

**CARTA del SERVIZIO
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA'
“VAN GOGH”**



**“Punto d’Incontro”
Società Cooperativa Sociale**

Sommario

Sede dell' unità d'offerta:	3
Presentazione ente Gestore	4
Codice Etico e ODV 231/2001	5
Modalità di accesso:.....	7
Presentazione, valutazione della domanda e lista d'attesa.....	7
Modalità di ammissione, dimissione e sospensione.....	7
Ammissione e Accoglienza	7
Dimissioni e Continuità Assistenziale	8
Richiesta di sospensione.....	9
Insolvenza	9
Restituzioni	9
Convenzione.....	10
Funzionamento del CDD	10
Capienza massima prevista dell'unità d'offerta.....	11
Spazi ad uso esclusivo	11
Impostazione metodologica e Sintesi attività dell'unità d'offerta	12
Personale	14
Organico dell'unità d'offerta	14
Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta.....	14
Servizi offerti	15
Rette	15
Emergenze.....	15
Rilascio dichiarazioni fiscali e documentazione sociosanitaria.....	16
Gestione e protezione dati personali	16
Rilevazione Soddisfazione	16
Carta dei Servizi.....	17
Listino rette.....	18

Il C.D.D. Van Gogh è un servizio rivolto a persone maggiorenti con disturbo dello spettro autistico. I minori di età potranno essere eccezionalmente accolti solo nei casi previsti dalla DGR 18334 del 23 luglio 2004. Il CDD prevede una capienza non superiore a 25 unità.

Per l'unità d'offerta è stata inviata Scia con contestuale richiesta di accreditamento come **Centro Diurno per persone con disabilità (CDD)** per 25 posti, in data 31 dicembre 2021.

Gli immobili che la ospitano sono acquisiti in locazione con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità intellettiva e disturbo dello spettro autistico. All'interno della stessa struttura sono presenti altre unità d'offerta autorizzate come Centri Socio Educativi (CSE) e Comunità Socio Assistenziali (CSS) di titolarità dello stesso ente gestore.

Le unità d'offerta sono collegate da spazi contigui e utilizzano alcuni spazi in comune nel rispetto delle normative vigenti (DGR 20763 del 16/2/2005).

La seguente relazione presenta l'ente gestore e successivamente l'unità d'offerta in questione, seguendo lo schema e i punti previsti dalla recente DGR n. X/2569.

SEDE DELL' UNITÀ D'OFFERTA: Via Di Vittorio n. 2/M, 20065 INZAGO (MI)

Tel. 3356271552

Email: m.erulo@puntodincontro.org

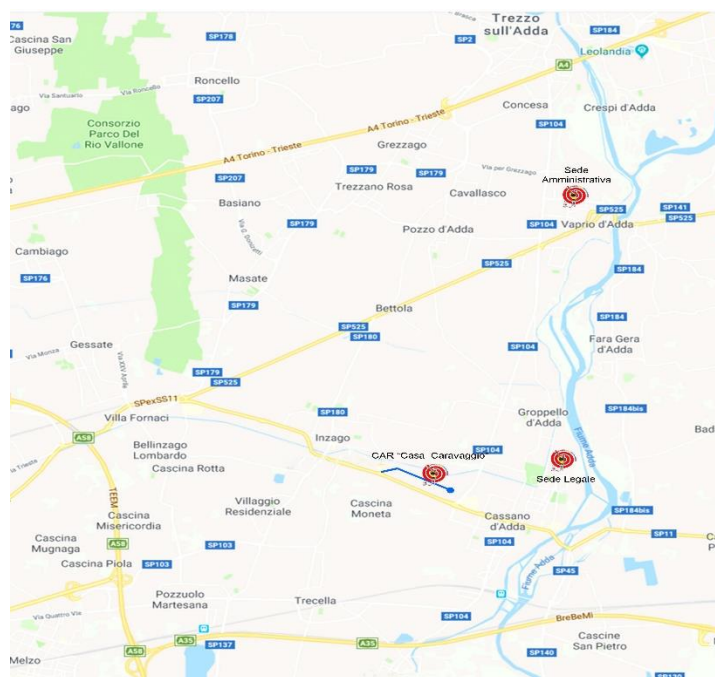
La struttura è situata nel territorio dell'ATS Città metropolitana di Milano (ex distretto 5 dell' ASL MI 2).

Come raggiungere l' unità d'offerta

In auto da Bergamo o Milano: autostrada A4 uscita Trezzo d'Adda; autostrada BREBEMI uscita Pozzuolo Martesana

Con i mezzi pubblici: metropolitana Milano linea 2 (verde), linea bus Z309 Gessate-Cassano d'Adda (Nordest trasporti)

L'ente gestore offre anche un servizio quotidiano di trasporto assistito con mezzi propri idonei.



Aggiornamento: gennaio 2022

ENTE GESTORE

“**Punto d’Incontro**” - Società Cooperativa Sociale Onlus.

- *Uffici di Direzione/Amministrativi /Sociali:* Piazza Chiesa, 8
20069 Vaprio d’Adda (MI)
Tel. 0363.361966

e-mail. segreteria@puntodincontro.org pec: areasociale@pec.puntodincontro.org

- Sede Legale: Piazza Chiesa 8 - 20069 Vaprio d’Adda (MI)

Presentazione ente gestore

La cooperativa *PUNTO D’INCONTRO SERVIZI Società Cooperativa Sociale ONLUS*, a partire dalla Visione che la ispira “... **la persona con disabilità ha il diritto di vivere pienamente liberamente e con dignità la propria vita**” e in accordo con la legge 381/91, si propone la seguente Missione: **pensare, realizzare e gestire servizi e progetti per la qualità della vita delle persone con disabilità e dei loro familiari. Punto d’Incontro è un ente che opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.**

Conseguentemente gli obiettivi sociali e le finalità istituzionali sono:

- *offerta di prestazioni in cui la persona possa esprimere preferenze, aspettative e desideri circa il proprio contesto di vita*
- *implementazione di sistemi d’intervento facenti riferimento modelli evidence-based di Applied Behavior Analysis (ABA)*
- *promozione di processi che permettano alla persona e alla propria rete familiare di essere protagonisti dei progetti di vita.*

Principi e obiettivi che Punto d’Incontro cerca di interpretare con professionalità e progettualità, realizzando servizi e interventi in risposta ai bisogni delle persone che vivono la condizione di fragilità.

Rete di unità d’offerta del Gestore

La rete di servizi erogata da punto d’incontro: RSD - CSS – CAR - CSE comprende la maggior parte delle unità d’offerta per disabili previste dalla Regione Lombardia all’interno della legge 3 / 2008 “Il governo della Rete”. I nostri servizi sono autorizzati al funzionamento o accreditati.

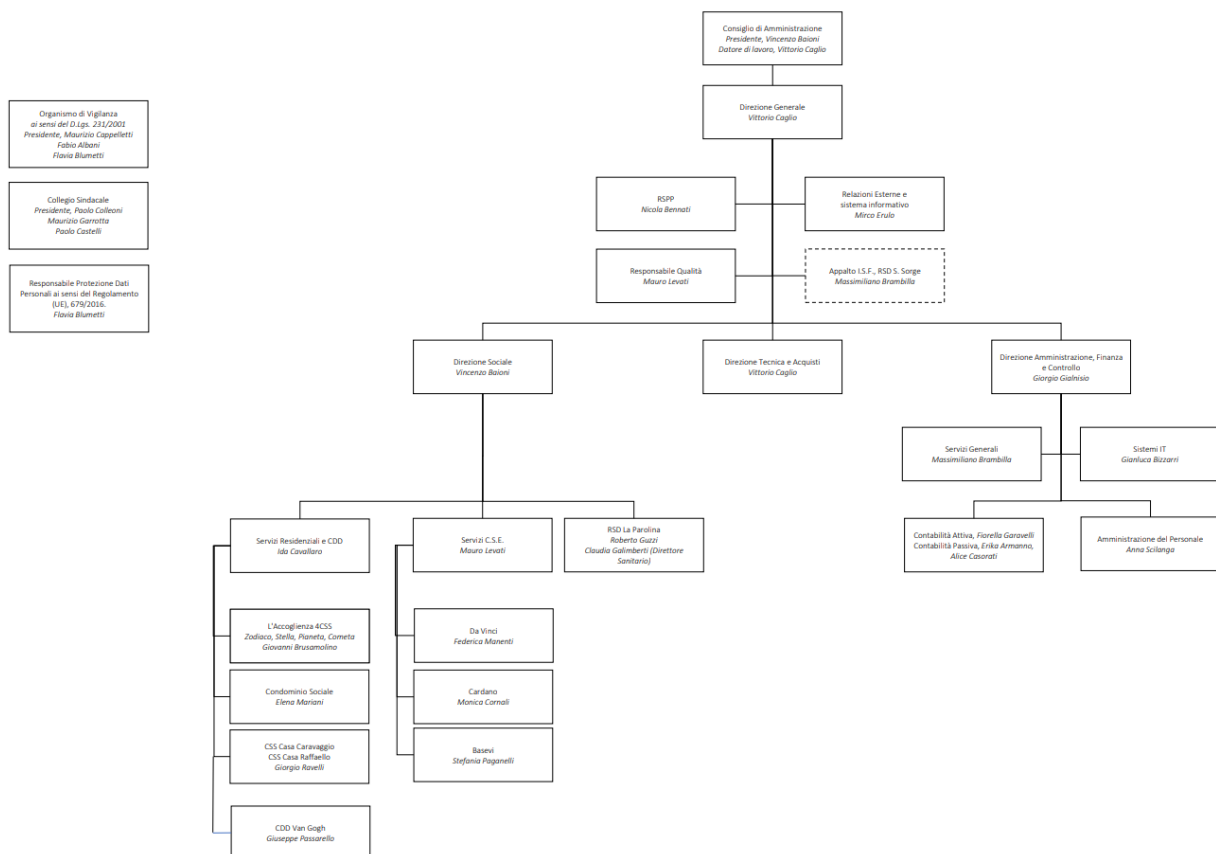
I servizi gestiti direttamente dalla cooperativa Punto d’Incontro Servizi sono elencati di seguito:

- RSD Residenza Sanitaria Disabili La Parolina–Via Boccaccio, 18 Cernusco S.N.
- Comunità Socio Sanitaria Cometa di Via Taviani – 20060 Pozzo d’Adda
- Comunità Socio Sanitaria Pianeta di Via Taviani – 20060 Pozzo d’Adda
- Comunità Socio Sanitaria Stella di Via Taviani – 20060 Pozzo d’Adda
- Comunità Socio Sanitaria Zodiaco di Via Taviani – 20060 Pozzo d’Adda
- Comunità Casa Caravaggio - via di Vittorio, 2/N - 20065 Inzago
- Comunità Casa Raffaello - via di Vittorio, 2/M - 20065 Inzago
- Unità d’offerta sperimentale residenziale - Il Condominio – Via Cassano,35 – Gropello di Cassano d’Adda
- CSE - Officina Da Vinci - via di Vittorio, 13 - 20065 Inzago

- CSE – Officina Basevi – Via Di Vittorio, 13 – 20065 Inzago
- CSE – Officina Cardano– Via Di Vittorio, 13 –20065 Inzago
- Servizi Mirati - Attivabili su tutte le nostre sedi
- Servizio Sperimentale “Centro diurno territoriale per minori con disturbo dello sviluppo
- Servizi Consulenziali – “S.A.I.?” Servizio Accoglienza e Informazione in collaborazione con Anffas Martesana
- Trasporto assistito
- Soggiorni estivi
- Progetti a bando (formazione, sostegno alle famiglie, servizi sperimentali...)

Organigramma ente gestore

PUNTO D'INCONTRO cooperativa sociale onlus Disegno organizzativo al 31/12/2021



CODICE ETICO E O. d. V. (Organismo di Vigilanza 231/2001)

Nel 2011 la Punto d'Incontro si è dotata del Codice Etico, come previsto dal Decreto Legislativo 231/2001. Il Codice Etico esprime l'insieme degli ideali, delle responsabilità etiche e sociali e degli impegni, a cui devono adeguarsi coloro che operano in nome e per conto di Punto d'Incontro. Con l'adozione, e il rispetto del Codice Etico si intendono prevenire comportamenti, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di

Aggiornamento: gennaio 2022

Punto d'Incontro . Il documento contiene un sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto e le norme. Il Codice Etico è consultabile sul sito www.puntodincontro.org , e disponibile presso ogni struttura.

Il codice Etico è parte integrante del Modello Organizzativo adottato ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato costituito Punto d'Incontro con prima delibera del CDA del 14-2-2014 –e rimane in carica per tre anni o fino alla scadenza naturale del Consiglio di Amministrazione. Attualmente l'OdV è costituito da: Ing. Maurizio Cappelletti, Presidente, con competenza specifica – Arch. Albani Fabio , Membro dell'Organismo, componente esterno e Dr.ssa Flavia Blumetti , Membro dell'Organismo.

Diritti delle persone con disabilità

La “Punto d'Incontro” Coop. Sociale onlus è un ente che opera a marchio Anffas e si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e promuove, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri portatori di interesse e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori in essa contenuti. La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009 Essa fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948. La Convenzione non introduce “nuovi” diritti, ma richiama alla necessità di "Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità". Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Alcuni dei principi, valori e diritti che vogliamo promuovere e tutelare , ci sono:

- il rispetto per la dignità e dell'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 diritto alla vita indipendente
- il rispetto della vita privata
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica
- 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"
- il diritto di accesso ai servizi sanitari
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale

MODALITÀ di ACCESSO AL SERVIZIO

Presentazione e valutazione della domanda

La richiesta di inserimento dovrà pervenire all'ente gestore in forma scritta dal comune di residenza dell'interessato o dall' A.T.S. di appartenenza (Ex ASL), nel caso quest'ultima intenda avere un rapporto diretto con la Cooperativa. La richiesta, indirizzata all'Area Sociale della Cooperativa Punto d'incontro, (Piazza Chiesa, 8 20069 Vaprio d'Adda MI – tel. 0363 361966 fax 0363.361965 – e-mail areasociale@puntodincontro.org) dovrà essere corredata da una aggiornata relazione sociale e clinica della persona. La richiesta e la documentazione inviata verrà analizzata da una prima équipe che provvederà, in base al tipo di intervento richiesto, a strutturare ed attivare l'équipe multidisciplinare (composta da un componente dell'area sociale, dal coordinatore di unità d'offerta competente e dai tecnici specialisti).L'équipe di valutazione, avrà il compito di determinare attraverso più valutazioni (indirette e dirette)l'ammissibilità della persona presso i servizi della Cooperativa. Seguirà comunicazione all'ente committente sul risultato della valutazione e, in caso positivo, verrà inviata una proposta di progetto completa di preventivo di spesa. In caso di raggiunta massima capienza dell'unità d'offerta verranno esaminate a titolo preliminare le sole documentazioni cartacee sulla base delle quali sarà giudicata l'ammissibilità della domanda. In caso di esito positivo, la persona accederà ad una lista di attesa.

Criteri di gestione lista attesa

I criteri di gestione della lista di attesa sono: - ordine cronologico delle richieste – urgenza sociale - provenienza dell'ospite da strutture di Punto d'Incontro - criteri di priorità territoriale. La lista di attesa viene aggiornata annualmente

Modalità di ammissione, dimissione e sospensione

Ammissione

L'ammissione potrà essere effettuata **solo dopo** aver ricevuto formale conferma di accettazione del progetto e di impegno di spesa da parte dell'ente richiedente. I documenti richiesti per l'inserimento sono: scheda medica (che deve essere compilata e firmata dal medico di base), fotocopia tessera sanitaria, fotocopia carta d'identità e codice fiscale, fotocopia certificato invalidità, modulo firmato per l'utilizzo dei dati personali (Regolamento UE 2016/679), modulo di autorizzazione e certificato di idoneità allo svolgimento di attività ludico – sportive, eventuale atto di tutela giuridica (atto di nomina di tutore, amministratore di sostegno). La modulistica, fornita dalla Cooperativa, verrà inviata all'ente committente insieme al progetto e al preventivo: dovrà essere consegnata ai familiari che la restituiranno compilata all'unità d'offerta (centro, comunità) al momento dell'ingresso.

Per ogni inserimento l'ente committente dovrà far pervenire al più presto la determina da cui si evinca l'impegno di spesa per l'anno in corso. La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente

indicato nella determina dell'ente committente, in seguito ad un accordo formale tra ente e famiglia.

Si precisa che la Cooperativa ritiene comunque l'ente committente titolare e garante dell'intervento sul piano sociale ed economico. I progetti di inserimento nei nostri servizi si considerano continuativi e a tempo indeterminato (salvo casi particolari quali: richieste di sollievo o pronto intervento) pertanto ogni anno l'ente dovrà rinnovare l'impegno di spesa se intende proseguire l'intervento (in caso contrario si veda la voce: Dimissioni).

Prima dell'inserimento è cura del coordinatore dell'unità d'offerta presentare all'utente ed alla famiglia il centro ed il servizio attraverso una visita guidata.

I tempi e le modalità di inserimento verranno concordate con il coordinatore dell'unità d'offerta che avrà anche il compito, prima del suo ingresso, di presentare il caso all'equipe.

Accoglienza in struttura

Ai fini dell'accoglienza in struttura il familiare/tutore/AdS o servizio inviante deve produrre tutta la documentazione prevista. Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 60 giorni, attraverso la quale viene completata la conoscenza della persona, si condividono i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale. Questo è da considerarsi un periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, la Cooperativa si riserva di confermare, modificare o annullare il piano d'inserimento proposto motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni. Passato tale periodo senza dare all'ente inviante nessun riscontro scritto il piano d'inserimento si intende confermato.

Dimissioni e Continuità assistenziale

Per quanto riguarda eventuali dimissioni dall'unità d'offerta si precisa che se la richiesta è dell'Ente committente dovrà pervenire in forma scritta almeno 30 gg. prima e automaticamente costituirà oggetto di rinuncia al posto. Nel caso sia la Cooperativa a proporre la dimissione di un soggetto, Punto d'Incontro garantisce la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza e collabora con la famiglia e con i servizi territoriali di riferimento, al fine di condividere e garantire le condizioni di continuità del progetto individuale dell'ospite, si rende disponibile a pianificare colloqui con i familiari/tutori/AdS e con i servizi territoriali di riferimento, nonché altri interventi necessari, quali ad esempio l'accompagnamento dell'ospite presso la nuova struttura per la fase di conoscenza e osservazione.

Al momento della dimissione verrà consegnata ai familiari/tutori/amministratori di sostegno una relazione relativa al periodo di permanenza in struttura con riportati: lo stato di salute, dei trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale ed educativo.

Le eventuali dimissioni decise da Punto d 'Incontro saranno comunicate in forma scritta ai soggetti interessati, e si proseguirà il progetto di inserimento fino ad individuazione di nuova struttura, salvo casi di urgenza e grave necessità, qualora si verificano le seguenti condizioni:

- incompatibilità tra le prestazioni erogabili dal servizio ed i bisogni individuali dell'ospite
- eventi di particolare gravità causati dall'ospite che rendono impossibile la prosecuzione del servizio
- palese non condivisione dalle parti del modello operativo e/o organizzativo del servizio
- morosità

In ogni caso, tutte le dimissioni devono procedere con modalità assistite, ai sensi della normativa regionale (DGR X - 2569/2014)

Richiesta di sospensione

Nel caso l'Ente committente faccia richiesta di sospensione temporanea inerente alla frequenza, la stessa dovrà pervenire in forma scritta, riportando tempi e motivazioni. In merito, la Cooperativa si riserverà, dopo la valutazione del caso di accettare o meno la richiesta, dando seguito alla eventuale sospensione di retta. La sospensione dell'intervento può essere richiesta a fronte di un periodo di assenza dall'unità d'offerta superiore a due mesi.

La Cooperativa può prevedere la sospensione dell'intervento qualora la condizione dell'utente si modifichi al punto da rendere inadeguato il progetto in atto. In questo caso verrà data comunicazione formale all'Ente inviante e, laddove è possibile, si proporrà un nuovo intervento da valutare con l'Ente inviante.

Insolvenza

La Cooperativa si rende disponibile a fatturare direttamente all'utente (o ai familiari) solo se espressamente indicato nella determina dell'ente committente, e in seguito ad accordi intervenuti e riportati nell'stipula del contratto in ingresso sottoscritto da ente e famiglia. Si precisa che la Cooperativa ritiene l'Ente committente garante dell'intervento sul piano sociale ed economico, pertanto, nel caso in cui si verificasse un'insolvenza da parte del soggetto indicato nella determina, la Cooperativa, laddove non si trovasse una soluzione di continuità, potrà ricorrere alla dimissione dell'utente.

Restituzioni

Sono previsti incontri periodici di restituzione agli enti committenti e ai famigliari sull'andamento degli inserimenti in atto (almeno uno all'anno con gli enti e due all'anno con le famiglie). La Cooperativa, in caso di proposte per variazione di progetto e/o variazioni di retta farà pervenire comunicazione formale all'ente committente. Su richiesta dei Servizi Sociali verranno prodotte relazioni educative e psico-sociali di aggiornamento e verifica.

Convenzione

Il rapporto fra la Cooperativa e l'Ente committente è regolato da una convenzione, proposta come convenzione aperta, che ha lo scopo di semplificare l'utilizzo da parte degli enti di più servizi, permettendo, senza particolari difficoltà burocratiche, nuovi inserimenti, modifiche di programma o di servizio rispetto agli interventi in atto durante l'anno.

La convenzione precisa le modalità d'accesso e regola i rapporti economici tra ente inviante e ente erogatore del servizio.

Si precisa che gli importi dovuti dall'Ente committente alla Cooperativa per i servizi erogati non sono riportati direttamente in convenzione ma negli allegati. Il listino rette in corso è consultabile in appendice alla carta dei servizi aggiornata. La determinazione del costo (retta) del servizio viene inviata agli Enti committenti alla fine dell'anno solare e ogni qualvolta sia prevista una variazione.

FUNZIONAMENTO DEL CDD

Il servizio funziona per 35 ore alla settimana, 235 giorni anno, per un minimo di 47 settimane annue.

E' garantita la presenza di apposito personale per gli aspetti psico-socio-educativi, riabilitativi infermieristici ed assistenziali.

Il CDD è strutturato per offrire interventi educativi assistenziali riabilitativi e infermieristici, facenti riferimento agli 8 Domini del costruito della Qualità di Vita (Shalock e Verdugo, 2006): Benessere Fisico, Benessere Emozionale, Benessere Materiale, Autodeterminazione, Sviluppo Personale, Relazioni Interpersonali, Diritti e Inclusione Sociale:

Attività educative / riabilitative / motorie

Training riabilitativi e ampliamento repertori comportamentali isofunzionali attraverso:

- Cura degli Spazi, attività casalinghe e cucina, attività espressive, uscite per acquisti, attività in postazione, attività in acqua, Pet therapy, lavoro in fattoria e all'orto e stimolazioni cognitive e sensoriali

Attività socio-assistenziali e sanitarie

Tenuta e aggiornamento del fascicolo dell'ospite (FasAs), cura della persona /igiene personale, affiancamento negli spostamenti, assistenza a tutti gli ospiti nei momenti dedicati ai bisogni corporali, monitoraggi vari (es. peso, crisi epilettiche, ecc.), assistenza nell'alimentazione, somministrazione terapie farmacologiche su prescrizione medica e con espresso consenso dei familiari o rappresentanti legali.

Giornata tipo

8.30-9.30 Accoglienza. La persona arriva al centro e procede con le pratiche di sistemazione degli effetti personali all'interno del proprio armadietto e organizzazione dello spazio lavoro

9.30-11.45	Attività socio educative: si suddividono in attività in postazione di tipo occupazionali, di stimolazione cognitiva e attività di abilitazione a seconda degli obiettivi indicati nel piano individualizzato.
11.45-12.00	Preparazione al pranzo: sistemazione dello spazio dedicato alla consumazione del pasto
12.00/13.00	Pausa pranzo
13.00-13.30	Pausa relax e ricreativa : tempo libero, dove la persona si dedica ad attività gradite
13.30-15.50 -	Attività socio educative: le attività interne vengono integrate da attività che si svolgono sul territorio (maneggio, piscina, palestra, lavoro all'orto)
15.50- 16:30	Servizio di trasporto a domicilio (il quale non viene conteggiato nelle ore di apertura del servizio)

Spazi ad uso esclusivo

Il CDD per persone con disabilità intellettiva e disturbo dello spettro autistico è un servizio socio-educativo che si sviluppa su una superficie di 400 mq coperti e un'area esterna di cortile aperta di 300 mq. Gli spazi della struttura sono privi di barriere architettoniche. **Il centro è dotato di idonea segnaletica e di strumenti per la comunicazione interna come riunioni periodiche, apposita bacheca e intranet.**
Spazi a livello strada: ingresso.

Al primo piano sono collocati, serviti da scale e ascensore, ingresso e locale accoglienza. Nel medesimo spazio si trovano:

- Stanza da letto allestita per l'apprendimento di mansioni domestiche di riordino e scelta degli indumenti
- Servizi igienici
- Stanza rilassamento e stimolazione multisensoriale
- Postazioni per il lavoro individuale.
- Spazio relax con divani, pouf, e televisore.
- Mensa e cucina per attività domestiche.
- Spazio armadietti personali
- Spazio benessere, con un bagno dotato di vasca idromassaggio.
- Stanza per osservazione.
- Locale uffici
- Spazio per attività infermieristiche (condiviso con altra unità offerta attigua)

Capienza massima

La capienza massima del Centro è di **25 posti**

IMPOSTAZIONE METODOLOGICA

A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio si rivolge a persone adulte con disabilità intellettiva caratterizzate da un quadro diagnostico riferibile ai disturbi dello spettro autistico.

All'interno del servizio offerto possono trovare risposta, a seconda delle situazioni individuali, bisogni di carattere educativo, assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario. Sono accolte persone di età maggiore di 18 anni, con difficoltà di grado medio-grave e grave, riguardanti la sfera intellettivo-cognitiva, affettivo-relazionale, motoria. In deroga possono essere inseriti minori verificando le seguenti condizioni: disponibilità della famiglia, relazione UONPIA attestante idoneità-risposta al servizio, adeguamento del contesto del Servizio alle esigenze educative del minore.

Sintesi attività dell'unità d'offerta e impostazione metodologica

Il **CDD Van Gogh** rientra nella rete dei servizi socio educativi. E' strutturato per rispondere al bisogno di persone disabili che hanno la necessità e il desiderio di impegnare la giornata con attività significative, finalizzate al miglioramento della Qualità di Vita.

Il centro si configura come una struttura diurna a carattere polivalente attraverso la realizzazione di interventi socio educativi e socio riabilitativi e socio assistenziali e infermieristici

Vengono costruiti progetti educativi individualizzati per i fruitori del servizio principalmente finalizzati al miglioramento qualitativo di:

- Benessere Emozionale
- Benessere Materiale
- Benessere Fisico
- Autodeterminazione
- Sviluppo Personale
- Relazioni interpersonali
- Inclusione Sociale
- Diritti.

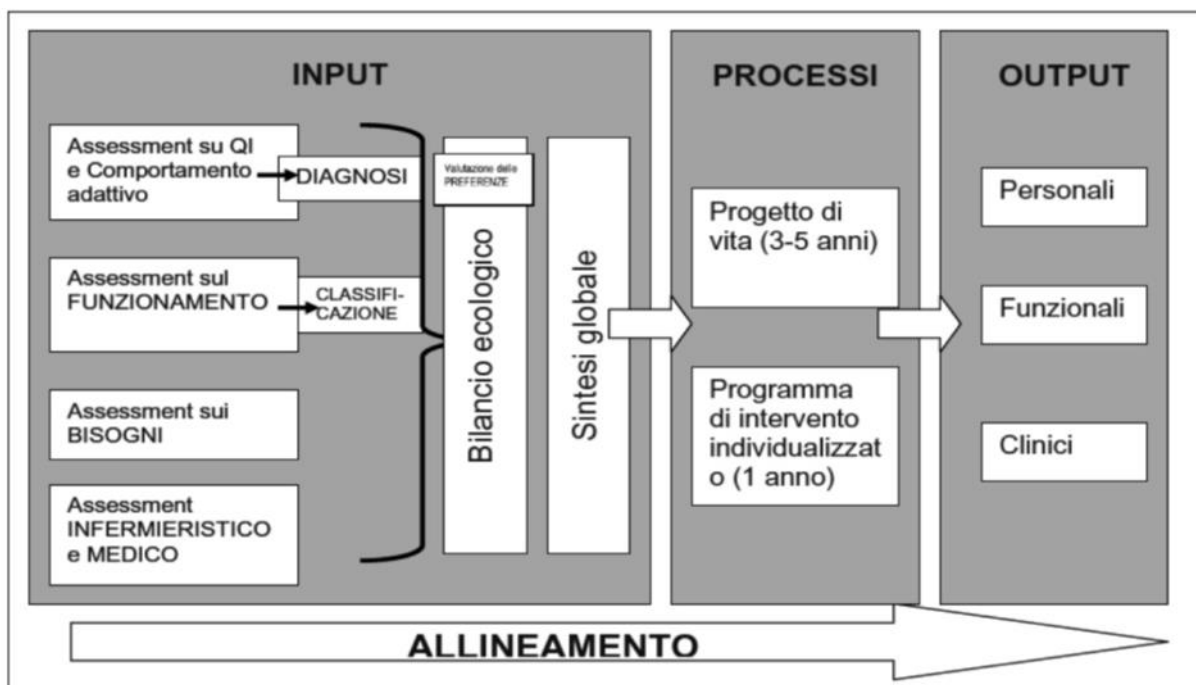
Impostazione metodologica

L'autismo è un disturbo del neuro-sviluppo dove è presente un'atipia nel comportamento adattivo e nell'acquisizione delle informazioni. Le persone con autismo presentano compromissioni dell'interazione sociale, deficit nella comunicazione verbale e non, nonché ristrettezza d'interessi e adesione a comportamenti ripetitivi. Molto spesso l'autismo è associato ad altri disturbi, i quali alterano la normale funzionalità del sistema nervoso centrale (come deficit di attenzione, tratti psichiatrici, sindrome di Down, Sindrome dell'X fragile, Sindrome di Rett, ecc.). La percezione sensoriale, l'ansia, la paura, la rabbia e la collera hanno manifestazioni e funzionamento completamente differenti rispetto alle persone neurotipiche. Trattamenti e interventi fondati su prove di evidenza sono indispensabili per garantire alla persona con autismo una vita qualitativamente dignitosa. Per questo motivo, Punto d'Incontro ha deciso di applicare in conformità con le Linee guida

ministeriali, percorsi evidence-based nella fattispecie il modello di riferimento è rappresentato dall'Analisi Applicata del Comportamento (ABA). La letteratura scientifica sostiene come interventi che riproducono i processi dell'analisi comportamentale applicata siano i più proficui in termini di efficacia.

Intervento

Secondo la norma UNI 11010:2016, la persona con disabilità deve essere parte integrante del proprio progetto di vita, nonché avere la possibilità di poter esprimere desideri, aspettative e preferenze riguardo ai propri ambienti di vita. Aderendo al costrutto Qualità di Vita pubblicato da Shalock e Verdugo A. nel 2002, le Linee guida per la definizione degli standard di qualità nei servizi per le disabilità in Italia – Assessment, interventi, outcomes” diffuse dall'Associazione Italiana per lo studio delle disabilità intellettive ed evolutive (AIRIM) nel 2010 intendono formulare una proposta per l'allineamento delle procedure di valutazione ai processi di intervento e alla verifica degli esiti:



L'intervento ha inizio con la *valutazione funzionale*, ossia il percorso all'interno del quale l'équipe, con l'ausilio di specifici test, certifica le competenze cognitive, le competenze adattive, il sistema di bisogni, gli aspetti psicopatologici e i comportamenti problematici propri della persona con autismo.

Successivamente il gruppo di lavoro approfondisce le preferenze e i desideri della persona per capire ciò che una persona gradisce o meno. Questa fase dell'intervento prende il nome di "assessment delle preferenze".

Una volta individuate le preferenze della persona si propone una sintesi che ha il nome di "Bilancio ecologico", dove il gruppo di lavoro e la famiglia si interrogano circa le abilità proprie della persona, quelle di cui avrebbe bisogno per una migliore qualità di vita e su quali comportamenti è necessario agire.

Conoscendo il funzionamento della persona, dei desideri e delle aspettative proprie e delle persone di presa in carico, ultimo passo è la stesura del Progetto di Vita e del Programma Individualizzato, dove vengono definiti gli obiettivi, le modalità con cui raggiungerlo e i criteri di verifica.

Lavoro in equipe: l'equipe attraverso riunioni periodiche formula progetti educativi, si confronta con tecnici specialistici psicopedagogici, convalida e verifica periodicamente l'andamento di questi piani.

Procedure - Presenza di documenti scritti che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi stabiliti come il P.I, il P.E.I e il P.A.I e i verbali delle riunioni di equipe, le schede di osservazione specifiche.

Informazione e Condivisione: I familiari degli ospiti inseriti vengono informati in ordine ai programmi stabiliti per l'anno in corso. Per quanto riguarda il personale tutte le osservazioni e le decisioni emerse nelle riunioni sono riportate su supporti scritti periodicamente aggiornati

PERSONALE

ORGANIZZAZIONE INTERNA E ORGANICO DELL'UNITÀ D'OFFERTA

- Responsabile del servizio: Ida Cavallaro
- Coordinatore di servizio: G. Passarello (Educatore Professionale/ Analista del Comportamento)
- Coordinatore Infermieristico: R. Ustan (Infermiera Professionale)
- Operatori Socio Sanitari
- Educatori Professionali
- Personale tecnico di supporto:
 1. Consulente Psichiatra / Analista del Comportamento: P. Cagnoni
 2. Psicologa / Analista del Comportamento: Maria Gil Monterrubio
 3. Medico
 4. Area sociale: M. Erulo
 5. Tecnici della riabilitazione

Tutto il personale operante nel servizio ha effettuato un Master specialistico A.B.A. o un corso per Tecnico del Comportamento.

Il personale dell'unità d'offerta è riconoscibile attraverso apposito cartellino identificativo.

Altro Personale dell'Ente Gestore che opera per il funzionamento dell'unità d'offerta

L'unità d'offerta si avvale di servizi / personale e consulenti dell'ente gestore in particolare di:

Coordinatore Area sociale e servizi tecnici:

Mirco Erulo – educatore professionale

Area Sociale e servizi tecnici: per il rapporto con l'ente inviante, il servizio di informazione e consulenza alla famiglia, l'organizzazione della formazione del personale, la gestione degli obblighi di legge relativamente alla sicurezza sui luoghi di

lavoro e al trattamento dei dati in riservatezza, la gestione del sistema qualità in particolare della soddisfazione del cliente e gestione del reclamo

Area Amministrativa: per la gestione amministrativa del rapporto con clienti utenti e fornitori.

Nel centro possono operare in supporto al lavoro degli operatori, volontari e persone in servizio civile e tirocinanti. **Il personale volontario al momento non presenti, e i tirocinanti non sono rendicontati a standard.**

Formazione del personale

La formazione del personale prevede un percorso di base di 20 ore annue concernente tematiche relative alla disabilità, programmate annualmente in conformità con i bisogni formativi rilevati e con le cogenze normative.

SERVIZI AUSILIARI

Servizio Mensa

I pasti provengono dall'esterno e sono forniti dal centro cottura della Cooperativa sociale Punto d'Incontro. Il pasto viene smistato all'interno nella sala mensa dotata di parete attrezzata per la distribuzione, secondo le procedure previste dalle normative in materia di igiene. Il pasto è consumato nella sala da pranzo alle ore 12.30 circa. Il menù è articolato in 7 giorni per 5 settimane per ognuno dei quali sono previste pietanze diverse e prevede variazioni stagionali. Il servizio prevede diete personalizzate e variazioni al menù comunicate quotidianamente. **Il costo del pasto pari ad € 4,50 è fatturato alla famiglia sulla base delle presenze effettive.**

Servizio Trasporto

Il centro offre agli utenti la possibilità di usufruire del servizio trasporto assistito garantito dall'ente gestore per il tragitto da casa al centro e ritorno. Sono garantiti a tutti i trasporti per le uscite sul territorio e per le attività esterne. Diversi utenti raggiungono il servizio in autonomia attraverso l'utilizzo dei mezzi pubblici o accompagnati dai servizi comunali.

RETTE

Le rette del servizio, aggiornate annualmente sono allegate alla presente o richiedibili in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 o ancora consultabili sul sito internet www.puntodincontro.org. **La retta del servizio non comprende il costo del pasto, al momento non sono previsti costi aggiuntivi per prestazioni specifiche. Non è previsto nessun deposito cauzionale.**

EMERGENZE

In caso di emergenze di carattere sanitario l'unità d'offerta si avvale del servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie/tutori dell'accaduto e all'Ente Committente in particolare in caso di ricovero. Per le persone che presentano comportamenti sfida di carattere etero e auto aggressivo

è predisposto un protocollo dove vengono specificate le procedure in caso di situazioni di pericolo per la salute propria o altrui. Nel momento in cui la persona sia una condizione di rischio verrà allertato il 118.

In tutti gli spazi citati sono presenti le indicazioni per l'evacuazione in caso di emergenza, sono segnalati i punti di accesso ai dispositivi anti incendio; il personale è formato sulle procedure da utilizzare in tal caso, è stato redatto da un tecnico specializzato l'apposito manuale.

Tutti i bagni dell'unità d'offerta sono dotati di sistema di segnalazione di richiesta di aiuto, di facile utilizzo.

Rilascio di certificati, documentazioni fiscali e relazioni sociosanitarie

La richiesta di relazioni socio-educative e sanitarie deve essere fatta presso la struttura di riferimento, in forma scritta, dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante e verranno rilasciate a titolo gratuito, entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta. Il rilascio di dichiarazioni amministrative, di ricovero ecc. deve essere richiesto dal familiare/Tutore/AdS in forma scritta presso la sede degli uffici sociali e amministrativi Piazza Chiesa 8, Vaprio d'Adda. L'Ente Gestore rilascia inoltre, annualmente, la certificazione per il godimento di eventuali benefici fiscali, come da disposizioni normative definite in materia dalla Regione Lombardia. Il rilascio di relazioni, certificati e dichiarazioni amministrative è gratuito. Per le persone con protezione giuridica o non ancora maggiorenni, l'accesso ai dati clinici deve essere richiesto da chi ha la tutela giuridica (tutori, amministratori di sostegno, genitori). L'accesso alla documentazione sociosanitaria e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente (L. n. 241/1990 e L. n. 15/2005).

Alla carta dei servizi sono allegati la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi.

Gestione e protezione dati personali

Al momento dell'accesso ai Servizi viene sottoposta alle persone interessate, ovvero ai familiari, al rappresentante legale o all'utente/ospite stesso, l'informativa relativa al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (Informativa trattamento dati personali e viene loro contestualmente richiesto di sottoscrivere i relativi consensi, per i trattamenti per i quali è necessario Eventuali richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali dovranno essere indirizzate al Responsabile di struttura che fornirà agli interessati le informazioni richieste. Il Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale Onlus Punto d'Incontro, con sede legale in Piazza Chiesa 8, 20069 Vaprio d'Adda (MI), Partita Iva 11050040150. Il Titolare del trattamento garantisce la sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati personali di cui è in possesso, in qualsiasi fase del processo di trattamento degli stessi.

Il Responsabile della Protezione Dati è la dott.ssa Flavia Blumetti, con sede in via San Pietro 58, 28015 Momo (NO), Partita Iva 02510610039.

Rilevazione Soddisfazione

Per la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (CustomerSatisfaction), degli ospiti e degli operatori (Job Satisfaction), Punto d'incontro opera attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. L'analisi delle rilevazioni viene fatta dall'Area Sociale e dal coordinatore della struttura. Le rilevazioni vengono espletate con cadenza annuale (solitamente nei mesi di dicembre o gennaio di ogni anno). La restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari viene restituita tramite pubblicazione nel bilancio sociale (disponibile dal mese di giugno di ogni anno). Per la rilevazione del gradimento dei servizi rivolta agli ospiti è presente un questionario basato sui principi della lettura facilitata. È anche prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione **dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione**. La rilevazione della soddisfazione fornisce informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti, attraverso l'attivazione di eventuali azioni migliorative delle criticità.

Carta dei Servizi

Il funzionamento dell'unità d'offerta è descritto e regolato dalla presente "Carta del Servizio". La "Carta dei Servizio" viene distribuita annualmente agli interessati, è anche richiedibile in formato cartaceo presso l'ufficio dell'Area Sociale in Piazza Chiesa, 8 Vaprio d'Adda (MI) Tel. 0363/361966 e pubblicata e consultabile sul sito internet www.puntodincontro.org. Il questionario di soddisfazione del cliente, la scheda procedure di segnalazione reclamo/apprezzamento, il listino rette corrente sono allegati alla presente "Carta dei Servizio". La presente "Carta dei Servizio" è un allegato del contratto di ingresso. Questa Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini e una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire. La Carta dei Servizi viene annualmente aggiornata.

Il Presidente Vincenzo Baioni 

Allegati

Listino rette

	Mensile	Annuale
C.D.D. VAN GOGH	<i>su 11 mesi anno</i>	
<i>Costi fissi (Struttura, utenze,affitti,manutenzioni,generali,amministrativi...)</i>	€ 399,5	€ 4.394,5
<i>Costi variabili riferiti alla frequenza tempo pieno</i>	€ 1.740,5	€ 19.145,5
Costi totale tempo pieno con intensità di intervento CDD Van Gogh	€ 2.140,0	€ 23.540,0
<i>Costo del trasporto associato al Servizio CDD tempo pieno e all'interno della rete dei nostri trasporti</i>	€ 338,5	€ 3.723, 5
<i>Costo del pasto per ogni giorno effettivo di presenza</i>	€ 4,50	

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI / APPREZZAMENTI

RECLAMO/APPREZZAMENTO Pervenuto da:

Destinatario del servizio
Famiglia
Tutore
Amministratore di sostegno

ANALISI DEL RECLAMO/APPREZZAMENTO E RISULTATO:

.....

PROVVEDIMENTI DI INTERVENTO

.....

Intervento da effettuarsi entro ilIncaricato dell'intervento.....

Firma della funzione responsabile incaricata

ESITO DEL RECLAMO

L'intervento effettuato ha rimosso le cause del reclamo?

.....

.....

Firma della funzione responsabile

.....

MODULO RECLAMO / APPREZZAMENTO CLIENTE

Reclamo / Apprezzamento, indirizzato alla Direzione Generale della Coop. Sociale ONLUS Punto d'Incontro
Inviare a mezzo fax **0363 360790**, via mail **segreteria@puntodincontro.org** oppure a mano o
Posta Raccomandata indirizzata a: **Direzione Generale Punto d'Incontro Cooperativa Sociale
ONLUS Piazza Chiesa, 8 - 20069 Vaprio d'Adda (MI)**

Rilevato presso la struttura:.....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO / APPREZZAMENTO:

Note per la Segnalazione: descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione
oggetto della segnalazione, riportando la data dell'evento, ed ogni altra informazione utile alla correzione del
problema o al consolidamento dell'apprezzamento; nel caso in cui si documenti il danneggiamento di beni
personali, è utile riportare anche la stima dell'entità del danno eventualmente riportato.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reclamo / Apprezzamento

Esposto da tel.

e-mail In data:

Firma

.....

**QUESTIONARIO di GRADIMENTO DEL SERVIZIO DIURNO**

Legenda:	1. per nulla soddisfatto; 2. poco soddisfatto; 3. soddisfatto così, così; 4. soddisfatto; 5. molto soddisfatto; 0. non saprei.					
AREA INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE						
1	E' soddisfatto delle informazioni che riceve in merito al progetto educativo, allo stato di salute ed all'assistenza prestata la suo familiare?	1	2	3	4	5
ASPETTI ALBERGHIERI						
2	E' soddisfatto, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (spazi, servizi igienici, confort, pasti, menù)?	1	2	3	4	5
AREA EDUCATIVE E DELLE ATTIVITA'						
3	E' soddisfatto dell'articolazione delle attività proposte: organizzazione, adeguatezza, varietà?	1	2	3	4	5
4	E' soddisfatto del programma della uscite e gite?	1	2	3	4	5
AREA ASSISTENZA e CONTINUITA'						
5	E' soddisfatto dell'assistenza medica e infermieristica garantita dal Centro (figure mediche e infermieri professionali)?	1	2	3	4	5
6	E' soddisfatto degli interventi riabilitativi ed educativi (Educatori professionali, Fisioterapista)?	1	2	3	4	5
7	E' soddisfatto degli interventi assistenziali (ASA e OSS)?	1	2	3	4	5
8	E' soddisfatto degli interventi sanitari (Infermieri professionali e medici)?	1	2	3	4	5
9	Come valuta, in generale la professionalità degli operatori?	1	2	3	4	5
AREA RELAZIONALE						
10	E' soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni, ecc.)?	1	2	3	4	5
IN CONCLUSIONE...						
11	Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio erogato dal Centro?	1	2	3	4	5
	Consiglierebbe questo servizio a parenti e amici che ne avessero bisogno?	SI		NO		
12	Per quali motivi?					
13	Nel complesso, come giudica la qualità della vita del suo familiare in questo momento?					
	Migliorata <input type="checkbox"/> Come prima <input type="checkbox"/> Peggiorata <input type="checkbox"/> Non saprei <input type="checkbox"/>					
14	Nel complesso, ritiene soddisfatte le aspettative che lei aveva della cura del suo familiare?					
	Pienamente <input type="checkbox"/> Discretamente <input type="checkbox"/> Sufficientemente <input type="checkbox"/> Solo in parte <input type="checkbox"/>					
	Per nulla <input type="checkbox"/> Non saprei <input type="checkbox"/>					

EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI