

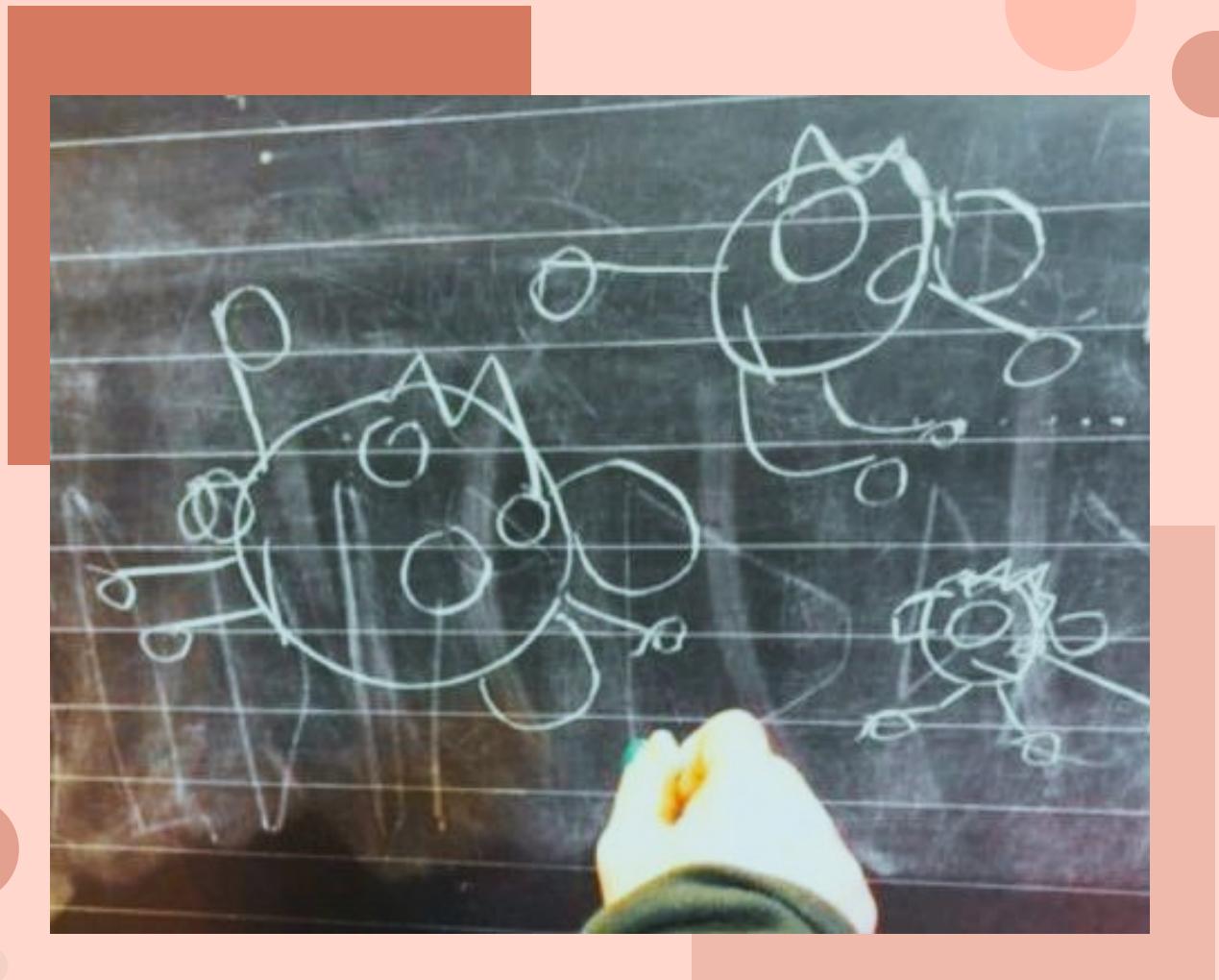


CITTÀ DI LIMBIATE

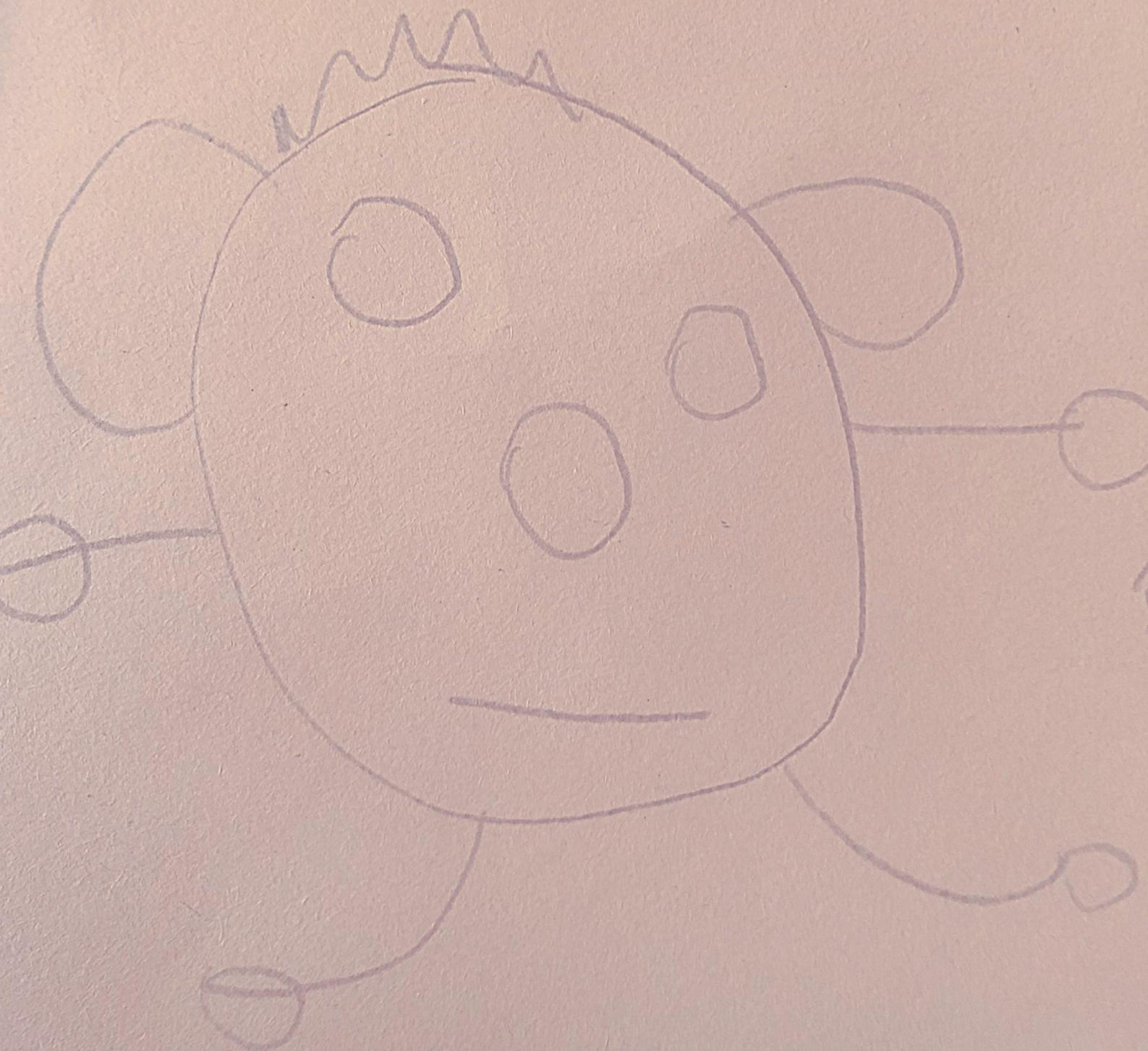
# Centro Diurno Disabili

---

## Carta dei Servizi



C'È QUALCOSA  
DI BELLO IN  
*ogni giorno*



# INDICE

<b>1- PREMESSA</b>	pag. 1
1.1 Cos'è la carta dei servizi: definizione e finalità	pag. 2
1.2 Lo scopo della carta dei servizi	pag. 2
1.3 I Principi ispiratori della Carta dei Servizi	pag. 3
<b>2- IL CDD DI LIMBIATE</b>	pag. 4
2.1 Cenni storici	pag. 4
2.2 Le finalità del CDD	pag. 6
2.3 Definizione CDD e destinatari	pag. 6
2.4 Modalità di accesso	pag. 7
2.5 Gestione lista di attesa	pag. 8
2.6 Dimissioni	pag. 9
2.7 Erogazione delle prestazioni	pag. 10
2.8 Modalità di funzionamento (orari e calendario)	pag. 11
2.9 Modalità di coordinamento	pag. 12
2.10 Personale	pag. 12
<b>3- IL CDD: NATURA DEL SERVIZIO OFFERTO</b>	pag. 13
3.1 Professionale	pag. 13
3.2 Progettato	pag. 13
3.3 Organizzato	pag. 14
3.4 Personalizzato	pag. 14
3.5 Partecipato/Collaborativo	pag. 15
3.6 Integrato	pag. 16
3.7 Accogliente	pag. 16
<b>4- ORGANIZZAZIONE GENERALE</b>	pag. 17
4.1 Organizzazione interna	pag. 17
4.2 Attività	pag. 18
4.3 Giornata tipo	pag. 18

<b>5- LA QUALITÀ AL CDD</b>		
5.1 Somministrazione questionario della qualità percepita		pag. 19
5.2 Valutazione e restituzione risultati		pag. 19
5.3 Suggerimenti, segnalazioni, apprezzamenti		pag. 20
<b>6- CODICE ETICO E PRIVACY</b>		pag. 20
<b>7 - DOVE TROVARCI E COME RAGGIUNGERCI</b>		pag. 21
7.1 come raggiungerci		pag. 21
<b>8- ALLEGATI</b>		
• Modello reclami-suggerimenti		
• Tariffe		
• Customer satisfaction		
• Informativa e Consenso al trattamento dati		

*La carta dei servizi è aggiornata a novembre 2023*



# 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un importante documento che ogni Servizio Pubblico è tenuto a fornire ai propri cittadini.

Questa carta è il nostro impegno a promuovere un servizio e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, trasparenza.

In essa sono descritti finalità, modi, criteri attraverso cui il servizio viene erogato.

Vi si trovano anche diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica che l'utente ha a sua disposizione.

È il nostro patto di qualità che consente a tutti di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.

È infine uno strumento per valutare, nel tempo, il funzionamento del Centro Diurno Disabili e promuoverne di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per renderlo sempre più gradevole e più a misura del cittadino.

**Il Sindaco  
Antonio Romeo**  


## **1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI: definizione e finalità**

È lo strumento di comunicazione tra l'Amministrazione Comunale, gli operatori del CDD e le famiglie degli ospiti.

Rappresenta il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza rispetto all'offerta degli stessi, dove vengono esplicitate le modalità di erogazione e gli standard di qualità, attraverso il quale si informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela dei cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio Dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La carta dei servizi è funzionale per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. far conoscere il servizio descrivendone i principi ispiratori, gli indirizzi di governo, la metodologia operativa, la partecipazione dell'utenza, le sue regole
- consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del servizio offerto
- individuare gli obiettivi di miglioramento
- verificare il raggiungimento di questi obiettivi

## **1.2 LO SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- far conoscere il servizio in tutti i suoi aspetti: dai principi ispiratori, agli indirizzi di governo,
- far conoscere metodologia operativa
- consentire la partecipazione dell'utenza, alla definizione delle regole
- consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del servizio offerto
- individuare gli obiettivi di miglioramento
- verificare il raggiungimento di questi obiettivi.

### 1.3 I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi di seguito riportati sono alla base dell'erogazione dei servizi offerti:

- **trasparenza**: la carta dei servizi “assicura” il diritto dell’utente all’accesso alle informazioni che lo riguardano, ma deve anche mettere in luce, in modo chiaro e comprensibile, il funzionamento del servizio, con le regole e i progetti che ne determinano l’organizzazione
- **partecipazione**: la carta dei servizi stabilisce un “patto” tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne usufruisce. Gli attori del servizio devono partecipare attivamente alla sua organizzazione; perché ciò si realizzi tutti i soggetti, in particolare gli utenti, devono conoscere le modalità e gli strumenti del servizio per poter essere propositivi.
- **qualità**: nella carta dei servizi sono individuati gli indicatori che servono a valutare il livello di qualità che il servizio ha raggiunto, ma anche gli strumenti per orientarne il miglioramento e l’innovazione.



# 2 IL C.D.D. DI LIMBIATE

## 2.1 CENNI STORICI

Nel 1975 sorge il Centro Socio Educativo (CSE) del Comune di Limiate, finalizzato alla gestione della disabilità grave, servizio orientato a favorire il mantenimento ed il recupero dell'autonomia personale e delle capacità individuali, il sollievo alla famiglia, attraverso attività socio-educative e di integrazione. Negli anni '80 il CSE viene trasferito dalla sede di Via Corinna Bruni a quella di Via Dante n° 38, sede attuale del centro diurno. Sino al 2004 la sua gestione era demandata al Comune, di seguito ebbe luogo lo svolgimento della 1° Gara di Appalto al fine di garantire una continuità ed una presenza costante della componente educativa. Nel Novembre del 2005 il CSE ottenne l'autorizzazione al funzionamento come CDD, nel mese di Luglio del 2006 il conseguente accreditamento, e venne firmato il relativo contratto con Asl Mi 1.

Nel mese di Giugno del 2009 fu siglato il contratto con Asl MB.





Negli anni, anche per via dell'incremento dei posti disponibili presso la struttura, si assiste ad un graduale cambiamento del servizio volto ad assumere un'organizzazione orientata alla necessità di rispondere sempre più adeguatamente ai bisogni dell'utenza, anche attraverso la diversificazione delle attività proposte nell'interesse degli ospiti.

In tale circostanza fu introdotto il modulo organizzativo dei "gruppi base" e dei "gruppi di lavoro" in cui venivano aggregati gli ospiti con caratteristiche, potenzialità, bisogni o interessi simili. Per ogni ospite fu stilato un progetto educativo individualizzato che indicava bisogni ed obiettivi personalizzati, perseguiti attraverso le diverse attività proposte. Ad oggi le prestazioni socio educative, riabilitative, assistenziali e sanitarie sono affidate in appalto mediante procedura aperta a soggetti terzi in possesso di requisiti specifici per la partecipazione alla competizione.

## **2.2 FINALITÀ DEL C.D.D.**

Il CDD è una struttura diurna che eroga prestazioni di assistenza, riabilitative ed educative specifiche per ogni ospite in età compresa tra i 18 e i 65 anni. Il lavoro educativo è teso a sviluppare capacità ed autonomie dell'ospite in un'ottica orientata a garantire il mantenimento della persona diversamente abile all'interno della rete delle relazioni familiari e quindi nel proprio contesto di vita (sia che viva all'interno del nucleo familiare di origine, sia che risieda in strutture residenziali).

In parallelo il CDD si configura come unità d'offerta che opera all'interno di una rete istituzionale di servizi (Comune, ATS), e nella realtà sociale della persona, a partire dalla sua famiglia d'origine e dal tessuto sociale di riferimento (rete informale).

## **2.3 DEFINIZIONE C.D.D. E DESTINATARI**

Il CDD è una struttura semiresidenziale rivolta all'accoglienza di persone diversamente abili, di età superiore a 18 anni e di norma fino ai 65 anni, che presentino un livello di fragilità coerenti ed appropriati con le prestazioni socio-sanitarie garantite dal Centro Diurno.

Il minore di età può essere accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore o dell'amministrazione di sostegno
- valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ATS di residenza e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditata
- la disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Il servizio si rivolge ai cittadini residenti e non.

Il CDD può accogliere un numero di utenti corrispondenti a quello stabilito dagli standard regionali del piano socio-assistenziale in vigore, fino ad un massimo di 30 unità.

## **2.4 MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso alla frequenza del centro in favore di persona diversamente abile avviene a seguito di istanza promossa dai suoi familiari, dal tutore o amministratore di sostegno;

L'istanza è presentata presso il punto unico di accesso con sede in Via Monte Bianco, 2 (sede comunale) per essere acclarata al protocollo dell'Ente e va inoltrata su apposito modello disponibile sul sito istituzionale del Comune ed anche fornito dallo stesso servizio sociale.

Si procede alla convocazione dei promotori per un primo incontro conoscitivo tenuto dall'assistente sociale referente per il coordinamento comunale, la coordinatrice del personale presso il CDD ed eventuali figure significative se del caso (ad esempio: assistente sociale del comune di provenienza) in esito al quale verrà concordata la possibilità di avviare un percorso presso il Centro.

Qualora non vi siano posti disponibili l'istanza verrà inserita in apposita lista di attesa.

Qualora vi sia capienza avrà inizio un periodo di osservazione (di circa due settimane) con inserimento graduale dell'ospite - periodo nell'ambito del quale verrà garantita ogni copertura assicurativa nonché fruizione di eventuale pasto - il tutto finalizzato alla presa in carico ed ammissione alla frequenza.

Gli operatori del centro verificheranno le potenzialità e le difficoltà che caratterizzano il candidato ospite; tale periodo di ambientamento è infatti finalizzato ad approfondire la conoscenza reciproca e consentirà di disporre di ogni informazione utile anche ai fini della compilazione di apposita scheda SIDI. (scheda specifica che rileva le fragilità di ciascun ospite). Al termine del periodo di osservazione l'équipe multidisciplinare (costituita da personale educativo, sanitario e socio assistenziale) concorrerà alla stesura del progetto individualizzato in favore dell'ospite ovvero al diniego di presa in carico.

Le domande di iscrizione devono essere corredate dalla seguente documentazione:

- diagnosi
  - dichiarazione della condizione di portatore di handicap rilasciata dagli organi competenti (verbale di invalidità civile - di persona portatrice di handicap ai sensi della Legge 104/199)
  - relazione sociale redatta dall'assistente sociale comunale
  - certificazione relativa ai redditi del nucleo familiare
- oltre alla documentazione necessaria a valutare i criteri preferenziali.

## **2.5 GESTIONE LISTA DI ATTESA**

Qualora si renda disponibile un posto presso il centro si provvederà ad attingere alla lista di attesa, promuovendo l'ingresso dell'ospite che presenta il miglior punteggio secondo i seguenti criteri preferenziali:

- residenza nel comune di Limbiate **+ 1**
- certificato di riconoscimento di invalidità al 100% **+ 1**
- nucleo monoparentale **+ 1**
- presenza di ulteriori componenti disabili nello stesso nucleo **+ 1**
- relazione servizi specialistici attestante che il permanere al domicilio crea problemi di ordine sociale e/o sanitario **+ 3**

## **ISEE per prestazioni socio-sanitarie**

- da 0,00 a 1.000,00 **+ 3**
- da 1.000,01 a 5.000,00 **+ 2**
- da 5.000,01 a 10.000,00 **+ 1**
- da 10.000,01 in poi **0**

## **Periodo di attesa**

- sino a 12 mesi **+ 1**
- da 12 mesi a 24 mesi **+ 2**
- oltre 24 mesi **+ 3**



Si precisa che la coordinatrice del Centro e/o l'assistente sociale referente per il coordinamento comunale sono a disposizione per consentire alla famiglia del potenziale ospite di poter visitare la struttura. Per tale richiesta è possibile concordare con loro un appuntamento contattando i numeri di telefono 0299097542 oppure 0299097567.

## **2.6 DIMISSIONI**

L'utente e (o suoi familiari/amministratore/tutore) può in qualsiasi momento rinunciare alla frequenza, fatta salva la presentazione formale di comunicazione di dimissione.

È richiesto un periodo di preavviso di 15 giorni - così come descritto in apposito contratto di ingresso.

La dimissione potrà intervenire d'ufficio quando il progetto educativo individualizzato ha perso di validità o si rende opportuno un inserimento in una struttura tipologicamente diversa o meglio rispondente alle esigenze dell'ospite. In tali casi di dimissioni e trasferimenti, anche presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie, la continuità assistenziale e delle cure viene garantita attraverso l'applicazione del protocollo relativo alle dimissioni degli ospiti mediante stesura di relazione socio sanitaria di dimissione. Non sarà necessario osservare un periodo di preavviso.

Si fa presente che è possibile per le famiglie accedere alla documentazione socio sanitaria avanzando istanza espressa al protocollo dell'Ente. La documentazione richiesta verrà rilasciata dall'Ente stesso entro 30 giorni con riconoscimento di eventuale diritto di segreteria, se del caso, in base alle tariffe vigenti.

Agli stessi verrà rilasciata in ogni caso, a titolo gratuito, apposita relazione di dimissione contenente le informazioni significative rispetto al percorso intrapreso anche necessarie per eventuale valutazione di ulteriori unità di offerta in futuro.

## **2.7 EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni vengono erogate da personale qualificato, con competenze socio-sanitarie-educative, orientando gli interventi in senso pedagogico e aiutando gli utenti a raggiungere un livello di autonomia, e di sviluppo adeguato, per acquisire i comportamenti e le funzioni indispensabili per la vita quotidiana, anche attraverso il coinvolgimento delle famiglie e delle associazioni attive sul territorio.

Il CDD è un servizio che offre attività educative e socio assistenziali, sanitarie e riabilitative diversificate in base alle richieste e ai bisogni dei singoli ospiti.

Il CDD assicura l'erogazione delle prestazioni ai propri ospiti in conformità ai Progetti Educativi Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie.

La programmazione giornaliera ed il piano delle attività, con i relativi obiettivi, viene consegnata e condivisa con le famiglie all'inizio dell'anno educativo, attraverso colloqui individuali in cui sono presenti per il CDD la coordinatrice per la cooperativa aggiudicataria, la coordinatrice referente comunale, e l'educatore referente.



In periodo di pandemia è stato possibile attivare la modalità operativa da remoto attraverso un insieme di attività didattiche proposte dall'operatore di riferimento mediante collegamento su apposita piattaforma. Tale modalità può essere proposta nei casi giustificati di prolungata assenza.

## **2.8 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO (orari e calendario)**

La struttura garantisce un'apertura annua di 47 settimane ed un'apertura giornaliera dalle ore 8.30 alle ore 16:00.

All'inizio dell'anno educativo viene predisposto e comunicato all'utenza ed agli operatori il calendario delle chiusure del centro diurno



## **2.9 MODALITÀ DI COORDINAMENTO**

La coordinatrice del personale operante presso il CDD è presente presso il centro per 23 ore settimanali, e contattabile al seguente recapito telefonico 02/99097591/594, mentre la referente per il coordinamento comunale è rintracciabile al numero 02/99097542 (Settore Welfare).

Il coordinamento congiunto attiene alla programmazione delle attività, dell'organizzazione del Centro e della sua gestione in rete con altri servizi (agenzie del territorio), della verifica dei progetti educativi e dei rapporti con le famiglie, mirando a favorire l'integrazione tra il personale comunale e della cooperativa impiegata al CDD.

Le due figure di coordinamento previste (per la cooperativa e per il comune) partecipano ai processi di definizione delle strategie e delle modalità di intervento dell'équipe, all'elaborazione dei progetti educativi individualizzati, e delle fasi di verifica della validità dei risultati, in base ai quali possono essere decise anche le dimissioni.

Le coordinatrici si rapportano in linea gerarchica rispettivamente con il Responsabile Gestionale della coop. e con il Responsabile Servizio Welfare del Comune di Limbiate; quest'ultima è una figura apicale con competenze gestionali che opera secondo gli indirizzi espressi dall'Amministrazione ed è altresì responsabile del sistema informativo.

## **2.10 IL PERSONALE**

Il CDD annovera nel suo organico le seguenti figure professionali:

- coordinatore (Comune e cooperativa)
- operatore amministrativo
- educatrici professionali
- personale socio-assistenziale (ASA e OSS)
- personale infermieristico
- medico di struttura
- fisioterapista
- autista



Ogni operatore è individuabile mediante apposito cartellino di riconoscimento, che riporta nominativo e ruolo professionale.

# **3. IL C.D.D.: NATURA DEL SERVIZIO OFFERTO**

## **3.1 PROFESSIONALE**

Il Centro dispone di personale qualificato con competenze specifiche che, nel rispetto dei principi di personalizzazione del processo educativo, orienta gli interventi con approccio pedagogico, aiutando gli ospiti a raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con l'ambiente circostante, cercando di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni.

Il personale impiegato ha competenze relazionali, funzionali al lavoro con la persona diversamente abile e con la sua famiglia e necessarie per lavorare a stretto contatto con l'équipe multidisciplinare.

Il personale periodicamente viene sottoposto a percorsi formativi.

## **3.2 PROGETTATO**

Ogni scelta educativa e ogni attività proposta, è orientata al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi stabiliti dal Servizio nell'interesse ultimo degli ospiti.

La progettazione delle attività, degli interventi educativi, socio-assistenziali, riabilitativi, socio-sanitari, socializzanti avviene attraverso l'osservazione, il lavoro per obiettivi, la stesura, il monitoraggio e la verifica del progetto individualizzato.

La fase della progettazione avviene anche attraverso il lavoro di équipe:

- programmazione all'inizio dell'anno educativo
- verifica intermedia
- verifica finale



### **3.3 ORGANIZZATO**

Gli operatori sono responsabili della presa in carico e sono il riferimento principale dell'utente e della sua famiglia. Tutte le figure professionali si interfacciano con le figure di coordinamento del centro. Ciascun ospite ha il proprio educatore di riferimento che ha il compito di stilare il progetto individualizzato di cui è responsabile, il cui contenuto è condiviso con l'équipe.

L'équipe educativa ha luogo una volta alla settimana, mentre una volta al mese viene effettuata l'équipe multidisciplinare, che coinvolge oltre alle educatrici anche le figure ASA e OSS presenti in struttura.

### **3.4 PERSONALIZZATO**

Il CDD è un servizio che offre interventi e prestazioni pensati al soddisfacimento dei bisogni di ogni ospite:

- attività educative e socio-assistenziali diversificate, in base alle richieste e ai bisogni dei singoli (varietà dell'offerta)
- prestazioni sanitarie e riabilitative: dispone della figura del medico, dell'infermiere e del fisioterapista
- attività socio-sanitarie, cura della persona
- valorizzazione delle potenzialità della persona
- familiarizzazione degli spazi, dei tempi e delle regole di vita comunitaria, nel rispetto degli altri.

La programmazione giornaliera specifica per ciascun ospite ed il piano delle attività, con i relativi obiettivi, vengono condivisi con le famiglie all'inizio dell'anno educativo, attraverso colloqui individuali in cui sono presenti le figure di coordinamento del CDD e l'educatrice di riferimento. Il Progetto Educativo Individualizzato, come da normativa regionale, viene controfirmato da tutti i partecipanti al colloquio.

### **3.5 PARTECIPATO/COLLABORATIVO**

L'équipe del Centro ricerca la collaborazione con le famiglie attraverso:

- la condivisione del progetto individualizzato e la condivisione degli obiettivi elaborati e descritti nel piano delle attività consegnato annualmente alle famiglie
- colloqui individuali e contatti telefonici anche quotidiani, riunioni periodiche, annotazione periodica degli eventi e dell'andamento individuale
- distribuzione e restituzione dei questionari sul grado di soddisfazione dell'utenza, consegnati annualmente alle famiglie.

La collaborazione tra gli operatori prevede:

- riunione di équipe settimanale
- collaborazione tra l'équipe e le altre figure professionali
- distribuzione e restituzione del questionario di soddisfazione agli operatori.



### **3.6 INTEGRATO**

Nella presa in carico della persona il Centro collabora con altre strutture ed altri servizi, in modo da integrare l'ospite nella rete territoriale e orientare la sua famiglia nella rete dei servizi.

Il CDD:

- collabora con gli assistenti sociali dei Comuni a partire dal progetto di inserimento della persona
- collabora con gli operatori di altri servizi: cooperative del terzo settore e associazioni per il tempo libero
- organizza, collabora e partecipa alla realizzazione di progetti specifici

### **3.7 ACCOGLIENTE**

La struttura è adeguata alle norme della Legge 626 sulla sicurezza.

La struttura è autorizzata al funzionamento e si trova all'interno del Parco di Villa Mella in una posizione centrale, vicino a negozi, alla piazza del mercato, alla sede centrale del Comune di Limbiate.

Il Centro dispone di attrezzature idonee a facilitare lo svolgimento delle funzioni quotidiane della persona.



# 4. L'ORGANIZZAZIONE GENERALE

## 4.1 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Sono due le principali modalità di lavoro: gruppi base e gruppi di attività in cui vengono organizzati e distribuiti gli ospiti del centro.

I gruppi base vengono definiti nella fase della programmazione. Il criterio è quello dell'eterogeneità per permettere un'equa distribuzione sia dei carichi educativi (dipendenza emotiva dall'educatore di riferimento, rapporti con i compagni, metodo educativo individuale) sia dei carichi assistenziali.

In questo modo l'attenzione sul singolo e sul suo complesso di potenzialità e caratteristiche non appartiene solo all'educatore di riferimento, ma viene condiviso dall'intera equipe, anche a tutela della persona qualora si presentasse un cambio dell'operatore referente.

Compiti dell'educatore:

- verifica andamento quotidiano della persona
- contatti periodici con le famiglie
- gestione educativa

Ogni gruppo base ha una collocazione spaziale costante, che è il luogo fisico di riferimento sia per gli ospiti sia per gli operatori.

I gruppi di attività vengono progettati e condivisi durante la fase di programmazione. In linea generale la loro costituzione si basa sull'analisi dei bisogni, al fine di consentire l'individuazione di attività per lavorare sul potenziamento delle capacità residue e/o sul loro mantenimento. La programmazione è suscettibile di modifiche a fronte di esigenze e proposte organizzative migliorative.

## 4.2 ATTIVITÀ

Al centro si propongono attività educative e espressivo/sensoriali afferenti ad:

- area cognitivo-relazionale per stimolare e mantenere le capacità possedute;
- area ludico-ricreativa per favorire il benessere psicofisico ed i rapporti tra gli ospiti
- area dell'autonomia e cura del sé per valorizzare il soggetto nella sua persona

## 4.3 GIORNATA TIPO

Lo schema della giornata tipo è articolato nel seguente modo:

8.30 - 9.30 accoglienza nei gruppi base

9.30 - 11.30 attività educative individuali o di piccoli gruppi

11.30 - 12.00 preparazione al pranzo/momenti individuali.

12.00- 13.30 pranzo e igiene post prandiale

13:30 - 16:00 attività pomeridiane e momento di congedo



# 5. LA QUALITÀ AL C.D.D.

## 5.1 SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Ogni anno il coordinatore del CDD sottopone il questionario di soddisfazione della qualità del servizio alle famiglie degli utenti ed agli operatori del Centro, secondo i modi e i tempi previsti dalle norme relative all'accreditamento ed in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla privacy. In allegato al questionario di soddisfazione viene consegnato alle famiglie anche il modulo di reclami/suggerimenti/apprezzamenti che viene visionato dal coordinatore e restituito secondo diverse modalità:

colloqui con il diretto interessato risposta scritta.

## 5.2 VALUTAZIONE E RESTITUZIONE DEI RISULTATI

Una volta raccolti i questionari gli stessi vengono elaborati e restituiti attraverso relazione scritta dal coordinatore referente comunale all'équipe professionale del CDD in sede di riunione. La medesima relazione viene successivamente condivisa con le famiglie in un momento a loro dedicato.



### **5.3 SUGGERIMENTI SEGNALAZIONI E APPREZZAMENTI**

Chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione attraverso l'apposito modulo (allegato) che potrà essere inserito nella "Cassetta Suggerimenti - Reclami - Apprezzamenti" disponibile presso il Centro.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, il servizio risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

### **6 CODICE ETICO E PRIVACY**

Il CDD fonda la propria attività sui principi del lavoro della pubblica amministrazione:

- Imparzialità: tutti gli operatori del CDD agiscono durante l'erogazione del servizio secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- Continuità: garanzia di erogazione di prestazioni regolari e continue. Le eventuali interruzioni vedranno un impegno da parte dell'ente gestore ad adottare tutte le misure volte ad arrecare all'utenza i minori disagi possibili
- Uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'ente gestore sono uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.
- Partecipazione: partecipazione attiva con possibilità per l'utente di fornire proposte per il miglioramento dei servizi; partecipazione intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione con i tempi previsti dal regolamento comunale, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione dei piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere e creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente ed il servizio reso
- Trasparenza: l'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sensibili che lo riguardano, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di privacy.
- Efficienza ed efficacia del servizio: l'organizzazione del servizio ricerca costantemente l'efficienza, al fine di offrire un servizio di qualità.
- Accoglienza: la struttura e gli ambienti tengono conto della normativa riguardante la sicurezza, dell'igiene ambientale, nell'ottica di favorire l'ospitalità e la gradevolezza degli spazi.

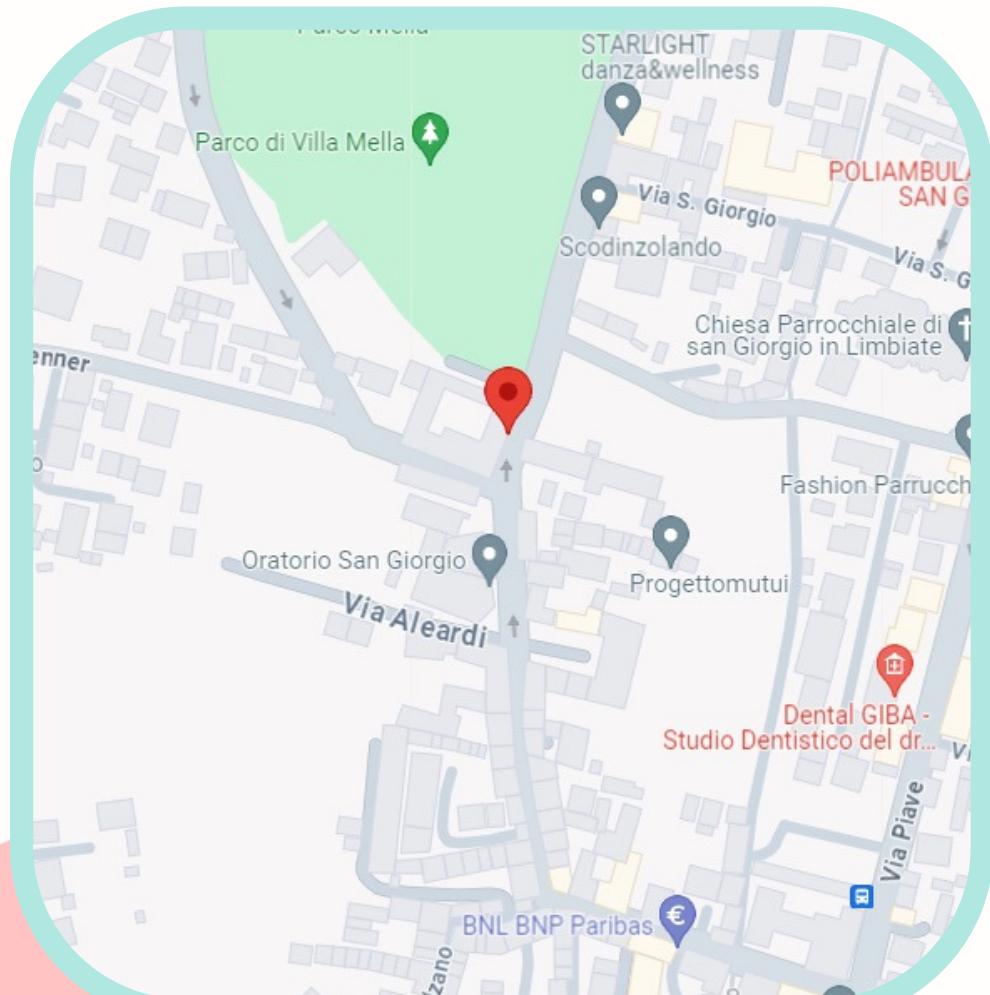
## 7 DOVE TROVARCI

Il CDD di Limbiate è sito in Via Dante n° 38 (all'interno del Parco della Villa Mella) - tel. 02/99097592/594.

La struttura, disposta su due livelli, è inserita nella cornice del parco della settecentesca Villa Mella situata nel centro abitato di Limbiate. Il centro è composto di un salone polivalente, una palestra, una sala mensa, una saletta cineforum, i servizi igienici attrezzati localizzati su entrambi i piani, il locale infermeria, l'ufficio amministrativo, uno spazio esterno adiacente al parco della Villa ed uno attiguo a Via Groane.

### 7.1 COME RAGGIUNGERICI

Il Centro Diurno Disabili offre un servizio di trasporto comunale (pullmino) ai cittadini residenti e dimoranti a Limbiate.





CITTÀ DI LIMBIATE

## **CENTRO DIURNO DISABILI**

Via Dante, 38

Tel. C.D.D.

02 99097 591

02 99097 567

Settore Welfare (presso il Palazzo  
Comunale di via Monte Bianco, 2)

02 99097 511

**[www.comune.limbiate.mb.it](http://www.comune.limbiate.mb.it)**

