- osserva e riferisce sintomi di malessere che l'utente può presentare
- si occupa di assistere e curare l'utente nei suoi bisogni primari
- collabora al riordino e alla pulizia ordinaria degli ambienti
- si occupa della gestione dei pasti e delle pause merende
- accompagna l'utente per visite presso il Medico di base o lo Specialista e per approfondimenti diagnostici

NEUROPSICHIATRA

- è il Responsabile sanitario
- cura e redige la documentazione sanitaria individuale
- offre consulenza e sostegno alle famiglie
- offre consulenze specialistiche

PSICOLOGO

- integra il lavoro educativo rispetto al progetto di intervento mirato al singolo ospite per potenziare le sue risorse e sostenere nel tempo un orientamento evolutivo
- offre consulenza agli operatori rispetto alle dinamiche relazionali nel lavoro di Equipe
- offre consulenza e sostegno alle famiglie

INFERMIERE

- esegue i controlli sanitari periodici e di emergenza
- garantisce la conservazione e la somministrazione dei farmaci
- tiene aggiornato il fascicolo infermieristico di ogni utente



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

COLLABORATORI

ISTRUTTORE PER ATTIVITÀ MOTORIE

- Sviluppa la coordinazione dinamica generale attraverso la stimolazione ed il miglioramento delle matrici motorie di base
- promuove l'avviamento motorio attraverso esercitazioni a piccoli e grandi gruppi e con l'uso di piccoli e grandi attrezzi
- promuove giochi gradualmente strutturati dal ludico allo sportivo
- verifica gli interventi e gli obiettivi con l'équipe

ISTRUTTORE PER IPPOTERAPIA

- sviluppa il miglioramento dell'equilibrio, della postura, della sicurezza e dell'autostima.

FISIOTERAPISTA

- lavora sul mantenimento delle capacità motorie presenti
- stimola coordinazione ed equilibrio

VOLONTARI

- offrono supporto al lavoro degli operatori, collaborando nelle attività quotidiane
- eseguono i trasporti (spesa, gite, uscite varie)



CRITERI GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLE STRUTTURE

GARANZIA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

I servizi del C.D.D. sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- valutazione puntuale delle richieste e dei bisogni;
- completa informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione del progetto individualizzato da parte dei famigliari/tutori/amministratori di sostegno;
- valorizzazione e sostegno del valore della famiglia di appartenenza;
- rispetto della dignità e della privacy;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibile, qualificante e proattiva della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le associazioni, enti e istituzioni del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

PRESTAZIONI GARANTITE

L'erogazione delle prestazioni avviene sulla base di Progetti Individualizzati, alla cui realizzazione concorre un'Equipe multidisciplinare che fissa gli obiettivi da perseguire per il raggiungimento del benessere globale di ogni utente, nella logica di un'impostazione culturale di stampo bio-psico-sociale.

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS) dell'ospite include il profilo infermieristico, assistenziale, educativo/riabilitativo e il progetto globale individuale; tali elementi vengono verificati e rivalutati periodicamente, secondo la normativa specifica e comunque ogni qualvolta intervengano significativi cambiamenti nella condizione dell'ospite.

ATTIVITÀ SOCIO SANITARIE AD ELEVATO GRADO DI INTEGRAZIONE

Prestazioni infermieristiche, che rispondono alle specifiche necessità di ogni ospite rispetto al proprio stato di salute generale:

- accompagnamento per visite dal Medico di Medicina Generale
- accompagnamento per visite specialistiche, per accertamenti diagnostici e cicli di terapie
- somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica
- tutte le attenzioni dovute al fine di rilevare tempestivamente eventuali alterazioni dello stato di salute.

PRESTAZIONI DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA:

- igiene personale giornaliera
- cura degli spazi dedicati all'ospite
- assistenza all'alimentazione



- assistenza per evacuazione
- assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- accompagnamento presso servizi di cura alla persona (parrucchiere, estetista, ecc.), solo per le C.S.S.

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE:

(in collaborazione con il C.D.D. , che tutti gli ospiti delle Comunità frequentano)

- attività motoria
- piscina
- fisioterapia
- palestra (vasca con palline)
- ippoterapia

ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE SOCIO/EDUCATIVE:

- cura degli spazi e vita domestica
- laboratori occupazionali
- laboratorio artigianale
- laboratorio stimolazioni cognitive
- laboratorio teatrale (presso il C.D.D.)
- laboratorio didattico/espressivo
- attività di integrazione sociale: uscite sul territorio, partecipazione ad eventi locali
- attività animative, ricreative e di gruppo
- attività musicale
- organizzazione feste

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Al momento dell'accesso alla Struttura viene resa al familiare/tutore/amministratore di sostegno dell'ospite l'informazione circa il trattamento dei dati in ottemperanza alla normativa vigente (Regolamento europeo UE 2016/679, D.Lgs 196/2003 e prescrizioni relative al trattamento di categorie particolari di dati da parte degli organismi di tipo associativo, delle fondazioni, delle chiese e associazioni o comunità religiose, come da Provvedimento 497 del 13 dicembre 2018 del Garante per la Protezione dei Dati Personali).

Tali dati personali, compresi quelli relativi allo stato di salute e di benessere psico-fisico dell'ospite, sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali della Comunità, in adempimento agli obblighi contrattuali e/o di legge, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza e la protezione delle informazioni degli utenti, dei loro familiari e rappresentanti.

Ad ogni familiare o rappresentante viene altresì richiesto di prestare un eventuale libero consenso all'utilizzo delle immagini proprie e dell'ospite per il compimento delle finalità di



comunicazione istituzionale della Comunità, nel rispetto della vigente normativa ed in particolare della L. 633/41 per la parte concernente il ritratto.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati e non, protetti da adeguate misure di sicurezza, esclusivamente a cura di personale autorizzato e vincolato alla riservatezza. .

TRASPORTO

Il trasporto è garantito da Solidarietà Familiare che mette a disposizione pulmini, volontari, accompagnatori. Il Comune contribuisce alla spesa. Alle famiglie viene chiesto un contributo mensile per concorrere alla copertura del servizio.

AMMISSIONE - PRESA IN CARICO

Le domande di ammissione devono essere inoltrate a Solidarietà Familiare, contestualmente al coinvolgimento dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune di provenienza dell'ospite.

Le famiglie interessate all'inserimento vengono invitate presso la Struttura per un colloquio preliminare e per prendere visione dell'ambiente, degli obiettivi generali e delle attività che in esso si svolgono.

L'Assistente Sociale del comune di residenza e il Coordinatore della Struttura provvedono quindi alla raccolta di primi dati per l'inquadramento della situazione che verrà poi sottoposta alla équipe tecnica formata da: assistente sociale designata dal Comune di Castellanza e/o dal Comune di provenienza del richiedente, Coordinatore della Struttura., psicologo, neuropsichiatria, équipe multidisciplinare (con l'eventuale coinvolgimento del Servizio Fragilità).

Detta équipe tecnica può avvalersi della consulenza di eventuali specialisti da individuarsi in base alla natura della disabilità. La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa. L'équipe multidisciplinare predispone un progetto individuale d'inserimento, che verificherà durante un periodo di prova (due mesi).

Trascorso tale periodo e constatata l'adeguatezza, viene autorizzato l'inserimento definitivo dell'utente. Durante il periodo di prova, l'utente viene affidato a due educatori che compilano delle schede di valutazione afferenti alle aree delle autonomie, della capacità, della relazione e del comportamento; a cura della neuropsichiatria responsabile della Struttura viene steso un profilo che evidenzia i bisogni sanitari e assistenziali dell'utente.

Le schede di valutazione predisposte dalla Struttura, compilate e conservate nella cartella personale dell'utente, contribuiscono alla formulazione del Progetto Individualizzato; contestualmente viene compilata in ogni sua parte (e inviata all'ATS) la scheda informatica SIDI (Scheda Individuale Disabili).

Al momento dell'ingresso, il nuovo utente è accolto dagli educatori di riferimento e presentato agli altri operatori e ai compagni. Gli vengono mostrati gli spazi comuni e personali e illustrate le prime regole di convivenza.

Sarà cura degli educatori fare in modo che il nuovo utente si trovi a suo agio facilitandone la relazione sia con gli altri utenti sia con tutto il personale socio-educativo.

I famigliari, dopo averne preso visione, sono invitati a firmare il Contratto d'Ingresso.



DIMISSIONI

L'Équipe tecnica valuta e motiva eventuali dimissioni, che si possono verificare in presenza delle seguenti condizioni:

- non adeguatezza della Struttura alle esigenze e bisogni dell'utente
- raggiunti limiti di età
- decisione della famiglia
- mancato rispetto del contratto sottoscritto

In caso di inserimento presso altra struttura più idonea, si garantisce la continuità delle cure tramite la consegna di tutta la documentazione socio-sanitaria attraverso incontri con i responsabili del nuovo servizio.

GESTIONE LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui le domande di ingresso siano più numerose dei posti disponibili si procede all'inserimento del richiedente nella Lista di Attesa, tenendo conto dei seguenti criteri :

- data di presentazione della domanda di ammissione;
- grado di pertinenza del servizio ai bisogni specifici dell'utente;
- data di nascita dell'utente;
- urgenza e gravità della situazione dell'utente e della famiglia
- distanza del luogo di residenza dell'utente dalla sede della Struttura.

Accanto a questi criteri, i responsabili del servizio si riservano di valutare, di volta in volta, l'idoneità dell'utente con le condizioni di operatività del servizio in quel momento, (tipologia di utenza, personale,...) per garantire che l'inserimento avvenga nelle condizioni di maggior serenità possibile, rispettando le esigenze particolari della persona interessata.

VISITE GUIDATE

Per appuntamento, è possibile effettuare visite guidate sia da parte di esterni sia da parte di potenziali utenti e delle loro famiglie. Saranno accompagnati da un educatore e dal Coordinatore della Struttura.

PULIZIA

La pulizia di tutti gli ambienti viene garantita da una impresa di pulizie; il riordino degli ambienti e le pulizie ordinarie vengono garantite dal personale ausiliario in turno.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Ai familiari/tutori/amministratori di sostegno viene fornita, a partire dal primo contatto, un'informativa continua sui diritti e le tutele della persona assistita, che Solidarietà Familiare si impegna a garantire mediante il rispetto di:

- Codice Etico dell'Associazione;
- Codice deontologico degli operatori
- normativa sul trattamento e la protezione dei dati personali



Annualmente, su richiesta dei famigliari/tutori/amministratori di sostegno, viene rilasciata la dichiarazione ai fini fiscali relativa alle quote versate per le prestazioni erogate.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Il famigliare/tutore/amministratore di sostegno può accedere alla documentazione socio-sanitaria dell'utente. Per documentazione socio-sanitaria si intende:

- documenti sanitari, quali: certificati medici, referti, esami diagnostici, schede delle terapie, valutazioni fisioterapiche e mediche agli atti;
- documenti afferenti all'area socio-educativa, quali: progetto individualizzato (PI), progetto assistenziale (PAI), progetto riabilitativo (PRI), progetto educativo (PEI) e verifiche conseguenti.

In caso di dimissioni il responsabile sanitario della Struttura provvederà al rilascio di una lettera di accompagnamento dell'ospite indirizzata al medico curante. Per poter accedere a tale documentazione l'interessato deve compilare un'apposita richiesta scritta motivata, indicando a quali documenti vuole accedere, se ritiene di doverne prendere solo visione o chiederne copia.

La richiesta sarà valutata dalla Direzione ed evasa entro 20 giorni.

Qualora vi fossero particolari motivi di natura legale o comunque a tutela della privacy dell'ospite o di altri soggetti coinvolti che limitino la facoltà di accesso, il diniego conseguente della Direzione sarà motivato per iscritto.

Il rilascio della documentazione socio-sanitaria è effettuato a titolo gratuito.

COLLOQUI

Periodicamente si organizzano momenti di confronto con i famigliari degli ospiti con la presenza degli operatori e del coordinatore (se necessario si prevede la presenza dello psicologo e della neuropsichiatra) per condividere il Progetto Individuale e/o l'aggiornamento della situazione.

RIUNIONI

Periodicamente i famigliari di tutti gli utenti sono invitati presso la Struttura per la presentazione e la condivisione di progetti e attività che si svolgono durante l'anno. Ad ogni incontro segue un momento di svago e aggregazione: operatori e famigliari un the preparato dagli ospiti.

FESTE

In alcuni momenti dell'anno, i famigliari vengono coinvolti in feste organizzate dagli educatori, dagli ospiti e/o dai volontari (Natale, carnevale, festa di Solidarietà Familiare, pranzi, presepe vivente, ...)

RAPPORTI CON L'ESTERNO

- **STRUTTURE SOCIO-SANITARIE TERRITORIALI:** ogni ospite è in carico al Servizio Sanitario Nazionale. Solidarietà Familiare offre supporto nei contatti con le Istituzioni del territorio.
- **SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI RESIDENZA DELL'OSPITE:** periodici incontri con l'assistente sociale per progetti e problemi riguardanti i singoli utenti e le loro famiglie, per



questioni burocratiche (inserimenti, dimissioni), amministrative (rette e contributi).

- SERVIZIO FRAGILITÀ: per nuovi inserimenti/dimissioni e situazioni particolarmente problematiche.
- SCUOLE DEL TERRITORIO E STRUTTURE DI FORMAZIONE OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI: azioni di sensibilizzare alle problematiche della disabilità attraverso laboratori, spettacoli, mostre, filmati, favorendo momenti di aggregazione; disponibilità ad ospitare studenti per esperienze di: alternanza scuola lavoro, stage, tirocini.
- PISCINA COMUNALE DI LEGNANO: vi si svolge attività di nuoto ludico durante l'anno due volte la settimana: durante il periodo estivo l'attività di nuoto si svolge nella piscina scoperta.
- CENTRO IPPICO STELLA DI LEGNANO: vi si svolge attività di ippoterapia una volta la settimana per tutto l'anno.
- TEATRI DEL TERRITORIO: per la rappresentazione degli spettacoli realizzati dagli educatori e dagli utenti.

Le Strutture di Solidarietà Familiare sono ben conosciute ed integrate sul territorio e collaborano con le varie Associazioni locali.



IL CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione al funzionamento con determina n. 235 del 30/10/2006
- Accreditamento Regione Lombardia: D.G.R. n. VII/18334 del 23/07/2004
D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005
D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014
- Posti abilitati: 25 - Posti accreditati: 25 - Posti a contratto: 25

Il C.D.D. accoglie esclusivamente persone in età successiva alla scuola dell'obbligo, con disabilità tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari e per le quali sono stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo-sanitario e psicosociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone, nonché per quelle diventate gravi o per processi di decadimento o per mancanza di terapie adeguate.

Il C.D.D. è situato in un edificio interamente ristrutturato e inserito in un parco pubblico con spazio riservato accanto al Palazzetto dello sport comunale.

È collocato sul confine tra i Comuni di Castellanza e Legnano, in una posizione tale da permettere, anche a piedi, di raggiungere i due centri cittadini. Rispetto ai servizi dista 2 km. dal collegamento autostradale, 1 km. dalla stazione delle Ferrovie Nord, 500 m. dalle linee dei bus.

Nelle immediate vicinanze si trovano anche due grandi supermercati.

La struttura:

- occupa una superficie di circa 900 mq. distribuiti su tre piani, ai quali si accede tramite le scale e un ascensore che può contenere fino a dieci persone.
- è dotata di cucina, dispensa, sala da pranzo, salotto, ampi spazi destinati all'allestimento dei laboratori, palestra con relativo spogliatoio, ambienti per attività espressive, ricreative e di rilassamento, ufficio amministrativo, infermeria, bagni per utenti e personale.

L'accesso diretto è consentito sia dall'ingresso principale (piano terra) che dal cortile interno (piano seminterrato).

Gli utenti, inoltre, hanno la possibilità di usufruire di un servizio di trasporto organizzato da Solidarietà Familiare mediante pulmini attrezzati per disabili.

Il C.D.D. propone quotidianamente agli utenti momenti di accoglienza in un clima di serenità attraverso dialogo e libera conversazione, momenti di attività strutturata socio-educativa, all'interno con attività occupazionali, all'esterno con attività sociali e riabilitative, momenti di svago e relax per incentivare la capacità di scelta e la decisionalità.

DESTINATARI

Il Centro accoglie persone in condizioni di handicap multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche, di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.

È prevista la possibilità di accogliere minori in presenza di una specifica richiesta del genitore, di una valutazione specialistica e dell'assenso dell'équipe che valuta gli inserimenti.



RICETTIVITÀ

La capacità ricettiva del C.D.D., sulla base dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Varese, prevede una capienza massima di 25 posti.

OBIETTIVI GENERALI DEL C.D.D.

Gli obiettivi generali del C.D.D. sono i seguenti:

- educazione, intesa come opportunità di crescita
- socializzazione, intesa come integrazione progressiva con la realtà esterna
- riabilitazione, intesa come monitoraggio costante dello stato emozionale, psichico e di salute di ogni utente
- assistenza, intesa come recupero, miglioramento, mantenimento delle abilità acquisite.

ORARIO

Il Centro diurno accoglie i suoi utenti dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Il Centro garantisce il servizio per n. 48 settimane/anno in conformità alla normativa vigente; la chiusura è prevista per il periodo estivo e per le festività, secondo un calendario stabilito annualmente nel rispetto delle disposizioni regionali.

RETTA

Il costo mensile ammonta a Euro 1.350,00

Servizi inclusi nella retta:

- attività socio-educative
- fisioterapia
- piscina
- ippoterapia
- uscite
- controlli periodici effettuati dalla Neuropsichiatra
- supervisione e consulenza psicologo

Sono a carico dei famigliari, quindi non compresi nella retta:

- costo dei pasti
- consumazioni nelle uscite
- prodotti per l'igiene personale
- contributi per gite didattiche e di conoscenza del territorio
- contributi per periodo di vacanza, di circa 10 giorni, valutati in 750/850 euro



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

GIORNATA TIPO

Gli utenti del C.D.D. giungono in sede con il pulmino messo a disposizione da Solidarietà Familiare, compatibilmente con le risorse disponibili, verso le 9.15/ 9.30 e rimangono fino alle ore 16.30.

La giornata tipo è così organizzata:

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
9,00/9,40	accoglienza chiacchierata cura del sè	programmazione della giornata consolidamento e apprendimento di abilità e autonomie apprendimento di attività funzionali
9,40/12,15	attività varie uscite attività riabilitative	sviluppo di capacità tese a promuovere il senso di collaborazione per la realizzazione di un obiettivo comune conoscenza di diversi ambienti e di nuove persone sviluppo e mantenimento abilità motorie
10,45/11,00	pausa	
12,45	mensa/pranzo	acquisizione della capacità di scelta tra le varie opportunità nel menù rispetto del proprio turno assunzione di piccole responsabilità quali l'apparecchiare, la distribuzione e il riordino
13,30	igiene personale/cura del sè	rafforzamento autonomie personali
14,00	relax/tempo libero	gestione di questo momento in autonomia scegliendo a piacere: TV, radio, musica, giochi vari singoli o di gruppo
14,30	laboratori/attività	sviluppo di capacità tese a promuovere il senso di collaborazione per la realizzazione di un obiettivo comune
16,00/16,30	merenda	rientro a casa con i pulmini messi a disposizione da Solidarietà Familiare



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

PASTI

I pasti vengono preparati da una società esterna specializzata e consegnati in contenitori termici per mantenere la corretta temperatura sia per i cibi caldi che per i cibi freddi. La ditta fornitrice applica il sistema HACCP nel pieno rispetto del piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. In corrispondenza ai giorni di presenza, ogni utente paga un buono pasto.



LE COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIE (C.S.S.)

LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.) via Brambilla, 35 - 21053 Castellanza (VA)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione al funzionamento con determina n. 4609 del 02/11/2005
- Accreditamento Regione Lombardia:
 - D.G.R. n. VII/18333 del 23/07/2004
 - D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005
 - D.G.R. n. IX/3540 del 30/05/2012
 - D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014
- Posti accreditati e a contratto: 10

Dopo oltre venti anni di vita e attività, Solidarietà Familiare si è resa conto di dover rispondere a nuovi bisogni dei suoi “ragazzi” che necessitano di interventi che vanno oltre a quelli che offre il Centro Diurno Disabili sia nella durata sia nelle opportunità di integrazione ed inserimento nel tessuto sociale del territorio.

La struttura è inserita nel Piano Territoriale dei Servizi.

Il progetto è stato sviluppato con la Parrocchia San Giulio di Castellanza, mediante la ristrutturazione di un edificio di proprietà parrocchiale.

Occupava una superficie di circa 410 mq., assegnata, tramite contratto di diritto d'uso ventennale stipulato con la Parrocchia, a Solidarietà Familiare per la realizzazione della Comunità.

È costituito da ampio soggiorno, sala da pranzo, cucina, sei camere da letto, sette bagni, ufficio, lavanderia, stireria, dispensa, salone attività. Tutti gli spazi sono accessibili alle persone disabili nel rispetto della normativa vigente così come gli accessi da e verso l'esterno. L'intera struttura, dotata di ampi spazi verdi, è situata in un'area adiacente all'oratorio e in posizione strategica rispetto ai servizi: 2 km. dal collegamento autostradale, 300 m. dalla stazione delle ferrovie Nord, 500 m. dalla linea dei bus. È al centro della città, pertanto sono facilmente accessibili i supermercati, i negozi e i vari servizi pubblici e culturali: comune, farmacia, distretto sanitario, ospedale, teatro, biblioteca, chiesa ecc.

Gli ospiti, inoltre, hanno per ogni necessità la possibilità di usufruire di un servizio di trasporto organizzato da Solidarietà Familiare mediante pulmini attrezzati per disabili.

La Comunità funge da dimora abituale per le persone che sono inserite, pertanto è fondamentale creare al suo interno un clima familiare ed accogliente.

Durante la giornata, tutti gli utenti che attualmente vivono in Comunità, dalle 9.00 alle 16.00, frequentano il Centro Diurno Disabili di Solidarietà Familiare (C.D.D.).

Durante le sere, nel fine settimana e nei periodi di ferie, vivono in Comunità dove a ciascuno, secondo le proprie capacità, è richiesto di dare un contributo attivo, come comunemente avviene in famiglia. Si organizzano inoltre feste, uscite, incontri con parenti ed amici.

Personale Educativo e Assistenziale si prendono cura degli utenti e della attuazione delle attività programmate. Durante la giornata sono sempre presenti tre operatori e inoltre sono presenti uno o



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

più volontari nel fine settimana e durante il periodo di chiusura del Centro Diurno.

L'assistenza notturna è sempre garantita dalla presenza di un operatore più un altro operatore reperibile.

DESTINATARI

La Comunità è una struttura residenziale che ospita persone adulte in condizioni di handicap multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche, di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni, che si trovano in situazioni familiari particolari:

- hanno una famiglia ma i genitori, per ragioni varie, hanno scelto di inserirli in un ambiente organizzato ed accogliente in grado di favorirne l'autonomia;
- sono rimasti senza genitori e non sono in grado di vivere da soli.

RICETTIVITÀ

La Comunità può ospitare 10 persone.



LA COMUNITÀ ALLOGGIO SOCIO SANITARIA (C.S.S.) "LA CASA DI ALESSANDRO"
Via San Camillo, 3 - 21053 Castellanza (VA)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

- Autorizzazione al funzionamento con determina n. (richiesta inoltrata al Comune di Castellanza in data 28/09/2018)
- Accreditamento Regione Lombardia: D.G.R. n. VII/18333 del 23/07/2004
D.G.R. n. VII/20763 del 16/02/2005
D.G.R. n. IX/3540 del 30/05/2012
D.G.R. n. X/2569 del 31/10/2014
- Posti accreditati: 8

Dopo l'apertura della struttura diurna C.D.D. sito in via per Legnano Castellanza e della Comunità Alloggio C.S.S. di via Brambilla 35 Castellanza, Solidarietà Familiare si è resa conto di dover rispondere a nuovi bisogni di utenti che necessitano di interventi che vanno oltre a quelli offerti dal Centro Diurno Disabili, sia nella durata sia nelle opportunità di integrazione ed inserimento nel tessuto sociale del territorio.

Il progetto è stato sviluppato con la Parrocchia San Giulio di Castellanza, mediante la ristrutturazione di un edificio di proprietà parrocchiale.

Occupava una superficie di circa 220 mq. assegnata, tramite contratto d'affitto stipulato con la Parrocchia, a Solidarietà Familiare per la realizzazione della Comunità.

È costituito da ampio soggiorno, sala da pranzo, cucina, cinque camere da letto, quattro bagni, ufficio, lavanderia, stireria, dispensa. Tutti gli spazi sono accessibili alle persone disabili nel rispetto della normativa vigente così come gli accessi da e verso l'esterno. L'intera struttura, dotata di ampi spazi verdi, è situata in un'area adiacente all'oratorio e in posizione strategica rispetto ai servizi: 1 km. dal collegamento autostradale, 1 Km. dalla stazione delle ferrovie Nord, 500 m. dalla linea dei bus. È al centro della città, pertanto sono facilmente accessibili i supermercati, i negozi e i vari servizi pubblici e culturali: comune, farmacia, distretto sanitario, ospedale, teatro, biblioteca, chiesa ecc.

Gli ospiti, inoltre, hanno per ogni necessità la possibilità di usufruire di un servizio di trasporto organizzato da Solidarietà Familiare mediante pulmini attrezzati per disabili.

La Comunità funge da dimora abituale per le persone che sono inserite, pertanto è fondamentale creare al suo interno un clima familiare ed accogliente.

Durante la giornata, tutti gli utenti che attualmente vivono in Comunità, dalle 9.00 alle 16.30, frequentano il Centro Diurno Disabili di Solidarietà Familiare (C.D.D.).

Durante le sere, nel fine settimana e nei periodi di ferie, vivono in Comunità dove a ciascuno, secondo le proprie capacità, è richiesto di dare un contributo attivo, come comunemente avviene in famiglia. Si organizzano inoltre feste, uscite, incontri con parenti ed amici.

Personale Educativo e Assistenziale si prendono cura degli utenti e della attuazione delle attività programmate. Durante la giornata sono sempre presenti un operatore e 1-2 volontari. Quando sono presenti anche utenti per il periodo di sollievo, sono in servizio due operatori coadiuvati da 1-2 volontari.

L'assistenza notturna è sempre garantita dalla presenza di un operatore più un altro operatore reperibile.

DESTINATARI

La Comunità è una struttura residenziale che ospita persone adulte in condizioni di handicap



multiplo con disabilità sensoriali/psicofisiche, di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni, che si trovano in situazioni familiari particolari:

- hanno una famiglia ma i genitori, per ragioni varie, hanno scelto di inserirli in un ambiente organizzato ed accogliente in grado di favorirne l'autonomia;
- sono rimasti senza genitori e non sono in grado di vivere da soli.

RICETTIVITÀ

La Comunità può ospitare 8 persone.



OBIETTIVI GENERALI DELLA C.S.S.

Educatori, personale ausiliario e volontari collaborano alla realizzazione di un progetto che offra agli ospiti della Comunità un 'esperienza di vita comunitaria in un ambiente affettivamente ricco e coinvolgente, in grado di consentire legami duraturi, positivi e significativi.

La gestione della dinamica del processo educativo avviene su due versanti:

All'interno della Comunità

- offrendo agli ospiti l'opportunità di soddisfare i propri bisogni e stimoli a maturare in senso psicologico, relazionale e sociale;
- favorendo il benessere individuale;

All'esterno della Comunità

- mantenendo la continuità di frequenza presso i Centri Diurni per attività esterne;
- potenziando i rapporti con l'ambiente in generale e, in particolare, con la famiglia di origine ove non esistano controindicazioni;
- promuovendo concretamente l'integrazione della Comunità nel contesto sociale;
- usufruendo di tutti i servizi e gli spazi organizzati nel contesto sociale.

ORARIO

La Comunità accoglie i suoi ragazzi 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Tutti gli utenti attualmente inseriti in Comunità frequentano il Centro Diurno Disabili di Solidarietà Familiare, dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

In caso di necessità, è comunque garantita l'assistenza continuata nelle 24 ore.

A tale proposito, presso la Comunità, esiste un elenco nominativo del personale disponibile.

RETTA

C.S.S. di Via Brambilla

Il costo mensile ammonta a Euro 2.000,00.

C.S.S. "La Casa di Alessandro"

Il costo mensile ammonta a Euro 2.400,00.

Il costo giornaliero è di Euro 80,00

Sono a carico dei famigliari, quindi non compresi nella retta:

- vestiario e biancheria
- visite specialistiche private a pagamento
- farmaci a pagamento
- prodotti per l'igiene personale particolari



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

- costi per soggiorni montani o marini
- parrucchiere/estetista
- contributo per uscite

Servizi inclusi nella retta:

- cura della persona
- lavanderia
- stireria
- vitto
- attività socio educative
- piscina
- attività riabilitative (motoria e fisioterapia) presso il C.D.D.
- controlli periodici effettuati dal medico responsabile della Comunità e/o dal Servizio Sanitario Nazionale
- supervisione e consulenza psicologo e neuropsichiatra



GIORNATA TIPO

La giornata tipo è così organizzata:

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
8,00 sveglia	colazione/cura di sé	prepararsi per recarsi al C.D.D.
9,00	partenza per il C.D.D.*	frequentazione centro diurno
16,15	rientro dal C.D.D. accoglienza chiacchierata/merenda	passaggio/collegamento “cosa ho fatto?”
17,00	laboratori uscita per spesa o personalizzato	relazione con l’ambiente esterno e con persone esterne alla casa, mantenimento e sviluppo abilità
19,00 cena	apparecchiare/ sparecchiare	collaborazione in piccoli compiti domestici
20,30	igiene personale/cura di sé	acquisire più autonomia possibile
21,00	relax/TV/serata con gli amici, tempo libero	instaurare e mantenere rapporti d’amicizia
22,00	coricarsi	riposo

*n.b.: per gli utenti che non frequentano il C.D.D. è attivo un piano individualizzato assimilabile alla giornata tipo del week-end

LA GIORNATA TIPO NEL WEEK-END

QUANDO?	COSA?	PERCHÉ?
8,00 sveglia	colazione/cura di sé	rafforzamento autonomie programmazione della giornata
10,00	riordino ambienti uscita/attività ricreative preparazione pranzo	relazione con l’esterno/ piccole commissioni mantenimento e sviluppo abilità
12.30 Pranzo	apparecchiare/sparecchiare	collaborazione in semplici compiti domestici
14,00	riposo/relax	gestire in autonomia questo tempo ascoltare musica, lavorare a maglia, dormire
15,30	merenda	
16,00	passeggiata/attività ricreative tempo libero/messa	relazione con l’ambiente esterno, con persone esterne alla casa, mantenimento e sviluppo abilità, dare significato cristiano
18,30	preparazione cena	mantenimento e sviluppo abilità
19,30 Cena	apparecchiare/sparecchiare	collaborazione in semplici compiti domestici
21,00	relax/TV/serata con gli amici/tempo libero	instaurare e mantenere rapporti d’amicizia
22,00	igiene/cura di sé/ messa a letto	rafforzamento autonomie



Solidarietà Familiare ONLUS

Carta dei Servizi

PASTI

I pasti vengono preparati dagli operatori in collaborazione con gli utenti nell'ambito delle attività educative.

LAVANDERIA E STIRERIA

Le operazioni di lavanderia e stireria vengono effettuate a turno dagli operatori negli appositi locali.



IL MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI

L'impegno di Solidarietà Familiare nei confronti delle proprie Strutture, è quello di apportare gli opportuni accorgimenti per migliorare i servizi resi ai propri Utenti.

Proprio per questo abbiamo bisogno di indicazioni e valutazioni sul nostro operato rispetto all'esperienza vissuta nelle nostre Strutture.

La soddisfazione dell'Utente rappresenta un'importante variabile tra il momento di presa in carico e i risultati che ne conseguono. A tal fine sono stati predisposti questionari di soddisfazione per ospiti e famiglie, modalità di inoltro delle lamentele e puntualizzati i tempi necessari per la risposta.

È inoltre attivo un sistema di valutazione globale di soddisfazione anche per gli operatori, in un'ottica di efficienza ed efficacia del processo e di qualità del servizio.

L'Associazione Solidarietà Familiare, per tutte le strutture operative si impegna:

- a compiere la rilevazione del grado di soddisfazione almeno una volta l'anno;
- ad analizzare e rendere noti i risultati attraverso incontri con gli interessati;
- a confrontare i risultati con gli standard prefissati negli obiettivi per il miglioramento del servizio;
- a valutare le segnalazioni e i reclami rispondendo all'interessato e, quando ritenuto necessario, attivando opportuni interventi correttivi;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità del servizio.

Grazie per la collaborazione.

La Direzione di Solidarietà Familiare



ALLEGATI

ALLEGATO A

Centro Diurno Disabili (C.D.D.)
Solidarietà Familiare
Via Legnano, 1 – Castellanza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI (indagine effettuata con periodicità annuale)

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

1. Ritieni di essere adeguatamente informato sui servizi offerti e sull'organizzazione della struttura?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
2. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato e alle attività svolte dal tuo familiare nel C.D.D.?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
3. Ritieni di essere adeguatamente coinvolto negli incontri e nelle manifestazioni organizzate dal C.D.D.?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

COINVOLGIMENTO E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI

4. Gli operatori sono accoglienti, disponibili all'ascolto e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
5. Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il tuo familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
6. Gli operatori di riferimento sono disponibili al confronto e allo scambio di informazioni utili?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto



QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

7. È soddisfatto degli aspetti assistenziali, sanitari e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

8. Ritieni che gli ambienti siano confortevoli, puliti e ordinati?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

9. Ritieni soddisfacente la qualità dei pasti e la varietà del cibo?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

10. Ritieni globalmente soddisfacente il contributo di altre figure professionali specializzate (medico, neuropsichiatra, fisioterapista, esperto attività motorie)?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

11. Valuta adeguata la qualità e la tipologia delle attività che coinvolgono il suo familiare, all'interno del progetto educativo individualizzato?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

VALUTAZIONE GENERALE DEL C.D.D.

12. Ritieni soddisfacenti, in termini di chiarezza, puntualità e trasparenza, le informazioni documentate ricevute dal C.D.D.? (Esempio: Regolamento, rette, comunicazioni, avvisi, ...)

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

13. Ritieni efficace ed efficiente il servizio di trasporto? (se il suo familiare ne usufruisce)

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

14. Valuta adeguate le attività di animazione, feste e vacanze proposte?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

15. Complessivamente, ritieni che il C.D.D. offra un servizio di qualità?

- non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto



Solidarietà Familiare ONLUS
Carta dei Servizi

molto

Se desidera segnalare: reclami, suggerimenti, aspettative non esplicitate nelle precedenti domande, utilizzi lo spazio a seguito.

Grazie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ALLEGATO B

Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.)
Via Brambilla, 35
21053 CASTELLANZA (VA)

Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.)
“La Casa di Alessandro”
Via San Camillo, 3
21053 CASTELLANZA (VA)

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIVOLTO AI FAMIGLIARI
(indagine effettuata con periodicità annuale)**

COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI

1. Ritieni di essere adeguatamente informato sui servizi offerti e sull'organizzazione della struttura?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
2. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato e alle attività svolte dal tuo familiare nella C.S.S. “La Casa di Alessandro”?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
3. Ritieni di essere adeguatamente coinvolto negli incontri e nelle manifestazioni organizzate dalla C.S.S. “La Casa di Alessandro”?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

COINVOLGIMENTO E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI

4. Gli operatori sono accoglienti, disponibili all'ascolto e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
5. Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il tuo familiare?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto
6. Gli operatori di riferimento sono disponibili al confronto e allo scambio di informazioni utili?
 non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto



QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

7. È soddisfatto degli aspetti assistenziali, sanitari e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

8. Ritieni che gli ambienti siano confortevoli, puliti e ordinati?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

9. Ritieni soddisfacente la qualità dei pasti e la varietà del cibo?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

10. Ritieni globalmente soddisfacente il contributo di altre figure professionali specializzate (medico, neuropsichiatra)?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

11. Valuta adeguata la qualità e la tipologia delle attività che coinvolgono il suo familiare, all'interno del progetto educativo individualizzato?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

VALUTAZIONE GENERALE DELLA C.S.S. "La Casa di Alessandro"

12. Ritieni soddisfacenti, in termini di chiarezza, puntualità e trasparenza, le informazioni documentate ricevute dalla C.S.S. "La Casa di Alessandro"? (Esempio: Regolamento, rette, comunicazioni, avvisi, ...)

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

13. Ritieni efficace ed efficiente il servizio di trasporto? (se il suo familiare ne usufruisce)

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

14. Valuta adeguate le attività di animazione, feste e vacanze proposte?

non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

15. Complessivamente, ritieni che la C.S.S. "La Casa di Alessandro" offra un servizio di qualità?



non saprei per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Se desidera segnalare: reclami, suggerimenti, aspettative non esplicitate nelle precedenti domande, utilizzi lo spazio a seguito.

Grazie

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ALLEGATO C

SOLIDARIETÀ FAMILIARE ONLUS - Via per Legnano, 1 – Castellanza

SCHEDA APPREZZAMENTI/RECLAMI

Presso ognuna delle Strutture, all'ingresso, è disponibile la scheda "apprezzamenti/reclami". Le segnalazioni, che dovranno essere inserite nell'apposita cassetta o consegnate a mano al Coordinatore della struttura o al Rappresentante Legale, saranno "prese in carico" e valutate per una prima verifica di fondatezza, entro cinque giorni lavorativi.

Qualora la segnalazione di insoddisfazione risulti motivata e fondata, questa verrà classificata come "reclamo" e gestita a mezzo di interventi correttivi da effettuare quando possibile in pochi giorni, o al più tardi entro 30 giorni dalla presa in carico. Qualora invece la segnalazione risulti immotivata o infondata, verranno comunque forniti adeguati chiarimenti.

Non verranno prese in carico segnalazioni anonime.

Identificare la struttura per la quale si inoltra la segnalazione

<input type="checkbox"/> Centro Diurno Disabili (C.D.D.) Via Legnano, 1 21053 CASTELLANZA (VA)	<input type="checkbox"/> Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.) Via Brambilla, 35 21053 CASTELLANZA (VA)	<input type="checkbox"/> Comunità Alloggio Socio Sanitaria (C.S.S.) "La Casa di Alessandro" Via San Camillo, 3 21053 CASTELLANZA (VA)
--	--	---

Segnare con una crocetta la voce che interessa

L'apprezzamento/ reclamo è rivolto a:

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Servizio medico | <input type="checkbox"/> | Attenzione all'igiene personale | <input type="checkbox"/> |
| Assistenza | <input type="checkbox"/> | Servizio pulizia | <input type="checkbox"/> |
| Aspetto educativo | <input type="checkbox"/> | Servizio mensa | <input type="checkbox"/> |
| Animazione/tempo libero | <input type="checkbox"/> | | |

Descrizione

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

Possibili consigli in merito

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

Data compilazione..... Firma leggibile

Grazie per la collaborazione - La Direzione



ALLEGATO D

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI
(indagine effettuata con periodicità annuale)

1. COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE OPERATIVA

1.1 Nell'organizzazione del Servizio vi è spazio per un tuo contributo?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative

.....

1.2 Trovi la possibilità di portare il tuo contributo nelle decisioni d'Équipe?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative

.....

1.3 Ritieni di avere la possibilità di fare proposte migliorative per il servizio?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative

.....

1.4 Ritieni in generale che le tue proposte vengano prese in considerazione?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative

.....

2. DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI

2.1 Ritieni di ricevere le informazioni necessarie per il tuo lavoro quotidiano? (utenza, organizzazione interna, rapporti con l'esterno,...)

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative

.....

2.2 Valuti efficaci le modalità di comunicazione adottate all'interno del Servizio? (riunione d'Équipe, quaderno giornaliero, ...)

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative



.....
3. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Trovi adeguata la capacità gestionale e organizzativa interna al Servizio?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

3.2 Ritieni che la Direzione fornisca supporto adeguato all'attuazione delle attività programmate?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

4. PROPOSTE FORMATIVE E CRESCITA PROFESSIONALE

4.1 Trovi qualificanti per la tua formazione e crescita professionale i momenti di supervisione nell'ambito del servizio?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

4.2 Ritieni che il tuo attuale ruolo corrisponda alle tue aspettative professionali?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

4.3 Ritieni che la Direzione dia opportunità di partecipare a percorsi di formazione e crescita professionale?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

5. AREA PROFESSIONALE E RELAZIONALE

5.1 Trovi soddisfacenti i rapporti relazionali con i colleghi?

- per nulla poco sufficientemente abbastanza molto

Proposte migliorative
.....

