

14. CDD- Informazioni Essenziali (agg. Scheda CDD del 02/02/2023)

L'organizzazione generale e parte delle attività proseguono tenendo conto della normativa pubblicata a livello nazionale e regionale e dei provvedimenti relativi al contenimento del contagio per COVID-19.

Le attività del servizio continuano a prevedere il rispetto di regole emanate dal Governo e da Regione Lombardia che definisce l'attuale fase di transizione.

Di conseguenza sono previste le seguenti variazioni:

ORGANIZZAZIONE GENERALE

La presa in carico dell'ospite è garantita da un educatore di riferimento, supportato da personale ausiliario socio sanitario e, al momento, è sospesa la suddivisione in gruppi base.

Le attività sono svolte in forma individuale o in piccolo gruppo garantendo il distanziamento e sono temporaneamente sospese le attività di grande gruppo.

Vengono svolte in modo da assicurare adeguati livelli di sicurezza, come da Piano Operativo Pandemico (POP), previsto dalla normativa, a partire dal 1 gennaio 2023.

FINALITA' DEL CDD

Il Centro Diurno Disabili si propone alle famiglie con una funzione di supporto, con l'obiettivo di collaborare nella realizzazione del **Progetto di vita** della persona accolta migliorandone la qualità.

Il CDD opera all'interno di una rete di servizi territoriali istituzionali (comune, ATS, strutture residenziali, scuole...) e interagisce con le realtà locali (volontariato, associazioni, gruppi sportivi...), con un ruolo di MEDIAZIONE.

DEFINIZIONE CDD E DESTINATARI

I Centri Diurni Disabili, gestiti dall'Azienda Speciale Consortile Consorzio Desio Brianza, sono servizi diurni socio sanitari (D.g.r. 18334 del 23 luglio 2004 e smi), aperti dalle 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì, per 47 settimane annue, abilitati all'esercizio, accreditati dalla Regione Lombardia e a contratto per un massimo di 30 posti a Cesano Maderno, Desio e Muggiò, per un massimo di 15 posti a Nova Milanese.

I Centri accolgono persone con disabilità, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi "S.I.Di" (Scheda Individuale Disabile), che è il sistema di classificazione definito dalla regione Lombardia.

L'età è compresa dai 18 ai 65 anni d'età I minori di età possono essere accolti solo in presenza di specifiche condizioni.

MODALITA' D'ACCESSO E DIMISSIONI

In applicazione al "Protocollo Inserimenti" approvato nella seduta del CDA del 08/03/2019, la Persona con disabilità può essere segnalata dal Servizio Sociale; quest'ultimo in accordo con la famiglia, contatta la Responsabile Settore Centri Diurni e Residenziali per persone con Disabilità per concordare il primo "contatto" di conoscenza della struttura e dell'organizzazione del CDD, che viene indicato come possibile scelta dal familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore, previa verifica della disponibilità di posti. Prima di avviare l'iter "amministrativo" viene data l'opportunità di visitare la struttura per poter iniziare a conoscere il Servizio, con modalità da concordare con la famiglia stessa, come Fase dell'orientamento.

Il primo contatto con la Responsabile Settore Centri Diurni e Residenziali per persone con Disabilità, può essere richiesto anche direttamente dal Familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore che, dopo aver visitato la struttura per poter iniziare a conoscere il Servizio, con modalità da concordare con la famiglia stessa e come Fase dell'orientamento, esprime ai Servizi Sociali del Comune di residenza la propria intenzione di richiedere l'inserimento per il proprio familiare nel CDD.

In base alle caratteristiche e ai bisogni dell'ospite ed in base all'organizzazione dei singoli Servizi, si potrà prendere in considerazione l'inserimento anche in un CDD differente da quello indicato dal Familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore.

Dopo gli adempimenti amministrativi, che prevedono la raccolta e predisposizione di documenti, anche con il coinvolgimento del servizio sociale e di eventuali altre figure professionali, il responsabile del CDD, in seguito alla formalizzazione della domanda, avvia l'iter di inserimento.

La persona con disabilità viene inserita al CDD e viene accolta dall'educatore di riferimento. Viene avviata l'osservazione che si conclude con un **parere di idoneità da parte dell'Equipe Multidisciplinare del CDD** attraverso l'elaborazione del progetto individualizzato definitivo, come previsto dalla normativa regionale. Per quanto concerne la richiesta di inserimento di persone con disabilità minorenni il percorso descritto deve necessariamente avere un'autorizzazione preventiva da parte del Responsabile UOC Programmazione e Integrazione territoriale ATS Brianza.

In caso di indisponibilità di posti, la richiesta di inserimento verrà registrata nella lista di attesa, come da normativa vigente, salvaguardando come criterio la data di arrivo della domanda d'inserimento. Nel caso pervengano due richieste nel medesimo giorno, si darà precedenza alla persona con disabilità più giovane.

A conclusione del percorso educativo-riabilitativo realizzabile nel Servizio o in conseguenza di mutate necessità familiari si procede alla dimissione della Persona con disabilità.

La dimissione avviene solitamente in base alla volontà del soggetto interessato e/o del familiare/ Amministratore di sostegno/Tutore, qualora decidano per un trasferimento in una struttura diversa dal CDD o per il rientro a domicilio o sulla base della decisione dell'equipe-multidisciplinare, qualora si riscontri l'impossibilità di rispondere adeguatamente alle necessità del soggetto o quando la modalità organizzativa del servizio o la tipologia dei soggetti assistiti non consenta di proseguire la permanenza.

L'equipe coinvolta nel percorso di dimissione si attiva, in collaborazione con la struttura ricevente ed i servizi territoriali, per agevolare l'inserimento e garantire la continuità assistenziale della persona con disabilità nel nuovo ambiente prescelto.

EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE (orari e calendario) MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Centro offre **attività educative** volte al mantenimento e potenziamento delle capacità residue della persona, **attività assistenziali, attività riabilitative, attività sanitarie.**

È previsto un Progetto Individualizzato, condiviso con la famiglia, che tiene conto di differenti bisogni, interessi e peculiarità di ogni singola persona, dell'età, del livello di cura e assistenza e della presenza di specifiche diagnosi.

Agli ospiti vengono proposte attività, coerenti con i diversi Progetti Individualizzati, dove sono fondamentali la relazione e il riconoscimento dell'unicità della persona.

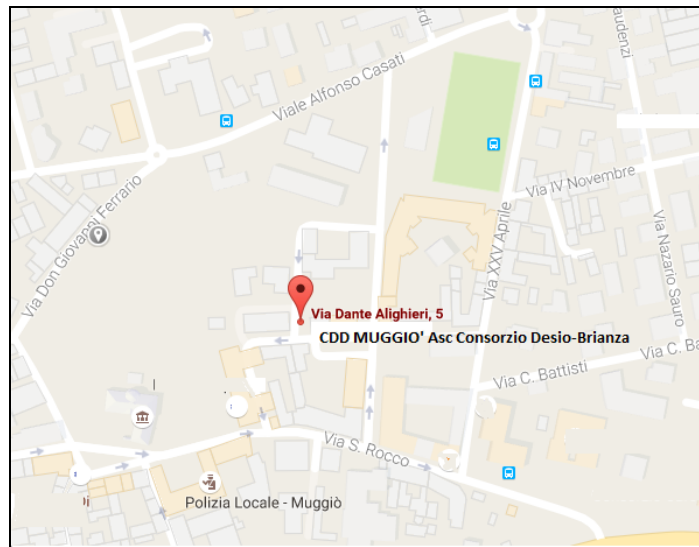
L'obiettivo delle attività esterne è promuovere la socializzazione, affinché gli ospiti occupino uno spazio e un ruolo attivo nel proprio contesto di vita e nella società.

Le attività interne mirano al mantenimento delle competenze e delle autonomie personali, alla cura della persona e alla possibilità di esprimere la propria creatività nelle forme più diverse. Il CDD opera con il territorio (istituzioni, associazionismo, volontariato, scuole) per attuare proposte che favoriscano l'inclusione sociale delle persone con disabilità.

La struttura garantisce un'apertura annua di 47 settimane e un'apertura giornaliera dalle ore 9:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì, per 35 ore settimanali.

E' possibile visitare la struttura previo accordo e appuntamento con il Responsabile del Servizio o con un operatore delegato. All'inizio dell'anno solare il calendario delle aperture e chiusure annuali è redatto e consegnato alle famiglie.

Muggiò, via Dante 5, tel. 039/2144407; raggiungibile anche tramite autoguidovie Area Monza Brianza, linea Z 219 Monza-Paderno oppure tramite treno FF.SS. fermata Lissone-Muggiò



Nova Milanese, via Brodolini,2, tel.0362/1795543; raggiungibile anche tramite autoguidovie Area Monza Brianza, linea Z 219 Monza-Paderno



Le strutture hanno a disposizione mezzi attrezzati per trasporti di persone con carrozzina, che vengono utilizzati per le uscite sul territorio ed alcune attività esterne. Non effettuano il trasporto casa – centro, che può essere richiesto al Comune di residenza dell’ospite.

RESPONSABILI

Ogni CDD è coordinato da un Responsabile che:

- progetta e cura il miglioramento dei processi erogativi anche attraverso l’applicazione di metodiche innovative e prevalentemente orientate agli ospiti;
- osserva le logiche della qualità eliminando sprechi e favorendo lo snellimento e la semplificazione dei processi con particolare attenzione alle dimensioni dell’accessibilità, delle tempestività e dell’efficacia
- presidia, all’interno dell’equipe, l’organizzazione, la progettazione e la realizzazione delle attività mirate al miglioramento della qualità dei servizi, tenendo conto delle esigenze dei clienti esterni/interni;
- partecipa a gruppi di lavoro e di studio anche gestendo rapporti con soggetti esterni ed esterni;
- gestisce i rapporti con la rete territoriale;
- garantisce la corretta realizzazione e l’aggiornamento costante delle attività secondo la normativa vigente.

Responsabile del CDD di Cesano Maderno è **Ornella Viganò, Asc Consorzio Desio Brianza**

Responsabile del CDD di Muggiò è **Patrizia Sala, Asc Consorzio Desio Brianza**

Responsabile del CDD di Nova Milanese è **Miriam Pessina, Asc Consorzio Desio Brianza**

Responsabile del CDD di Desio è **Matteo Vecchi, Spazio Aperto Servizi Soc Coop Onlus**

I responsabili sono disponibili dalle ore 9.00 alle ore 16.00 previo contatto telefonico.

GRUPPO DI LAVORO

In ogni CDD, ai fini dell'accREDITamento, nel rispetto della propria flessibilità ed in relazione ai Progetti Individualizzati degli ospiti, l'Ente gestore assicura che la presenza degli operatori soddisfi lo standard richiesto dalla normativa vigente in materia (dgr.18334 del Luglio 2004).

Il gruppo di lavoro è composto dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile del Servizio
- Educatori
- Ausiliari Socio – Assistenziali
- Operatori Socio - Sanitari
- Medico fisiatra
- Fisioterapisti
- Medico referente
- Personale infermieristico
- Altre figure specialistiche (es. terapeuta shiatsu...)

Tutti gli operatori sono riconoscibili tramite apposito cartellino identificativo che reca nome, cognome, qualifica professionale.

COSTI

Nell'Ambito di Desio è stato approvato il nuovo REGOLAMENTO: "DISCIPLINA E MODALITA' DEGLI INTERVENTI E DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE AD ISEE DEI COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE DI DESIO". È prevista l'applicazione del nuovo regolamento per gli ospiti in riferimento al proprio comune di residenza.

Può essere prevista una quota di compartecipazione al costo del servizio determinata per fasce differenziate oppure secondo la formula lineare, in relazione all'ISEE. Il Garante provvederà a versare la quota direttamente al Comune di residenza.

Per gli ospiti del CDD è prevista la formula lineare, che in base al regolamento è descritta come il metodo della progressione lineare: il sistema di calcolo della compartecipazione utenza basato sulla seguente formula matematica "Tariffa utente = (ISEE utenza – ISEE iniziale) / (ISEE finale – ISEE iniziale) X (Tariffa massima – tariffa minima) + tariffa minima". Nel caso di definizione di un contributo, il Garante provvederà a versare la quota direttamente al Comune di residenza.

In caso di mancato pagamento del contributo giornaliero di presenza nei termini stabiliti provvederà il Comune di residenza ad inviare un sollecito scritto tramite Raccomandata A/R e a prevedere modalità di pagamento, con eventuale pagamento degli interessi.

Eventuale deposito cauzionale sarà stabilito dal singolo Comune.

Per specifiche attività organizzate dal Centro (gite, feste, visite, cinema, teatro...), può essere richiesto un contributo facoltativo ai familiari dell'ospite, subordinato alla partecipazione dell'ospite, che è facoltativa.

Non introitando alcuna retta non è prevista da parte dell'Ente la dichiarazione ai fini fiscali, in riferimento alla DGR n. 26316/1997.

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Esistono principalmente due modalità di suddivisione all'interno del gruppo degli operatori e degli ospiti: i gruppi base e i gruppi di attività. Con tale modalità organizzativa si intende garantire l'attenzione sul singolo e una conoscenza approfondita del suo complesso di abilità e caratteristiche, che non rimane esclusiva dell'educatore

referente, ma è condivisa da tutti i membri del Gruppo Base, a tutela della continuità educativa anche quando dovesse cambiare un educatore.

Il gruppo base ha il compito di:

- condividere e supportare l’educatore di riferimento nella stesura del progetto individualizzato;
- operare quotidianamente con gli ospiti appartenenti al gruppo base per attuare il progetto individualizzato;
- aggiornare, il FASAS dell’ospite
- porsi come punto di riferimento per la famiglia.

Gli operatori del gruppo base affiancano gli ospiti nel momento dell’accoglienza, durante il pranzo, durante l’igiene personale, nei momenti di attività individualizzata, nei momenti di grande gruppo e nel momento dei saluti.

I gruppi di attività sono definiti contemporaneamente alle attività proposte per l’anno educativo in corso. Solitamente la loro costituzione si basa sul criterio dell’omogeneità degli ospiti, che consente l’individuazione di attività adeguate alle comuni caratteristiche e abilità. Per ogni attività sono individuati degli operatori responsabili e obiettivi specifici.

La programmazione non è rigidamente strutturata, ma modificabile a fronte di novità o imprevisti, per adeguarsi ad eventuali diverse esigenze degli ospiti o a differenti necessità organizzative.

GIORNATA TIPO

8.30–8.45*/9.00	Apertura servizio-Accoglienza degli ospiti
10.00	Inizio attività
12.00	Igiene personale in preparazione al pranzo
12.15	Pranzo
13.30	Igiene personale
14.00	Attività pomeridiana
16.00/16.30-16.30*	Chiusura del servizio

*Su richiesta motivata il CDD può accogliere alcuni ospiti in ingresso alle ore 8.30/8.45 e/o in uscita tra le 16.15/16.30, qualora sia possibile a livello organizzativo.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DELL’OSPITE

Al termine di ciascun anno solare viene inviato a tutte le famiglie degli ospiti un questionario di soddisfazione, codificato dal Sistema Gestione Qualità dell’Ente. A ciascuna famiglia viene poi inviato il report elaborato per condividere i risultati ottenuti. Sulla base di quanto ricavato dai questionari delle famiglie, l’equipe del CDD individua eventuali azioni da proporre per l’anno successivo. In allegato copia del “questionario soddisfazione “(allegato A)

GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami avviene mediante procedura identificata per tutto l’Ente nel Sistema Qualità nella Procedura Gestionale 02 denominata PG02 “audit interni; non conformità; azioni correttive e preventive, reclami e rilevazione della soddisfazione”.

Per reclamo si intende una segnalazione o contestazione che può avvenire a livello scritto (es.: lettera, e-mail, fax, ecc.) o con ascolto diretto attraverso colloqui, incontri o contatti telefonici con clienti, utenti, collaboratori, finanziatori, aziende che ospitano stagisti, famiglie.

La segnalazione di un reclamo è una preziosa indicazione che può essere comunicata da chiunque, formalizzata nella scheda di rilevazione reclamo allegata (SQ05PG02 – allegato B) ed esaminata con particolare attenzione in quanto informazione e strumento utile per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio.

Il modulo permette di identificare il reclamante, descrivere il reclamo, stabilirne la fondatezza, precisare l’esito, mandare una risposta al reclamante, chiudere l’azione ed archivarla.

Eventuali reclami di natura riservata, sono trattati con il massimo riserbo.

Le registrazioni sono archiviate dal Referente SGQ in formato digitale nell’apposita cartella della rete aziendale per due anni.

La gestione di eventuali segnalazioni e reclami avviene di norma entro 30 giorni dalla ricezione.

ACCESSO E RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'accesso o il rilascio di eventuale documentazione socio sanitaria da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno può essere richiesta attraverso le modalità descritte nella parte generale relativa all'accesso civico paragrafo 5.b *OBBLIGHI DERIVANTI DAL D.LGS. n. 33/2013, Art. 5 (Accesso civico)*.


Non sono previsti al momento costi per la richiesta di suddetta documentazione.

ALLEGATI:

ALLEGATO A - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE dei familiari degli Ospiti del CDD

ALLEGATO B - scheda reclamo

ALLEGATO A – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

	Modulo	Cod. SQ18S03	Pag. 1 di 1
	Questionario soddisfazione	Stato	Rev 00 del 01/02/2023

Questionario di soddisfazione dei familiari degli Ospiti del CDD di

Gentile Familiare, Per realizzare l’obiettivo di miglioramento continuo della qualità del nostro servizio, abbiamo bisogno del Suo prezioso contributo per aiutarci a comprendere se il nostro lavoro risponde alle aspettative e ai bisogni della Sua famiglia.

Le chiediamo di esprimere il suo punto di vista su ognuna delle affermazioni del seguente elenco, segnando con una crocetta un voto da 1 a 4 con il seguente significato generale:

1 = significa che il Suo giudizio è negativo, quindi non è d’accordo con quanto affermato

2= significa che il Suo giudizio è negativo, anche se parzialmente

3= significa che il Suo giudizio è positivo, anche se parzialmente

4= significa che il Suo giudizio è positivo, quindi è d’accordo con quanto affermato


Attenzione: compili il questionario mettendo solo una crocetta sul numero che corrisponde al Suo voto. In fondo troverà uno spazio dove se vuole potrà scrivere eventuali osservazioni e suggerimenti. Il questionario è anonimo.

- | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------|---|---|---|--------------------|--|----------------|--|
| 1. Il rapporto tra il Centro e la nostra famiglia è buono. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 2. Generalmente, affido volentieri il mio familiare al Centro. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 3. Il Centro risponde ai bisogni specifici del mio familiare. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 4. Ritengo che gli orari di frequenza del mio familiare al Centro siano adeguati ai bisogni della mia famiglia.
Eventuali proposte :..... | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 5. Sono soddisfatto delle informazioni che ricevo dagli operatori (sia verbali, sia scritte). | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 6. Generalmente il mio familiare si reca volentieri al Centro. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 7. Ritengo che le attività educative e/o assistenziali proposte nel 20.... siano state utili per il mio familiare (le attività sono descritte nel piano delle attività che vi è stato consegnato ad inizio anno) | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 8. Sono soddisfatto dei colloqui individuali con gli operatori del Centro (Responsabile, Educatori, OSS, ASA, Specialisti) | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 9. Sono soddisfatto delle riunioni generali con tutte le famiglie. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 10. Ritengo che gli operatori abbiano instaurato una buona relazione con il mio familiare. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 11. Ritengo che il coordinamento del Responsabile sia svolto con attenzione e adeguatamente. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 12. Ritengo che le attività degli educatori siano svolte con professionalità e che gli educatori siano disponibili all’ascolto verso i familiari. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 13. Ritengo che ASA/OSS (ausiliario socio assistenziale/operatore socio assistenziale) svolgano il proprio ruolo con professionalità e disponibilità all’ascolto. | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |
| 14. Ritengo positivo il lavoro svolto dal Centro nel 20... relativo a | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Non sono d’accordo</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Sono d’accordo</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | | | | |
| Non sono d’accordo | | Sono d’accordo | | | | | | | |

Se vuole, può utilizzare lo spazio seguente per scrivere eventuali osservazioni.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

ALLEGATO B – scheda reclamo

	modulo	cod. SQ5G01-4	pag. 9 di 11
	reclamo	stato	rev 00 del 13/03/2023

Data:

N° progressivo del reclamo attribuito dal Referente SGQ ___ / ___

Presentazione del reclamo da parte di (cognome e nome):

- Utente
- Familiare Utente (in questo caso specificare il servizio):
- Altro (specificare)

Motivo del reclamo:

Chi ha accolto il reclamo:

Data di presentazione/accoglimento del reclamo:

Analisi del reclamo (parte riservata a chi ha accolto il reclamo)

- Reclamo fondato
- Reclamo non fondato (in questo caso, specificare le motivazioni)

Gestione del reclamo ed azioni intraprese:

Chi ha gestito il reclamo _____

Data _____

Risposta fornita al reclamante (allegare eventuale documento):

Esito dell'intervento:

- Reclamo risolto
- Reclamo non risolto

Per presa visione Responsabile di Settore _____

Per presa visione Referente SGQ _____

Data chiusura _____

Tutela dei diritti e delle libertà delle persone con disabilità a livello internazionale
(dal sito <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=URISERV%3Aem0029>)

L'Unione europea è membro della convenzione delle Nazioni Unite che deve garantire il rispetto dei diritti e delle libertà delle persone con disabilità. Tale convenzione deve inoltre assicurare il loro benessere sociale e la loro protezione giuridica.

ATTO - Decisione 2010/48/CE del Consiglio, del 26 novembre 2009, relativa alla conclusione, da parte della Comunità europea, della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

SINTESI - L'Unione europea (UE) ha aderito alla convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità. Questa convenzione internazionale mira a garantire che le persone con disabilità godano di **tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali**.

A tal fine, la convenzione si basa su **una serie di principi**:

- il rispetto per la dignità, l'autonomia e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la partecipazione e l'inclusione nella società;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità, soprattutto dei trasporti, dell'informazione e delle comunicazioni, delle apparecchiature e dei servizi pubblici nelle aree urbane e rurali;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto per l'identità dei minori con disabilità e per lo sviluppo delle loro capacità.

Gli Stati che hanno aderito alla convenzione adottano tutte le misure necessarie per garantire il progressivo rispetto di questi principi. Essi si impegnano inoltre ad agire a favore **dei diritti economici, sociali e culturali** delle persone con disabilità.

Inoltre, le persone con disabilità devono essere consultate durante l'elaborazione e l'attuazione della legislazione e delle politiche che le riguardano.

Protezione contro le discriminazioni

Ogni forma di discriminazione fondata sulla disabilità è vietata, e le persone con disabilità ricevono una protezione giuridica effettiva sulla base dell'uguaglianza con le altre persone.

La convenzione contiene disposizioni specifiche relativamente a due gruppi di popolazione:

- le **donne con disabilità**, che sono soggette a discriminazioni multiple. Devono essere adottate misure per garantire il loro pieno sviluppo e la loro indipendenza;
- i **minori con disabilità**, che hanno diritto alla protezione del loro superiore interesse in caso di decisioni che li riguardano e godono anche del diritto di esprimere liberamente le proprie opinioni e di ricevere un aiuto adeguato.

Gli Stati parti alla convenzione si impegnano a combattere gli stereotipi e a fare conoscere meglio le capacità delle persone con disabilità.

Diritti riconosciuti dalla convenzione

La convenzione afferma una serie di diritti e di libertà che devono essere riconosciuti alle persone con disabilità. Si tratta in particolare:

- del **diritto alla vita**;
- della protezione in **situazioni di rischio** e di **emergenza umanitaria**;
- del **riconoscimento della personalità e della capacità giuridica**, soprattutto al fine di accedere alla proprietà e alla libera gestione finanziaria, sempre restando protetti dagli abusi;
- dell'**accesso alla giustizia** attraverso accomodamenti procedurali;
- della **libertà** e della **sicurezza**;
- del diritto di non essere sottoposti a **tortura, a pene o trattamenti crudeli inumani o degradanti**;
- del diritto di non essere sottoposti a **sfruttamento, violenza e maltrattamenti**;
- della **protezione dell'integrità fisica e mentale**;
- del diritto di **circolare liberamente, di scegliere il luogo di residenza e la nazionalità**;
- della **vita indipendente** e dell'**inclusione nella società**;
- della **mobilità personale**, in particolare attraverso apparati e tecnologie di supporto alla mobilità;
- della **libertà di espressione** e di **accesso all'informazione**;
- del **rispetto della vita privata**;

- del **rispetto del domicilio** e della **vita familiare**;
- del diritto all'**istruzione**;
- dell'accesso ai **servizi sanitari**,
- dell'**abilitazione** e della **riabilitazione**, attraverso la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale;
- del diritto al **lavoro**, senza discriminazioni e in condizioni eque e favorevoli;
- del diritto ad **adeguati livelli di vita** e alla **protezione sociale**;
- della **partecipazione alla vita politica e pubblica**, comprese le votazioni e le elezioni;
- della partecipazione alla **vita culturale e ricreativa**, agli **svaghi** e allo **sport**.

Applicazione della convenzione

Azioni di cooperazione internazionale possono essere condotte a favore delle persone con disabilità, in particolare in partenariato con le organizzazioni internazionali e regionali competenti.

Gli Stati prevedono uno o più **punti di contatto nazionali** per informare il pubblico circa la convenzione. Essi istituiscono un meccanismo indipendente di monitoraggio dell'attuazione della convenzione. La società civile deve essere pienamente coinvolta nel processo di monitoraggio delle azioni.

Infine, ogni Stato deve presentare un rapporto dettagliato sulle misure prese per adempiere ai propri obblighi, entro due anni dalla sua adesione alla convenzione.

Contesto

La [Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea](#) vieta qualsiasi discriminazione basata sulla disabilità (articolo 21). Riconosce inoltre il diritto delle persone con disabilità all'autonomia, all'inclusione sociale e professionale e alla partecipazione alla vita della comunità (articolo 26). Il trattato di Lisbona attribuisce alla Carta lo stesso valore giuridico dei trattati (articolo 6 del trattato sull'UE).

Guarda anche - Sito web della Commissione europea, direzione generale Occupazione, affari sociali e pari opportunità «[Lotta alle discriminazioni](#)».

L'ITALIA con Legge n. 18 del 3 marzo 2009 ha ratificato e reso esecutivi la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità ed il relativo Protocollo opzionale.

La Regione Lombardia con Deliberazione Giunta Regionale – Regione Lombardia - 15 dicembre 2010 n. 9/983

*“Determinazione in ordine al Piano d’Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità e alla relativa Relazione tecnica” (Pubblicata nel B.U. Lombardia 28 dicembre 2010, n. 52, 2° suppl. straordinario) ha approvato un documento in applicazione dei diritti della persona con disabilità - **La finalità del documento** - “Il Piano d’Azione Regionale muove dalla convinzione che ogni persona nel suo percorso di vita, in un contesto ambientale sfavorevole, può diventare una persona con disabilità. È quanto previsto anche dall’art. 1 della convenzione ONU del 2007: «per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri» (Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità). La disabilità non è quindi intesa come un fattore straordinario, ma come un dato relativamente diffuso, che chiama in causa la società nel suo complesso.*

L’obiettivo di Regione Lombardia è garantire piena dignità di esistenza a tutti i suoi cittadini. Il bisogno, proprio di ogni individuo, di affermare ed esprimere compiutamente la propria libertà necessita di un ambiente favorevole, alla cui realizzazione collaborano molteplici fattori: l’educazione, il lavoro, il mondo dell’impresa, il terzo settore, gli enti e le istituzioni locali, il settore dei trasporti come quello del tempo libero. In tal senso, molte azioni a favore delle persone con disabilità sono state intraprese in Regione Lombardia nel corso del tempo e diverse sono le esperienze sul territorio che hanno evidenziato elevate capacità di accoglienza e risposta.”
