



***«Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed eguale 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.»***

***Articolo 1. De la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con Disabilità***

## **SOMMARIO**

- 1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE “LA SORGENTE”**
- 2. L’ACCESSO AL SERVIZIO**
- 3. LA CAPIENZA RICETTIVA**
- 4. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D)**
- 5. LE MODALITA’ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
- 6. L’ORARIO DI FUNZIONAMENTO**
- 7. LA SEDE DEL SERVIZIO**
- 8. L’ACCESSIBILITA’ PER I MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO ED IL SERVIZIO TRASPORTI INTERNO**
- 9. I CRITERI PER LA FORMAZIONE E LE MODALITA’ DI GESTIONE DELLE LISTE D’ATTESA**
- 10. LE RETTE**
- 11. GLI STRUMENTI E LE MODALITA’ DI TUTELA DELLE PERSONE ASSISTITE**

**12. GLI STRUMENTI, LE MODALITA' E I TEMPI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITA' E DEI CAREGIVER**

**13. IL PERSONALE**

**14. MODALITA' DI RILASCIO ALLE PERSONE CON DISABILITA' DELLA DICHIARAZIONE PER I FINI FISCALI**

**15. L'ACCESSO AGLI ATTI**

**16. ASPETTI GENERALI**

**17. IL SISTEMA DELLA QUALITA'**

## 1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE “LA SORGENTE”

La Società Cooperativa Sociale “La Sorgente” genera, costruisce, gestisce e diffonde progetti e servizi di cura e solidarietà sociale, per sviluppare uguaglianza di possibilità e molteplici opportunità.

Fa cooperazione, vive il territorio, tende all’innovazione incentivando la progettazione di contesti educativi e sociali nuovi e proposte sperimentali.

Promuove la partecipazione attraverso azioni di prossimità, è attenta alla sostenibilità sociale, economica ed ambientale e sostiene una pratica educativa professionale.

Dal 1984 gestisce servizi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone con disabilità e dei loro familiari.

In questi anni la Cooperativa Sociale “La Sorgente” ha maturato una profonda esperienza e formazione nella gestione di servizi, per la presa in carico delle persone con disabilità attivando nuove proposte per rispondere alle esigenze del territorio e diventando un vero punto di riferimento in materia, sia per le Amministrazioni Comunali che per le famiglie delle persone con disabilità.

## 2. L’ACCESSO AL SERVIZIO

### 2.1 I destinatari

Entrambi i CDD accolgono persone con disabilità con necessità di sostegno elevato o molto elevato, di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni.

È possibile accogliere eccezionalmente persone minori di 18 anni secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

La necessità di sostegno elevato o molto elevato è indicata nelle 5 classi della scheda individuale (SIDI) facendo riferimento a ICF, Classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e salute.

Nello specifico funzioni corporee, strutture corporee, attività e partecipazione, fattori ambientali.

## 2.2 Il Processo d' Invio

Essendosi costituito all'interno dell'ambito distrettuale "Bassa Bresciana Orientale" uno specifico gruppo integrato disabilità composto da rappresentanti tecnici dei Comuni compresi nell'Ambito e dell'ASST competente a valutare, con modalità congiunta, le richieste di inserimento nei servizi sociosanitari e socio assistenziali sia per i cittadini dell'ambito che per quelli provenienti da altri territori, il processo d'inserimento delle persone all'interno del servizio CDD risulta così definito:

- **Iter della Valutazione e dell'Orientamento**

- Il Comune di residenza della persona con l'EOH, in accordo con la famiglia, formalizza la domanda di valutazione, alla quale deve essere allegata la seguente documentazione:
  - relazione sociale;
  - relazione psicodiagnostica;
  - diagnosi funzionale;
  - altra documentazione e informazioni ritenute utili per la conoscenza della situazione.

- **La richiesta con gli allegati dovrà essere inviata:**

- all'operatore del gruppo integrato referente per l'Ambito distrettuale;
- all'operatore del gruppo integrato referente per NSH della DGD n° 5;

e per conoscenza:

- all'assistenza sociale del Comune di residenza;
- alla famiglia

- **Valutazione, ricerca servizio e parere d'idoneità**

L'operatore del gruppo integrato referente per l'NSH, fissa, per vie brevi (telefono, fax, mail, ecc.ecc.) l'incontro tecnico di valutazione con l'assistente sociale del Comune di residenza e gli operatori EOH.

Durante l'incontro si procederà ad:

- esaminare la documentazione;
- individuare il servizio idoneo;
- esprimere il parere d'idoneità.

La trasmissione del parere d'idoneità è a cura del Nucleo Servizi Handicap della DGD 5 e dovrà essere inviato:

- agli operatori dell'EOH di riferimento;
- all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'utente;
- al responsabile del servizio individuato, corredato anche dalla documentazione inerente il soggetto;
- all'operatore del gruppo integrato referente per l'Ambito Bassa Bresciana Orientale.

Successivamente l'operatore competente del gruppo integrato, contatta il servizio individuato al fine di informare dell'avvenuto orientamento, precisando che gli operatori dell'EOH/Comune, di riferimento, si metteranno in contatto per la presentazione del caso, per fissare la visita con la famiglia e/o con l'utente e per concordare, eventualmente, modalità e tempi dell'inserimento.

L'Ente gestore del servizio comunicherà all'operatore competente del gruppo integrato, la data dell'inserimento o l'eventuale posizione in lista d'attesa.

L'EOH collaborerà con gli operatori della struttura, con la famiglia e con l'assistente sociale del Comune di residenza, per la definizione del progetto individualizzato e per le verifiche in itinere.

### 2.3 Lista d'attesa

#### GESTIONE LISTA ATTESA SERVIZI SOCIO SANITARI C.D.D. LA SORGENTE

1. **OBIETTIVI** Scopo della presente procedura è quello di stabilire requisiti, modalità e responsabilità di gestione delle liste di attesa.
2. **CAMPO DI APPLICAZIONE** La presente procedura si applica ai servizi gestiti della COOPERATIVA ogni qualvolta vi sia la necessità di implementare o gestire una lista di attesa per l'utenza ai fini della fruizione del servizio.
3. **MODALITÀ OPERATIVE** Le liste di attesa, per i vari servizi sono generate e gestite secondo criteri interni stabiliti nel seguito. In riferimento all'erogazione dei servizi si riportano le unità d'offerta per i vari servizi: · Centro Diurno Disabili Montichiari (CDD), accreditato da Regione Lombardia per n° 30 posti · Centro Diurno Disabili ponte S. Marco (CDD), accreditato da Regione Lombardia per n° 30 posti

Come previsto dalla convenzione intercomunale, nel caso di inserimento presso il servizio di un utente non residente nell'ambito (ad esclusione del comune di Castenedolo) il comune di residenza dovrà versare annualmente una quota ai comuni proprietari delle sedi (Calcinato e Montichiari).

Nel momento in cui vi sia la possibilità di un inserimento, il Coordinatore del Servizio con l'approvazione finale dell'amministratore delegato, si riserva di compiere una verifica sulle persone inserite in lista d'attesa allo scopo di verificare che il punteggio assegnato corrisponda alla situazione attuale. In seguito i candidati e le loro famiglie verranno contattati o direttamente o dai referenti dei servizi sociali di riferimento e verrà fatta loro la proposta di inserimento. Al candidato e alla sua famiglia viene data la possibilità di mantenere il posto in graduatoria dopo una eventuale rinuncia alla proposta d'inserimento, ma passerà automaticamente all'ultimo posto ad ogni ulteriore rinuncia. In caso di mancata risposta della famiglia (entro 3 giorni dalla comunicazione) il candidato avrà la possibilità di mantenere il posto in graduatoria, ma passerà automaticamente all'ultimo posto.

I nuovi inserimenti vengono attuati in base ai seguenti criteri di priorità:

1. Residenza nel distretto 10
2. Problematicità della situazione familiare (così come segnalata dai Servizi sociali competenti per territorio)

### 3. Condizione lavorativa dei famigliari

La formulazione delle eventuali LISTE DI ATTESA si basa sui precedenti criteri e modalità.

#### **2.4 Le dimissioni**

Le dimissioni dell'ospite dai C.D.D. possono avvenire su richiesta della famiglia (Dimissione volontaria), su proposta dell'E.O.H. (Asl Distrettuale) o, previo parere vincolante del N.S.H. (Asst del Garda) e della E.O.H., su richiesta del Responsabile del C.D.D., per i seguenti motivi:

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento e il bisogno di sostegno della persona;
- il verificarsi di fatti od episodi gravi tali da compromettere la frequenza;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età della persona;

In ogni caso le dimissioni vanno concordate con la famiglia programmando tempi e modalità. In caso di dimissioni all'interno del fasas viene predisposto un apposito schema di relazione che descriva le prestazioni erogate all'utente e gli esiti ottenuti. Tale documento viene fornito alla famiglia ed all'eventuale servizio cui l'utente passerà, in caso di dimissioni per ingresso in altra struttura.

## **3. LA CAPIENZA RICETTIVA**

Entrambi i cdd sono accreditati per 30 utenti: il cdd di Ponte San Marco ha 30 posti accreditati e a contratto, mentre il cdd di Montichiari ne ha a contratto 25.

## 4. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)

### 4.1 Definizione e finalità

In riferimento a quanto stabilito dalla D.G.R. n.VII/18334/2004, si definisce Centro Diurno Disabili (di seguito C.D.D..) una “unità d’offerta semiresidenziale per disabili gravi con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle cinque classi della scheda individuale disabile (S.I.Di).

I C.D.D. forniscono assistenza educativa ed interventi socio-sanitari-educativi-abilitativi ad alto grado di integrazione mirati e personalizzati in coerenza con le caratteristiche della classe, tesi a favorire la cura personale, la qualità della vita e l’integrazione sociale degli ospiti sia nel CDD che nel territorio di appartenenza.

### 4.2 Contesto istituzionale

I C.D.D. si connotano come una delle Unità di Offerta della rete dei Servizi dell’area della disabilità, ed in particolare dei Servizi socio-sanitari integrati a domanda individuale.

### 4.3 Obiettivi generali dei CDD

Si sottolineano i seguenti obiettivi generali:

- Centralità della famiglia e della persona con disabilità: nella predisposizione e nell’attuazione dei progetti d’intervento individualizzati, gli operatori del Servizio sono attenti a collaborare con la famiglia della persona, primo agente educativo. Il Servizio si muove pertanto con l’obiettivo di sostenere la famiglia rispettandone e stimolandone l’autonomia. Inoltre le famiglie nel loro insieme, sono intese come risorsa per la valutazione e l’attuazione delle azioni a favore della qualità della vita e dell’integrazione sociale.
- La persona con disabilità nella definizione del progetto individualizzato deve essere considerata per i bisogni di sostegno e per le motivazioni che esprime rispetto ai desideri.

- Il processo di conoscenza dei diritti personali garantisce il raggiungimento del benessere globale della persona, che si realizza attraverso l'acquisizione di un maggiore autonomia e integrazione sociale.
- Qualità della vita della persona con disabilità: supporto alla persona per la costruzione di una rete che garantisca la realizzazione dei desideri della persona, lavorando nei contesti quotidiani per tendere ad una migliore qualità della vita.
- Lavoro sul territorio: i C.D.D. entrano in relazione e lavorano con le realtà del territorio per formare la comunità e per creare occasioni per le persone con disabilità di sperimentarsi in contesti di vita reale.
- Sensibilizzazione dell'ambiente e integrazione in rete: i CDD supportano gli enti, le associazioni e le realtà del territorio nella comprensione della prevedibilità dell'esistenza della persona con disabilità per l'ideazione di un territorio consapevole.

Il principio che racchiude in sé la garanzia di un sempre maggiore sviluppo ed articolazione del Servizio in linea con quanto evidenziato sopra, è la scelta fatta dalla Cooperativa di dotarsi di nuovi e più funzionali strumenti attraverso l'adozione del Sistema Qualità ISO 9001:2008

#### **4.4 I Centri Diurno Disabili de “La Sorgente”**

L'idea che raccoglie i principi ispiratori, il modello educativo e le modalità organizzative a cui i Centri Diurni per Disabili de “La Sorgente” fanno riferimento, sono area della vita adulta e Convenzione ONU.

##### **La persona con disabilità ha diritto:**

- ad esprimersi per quello che è;
- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione;

- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio.

#### **La famiglia ha diritto:**

- all'informazione relativa alle attività del C.D.D.;
- ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico;
- a ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe operativa in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio figlio;
- a partecipare alla vita del C.D.D. nelle modalità concordate con l'equipe educativa;
- alla segretezza sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy;
- a presentare reclami secondo le modalità indicate nella gestione reclami;
- a rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ASL di Brescia per la loro tutela nei casi di eventuali inadempienza operati dall' Ente Gestore.

## **5. LE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **5.1 L'organizzazione Generale dei Servizi**

I Centri Diurni per persone con disabilità sono una struttura rivolta a persone di ambo i sessi, con un'età, di norma, superiore ai 18 anni, con diversi gradi di fragilità compresa fra le 5 fasce SIDI (Scheda Individuale Disabile).

L'utenza dei C.D.D. si caratterizza per accogliere persone adulte con disabilità (18-65 anni), con necessità di sostegno elevato o molto elevato.

### **5.2 Finalità e Metodologia di Lavoro – riferimenti scientifici**

Il lavoro svolto all'interno dei servizi si fonda su quattro assi metodologici di riferimento:

**A) La Convenzione Onu**, nello specifico:

- art.1) Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri;

- art.19) Gli Stati Parti di questa Convenzione riconoscono l'eguale diritto di tutte le persone con disabilità a vivere nella comunità, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, e prendono misure efficaci e appropriate al fine di facilitare il pieno godimento da parte delle persone con disabilità di tale diritto e della piena inclusione e partecipazione all'interno della comunità, anche assicurando che:

- le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, sulla base di eguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate a vivere in una particolare sistemazione abitativa;
- le persone con disabilità abbiano accesso ad una serie di servizi di sostegno domiciliare, residenziale o di comunità, compresa l'assistenza personale necessaria per permettere loro di vivere all'interno della comunità e di inserirvisi e impedire che esse siano isolate o vittime di segregazione;
- i servizi e le strutture comunitarie destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione, su base di eguaglianza con gli altri, delle persone con disabilità e siano adatti ai loro bisogni.

**B) L'approccio alla capacitazione (capability)** ovvero l'insieme delle risorse relazionali di cui una persona dispone, congiunto con le sue capacità di fruirne e quindi di impiegarlo operativamente. Tale approccio si focalizza sulla qualità di vita che gli individui sono effettivamente in grado di raggiungere e propone di non fermarsi alla semplice valutazione delle risorse possedute dalle persone, ma anche di considerare ciò che le persone possono fare con questi strumenti, ossia le loro effettive capability. Secondo tale approccio, l'adulthood quindi non è una capacità ma un ruolo sociale e si diviene adulti grazie ai ruoli che ci vengono assegnati e alle richieste che ci provengono dalla comunità di adulti della quale siamo parte (l'adulthood è un'azione corale). Questo approccio si basa su 5 pilastri: 1 Autodeterminazione; 2 Lavoro; 3 Cittadinanza attiva; 4 Vita indipendente; 5 Vita affettiva/sexuale.

**C) L'analisi applicata del comportamento:** è la scienza che ha come oggetto lo studio del comportamento, ovvero delle interazioni tra individuo e ambiente e come metodo quello scientifico proprio delle scienze naturali. La sua funzione è quella di descrivere queste interazioni, spiegare come avvengono, e su queste basi prevederne le caratteristiche e la probabilità di comparsa nel futuro, e influenzarne (modificarne) la forma e la funzione. Si basa sulla misurazione e sulla valutazione di comportamenti obiettivamente definiti all'interno di contesti significativi attraverso l'osservazione e la raccolta dati. Il metodo ABA valuta la relazione funzionale tra il comportamento e l'ambiente, inclusi antecedenti e conseguenze, e cerca di sviluppare alternative socialmente accettabili per comportamenti disfunzionali.

**D) ICF,** sigla che indica la classificazione internazionale del funzionalmente, della disabilità e della salute; il modello ICF introduce novità concettuali in merito allo stato di salute degli individui, prima su tutte la relazione tra definizione di disabilità e ambiente circostante, fotografando la disabilità come una condizione inserita in un ambiente sfavorevole. Ciò permette di pensare alla disabilità come un'esperienza umana universale, che tutti possono vivere in un modo o nell'altro nella propria vita. Di fatto, la classificazione IC aiuta a descrivere al meglio lo stato di salute di una persona all'interno di un dato ambiente.

Entrambi i Cdd de "La Sorgente" è impostato alla cornice di riferimento della Qualità di Vita (in base alle indicazioni dell'OMS, dell'AAIDD e dei principali consensus group internazionali. Pertanto, ogni progetto di presa in carico per le persone inserite viene attuato in riferimento a questi modelli, declinato poi attraverso le metodologie e gli strumenti propri dell'analisi applicata del comportamento e dall'educazione strutturata (filosofia TEACCH).

#### **5.4 Attività**

L'Equipe dei C.D.D. La Sorgente ha predisposto un insieme di interventi, attraverso i quali programmare l'organizzazione complessiva del Servizio, in relazione ai singoli bisogni ed esigenze delle persone con disabilità.

L'organizzazione in attività assume appunto il valore della ricerca di risposte funzionali alle diverse personalità ed inoltre attiva la realizzazione di momenti di integrazione che esprimano collaborazione, capacità di stare e di "lavorare" con l'altro.

Le “attività” pensate e proposte, intercomunicanti come strategia ma indirizzate alle diverse potenzialità e capacità presenti, sono identificate in modo da offrire, a ciascuno degli utenti, la possibilità di potenziare una propria positiva immagine del sé. Servono inoltre (argomento non secondario) per identificare un proprio spazio nella vita quotidiana del Centro.

In questi ultimi anni i CDD hanno portato avanti una specifica formazione ispirandosi all’analisi del comportamento ed ai principi dell’educazione strutturata (filosofia TEACCH). Questo approccio ha lo scopo di rendere comprensibili le richieste e facilitare l’elaborazione delle informazioni. Strutturare vuol dire adattare tempi e spazi, predisponendo condizioni favorevoli allo sviluppo di apprendimenti significativi e al benessere psicologico, tramite strategie personalizzate.

Sono visivamente esposte in un documento appeso nel corridoio (Programmazione Settimanale) facilmente accessibile a tutti. Possono essere così raggruppate:

#### 1. Attività socio-educative-abilitative interne

- **Attività cognitive:** interventi individuali o in collaborazione, finalizzati al mantenimento ed il potenziamento delle abilità cognitive (percezione, riconoscimento, attenzione, memoria, linguaggio etc.);
- **Attività di abilità domestiche e gestione dei luoghi di vita:** interventi finalizzati all’apprendimento e mantenimento delle abilità spendibili nella vita quotidiana (ad esempio attività di riordino, pulizia e cura degli ambienti);
- **Attività di cooperazione:** interventi finalizzati all’acquisizione e mantenimento di abilità sociali (rispettare il turno, attendere, collaborare) ed abilità inerenti alla sfera del comportamento di lavoro che permettono all’utenza di sperimentarsi e acquisire abilità spendibili poi in contesti esterni;
- **Attività di lavoro indipendente:** interventi finalizzati al miglioramento ed acquisizione di diverse abilità quali: tempi d’attenzione, abilità fino-motorie, abilità manuali, discriminazione di immagini ed oggetti;
- **Attività di cura di sé:** interventi finalizzati all’acquisizione e mantenimento delle abilità utili alla cura della persona e spendibili nei contesti di vita quotidiana;
- **Stimolazione basale e sensoriale:** interventi attuati per migliorare la percezione di sé, del proprio corpo e del mondo circostante;
- **Attività motoria:** Interventi finalizzati al mantenimento ed incremento delle abilità motorie e sociali di interazione con il gruppo;
- **Attività di tempo libero strutturato:** all’interno del CDD, a seguito della somministrazione di un assessment delle preferenze (analisi delle attività/stimoli graditi), vengono strutturati tempi e spazi per permettere all’utenza di svolgere attività di tempo libero, indirizzate all’espressione di sé.

## 2. Attività socio-educative-abilitative esterne

- **Attività di sperimentazione “lavorativa”:** interventi costruiti tramite una rete di collaborazioni e finalizzati al passaggio da una logica assistenziale ad una educativa. Attraverso la valutazione dei profili di funzionamento di ogni persona vengono strutturate attività di sperimentazione sul territorio attraverso le quali gli utenti possono generalizzare le abilità acquisite all’interno del servizio ed essere percepiti come una risorsa per la comunità (ad esempio collaborazioni con Laboratorio Giraluna, Opificio 512, Vivaio, servizi commerciali del territorio);
- **Attività motorie:** le attività motorie, svolte sul territorio, offrono agli utenti l’opportunità di sperimentarsi in contesti esterni ai CDD dove svolgere specifiche attività con obiettivi propri dell’ambito motorio e delle abilità sociali;
- **Attività territoriali:** caratteristica prevalente di queste attività è da ricondurre alla costruzione di una rete nel contesto territoriale, per creare occasioni di integrazione sociale degli utenti attraverso attività ricreative, abilitative e di sensibilizzazione del territorio. Questi interventi vengono strutturati per permettere l’espressione degli interessi e lo sviluppo delle potenzialità relazionali, incentivando occasioni di incontro con la comunità.
- **Attività in collaborazione con professionisti esterni:** interventi svolti in collaborazione con associazioni, professionisti e enti del territorio finalizzati al benessere psico-fisico delle persone coinvolte, al miglioramento delle abilità sociali e relazionali degli utenti ed al potenziamento di abilità riguardanti diversi ambiti della persona (ad esempio i CDD partecipano ad un laboratorio teatrale in collaborazione con una compagnia teatrale volto ad offrire agli utenti un percorso di espressività corporea; attività con il cavallo: è un’attività ludico-sportiva che permette una stimolazione motoria, intellettuale e sociale.)

## 5.5 Modulo autismo

**Modulo Autismo MONTICHIARI:** a partire da settembre 2012 si è costituito il **modulo autismo** all'interno del cdd di Montichiari, un progetto rivolto a persone con disturbi dello spettro autistico, di età superiore ai 18 anni che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dai CDD. Perché un modulo sperimentale specifico per persone con autismo in un centro diurno per disabili? Come dice Theo Peeters : “L'autismo è un disturbo pervasivo e come tale richiede una risposta pervasiva: benché si possano fare progressi significativi durante tutta la vita e tale risposta dovrebbe essere presente e adeguata per ogni età”.

L'innovatività della proposta consiste, quindi, nel predisporre un adeguato e specifico percorso educativo per utenti con tale disturbo, nonché nella strutturazione di appositi spazi e tempi.

Attraverso il modulo autismo, infatti, il CDD di Montichiari intende garantire ad ogni ospite un percorso di presa in carico individualizzata che, dopo una fase di osservazione e valutazione, permetta la stesura di un progetto educativo e la concomitante programmazione di attività, in congruenza con il quadro funzionale della persona e con le caratteristiche della classe di fragilità d'appartenenza, ponendosi come fine lo sviluppo del maggior grado possibile di autonomia nella vita personale, sociale, lavorativa.

Il modello di intervento si baserà sull'approccio ABA ed utilizzerà l'educazione strutturata come tecnica di intervento quotidiano e in maniera trasversale a tutte le attività proposte.

**5.6 Modulo Autismo PSM:** a partire da gennaio 2023 si è costituito il **modulo autismo** all'interno del cdd di Ponte San Marco, un progetto rivolto a persone con disturbi dello spettro autistico, di età superiore ai 18 anni che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dai CDD. Perché un modulo sperimentale specifico per persone con autismo in un centro diurno per disabili? Come dice Theo Peeters: “L'autismo è un disturbo pervasivo e come tale richiede una risposta pervasiva: benché si possano fare progressi significativi durante tutta la vita e tale risposta dovrebbe essere presente e adeguata per ogni età”.

L'innovatività della proposta consiste, quindi, nel predisporre un adeguato e specifico percorso educativo per utenti con tale disturbo, nonché nella strutturazione di appositi spazi e tempi.

Attraverso il modulo autismo, infatti, il CDD di Ponte San Marco intende garantire ad ogni ospite un percorso di presa in carico individualizzata che, dopo una fase di osservazione e valutazione, permetta la stesura di un progetto educativo e la concomitante programmazione di attività, in congruenza con il quadro funzionale della persona e con le caratteristiche della classe di fragilità d'appartenenza, ponendosi come fine lo sviluppo del maggior grado possibile di autonomia nella vita personale, sociale, lavorativa.

Il modello di intervento si baserà sull'approccio ABA ed utilizzerà l'educazione strutturata come tecnica di intervento quotidiano e in maniera trasversale a tutte le attività proposte.

### **5.7 La giornata tipo dei CDD (servizio CDD standard)**

Entrambi i cdd sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

9.00 – 10.00 accoglienza in struttura, colazione nelle stanze

10.00 – 11.45 attività abilitative, socio-abilitative, educative

11.45 – 12.00 igiene personale

12.00 – 13.15 pranzo con gli operatori

13.15 – 14.00 igiene, cura della persona

14.00 – 15.45 attività abilitative, socio-abilitative, educative

15.45 - 16.00 partenza dal Centro

### **5.8 La giornata tipo del modulo autismo di MONTICHIARI**

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 15,30

8.30 – 10,00 accoglienza in struttura, riunione di gruppo per apertura della giornata

10.00 – 11.45 attività abilitative, socio-abilitative, educative

11.45 – 12.00 igiene personale

12.00 – 13.15 pranzo con gli operatori

13.15 – 13.45 igiene, cura della persona

13,45 – 15.15 attività riabilitative, socio-riabilitative, educative

15.15 - 15.30 partenza dal Centro

Sono consentite le visite dei famigliari al Centro, previo accordo ed appuntamento con la coordinatrice del servizio, la quale è la persona incaricata di accompagnare gli stessi nel percorso di visita.

## 6. L'ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Entrambi i CDD sono aperti nei seguenti orari, per 47 settimane all'anno, 230 giorni totali annui

- dalle 08,30 alle 15,30 per gli utenti del modulo autismo Montichiari;
- dalle 09,00 alle 16,00 per gli utenti del servizio standard
- 

## 7. LA SEDE DEL SERVIZIO

Il servizio CDD di Montichiari ha sede in via Matteotti 21/B a Montichiari (Bs), il CDD di Ponte San Marco ha sede in via Romanelli 12 a Ponte San Marco (Bs).

## 8. L'ACCESSIBILITA' PER I MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO ED IL SERVIZIO TRASPORTO INTERNO

Il CDD di Montichiari è posto sulla sommità del Colle di San Pancrazio a Montichiari. Il CDD di Ponte San Marco è situato vicino alla stazione del treno e vicino alla chiesa.

I CDD garantiscono il trasporto delle persone che ne facciano richiesta, previo accordo con il comune di residenza.

## 9. I CRITERI PER LA FORMAZIONE E LE MODALITA' DI GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Le richieste d'inserimento pervengono al coordinatore del servizio al quale quindi compete anche la cura dell'eventuale lista d'attesa.

La persona incaricata per la prima presa in carico degli utenti è il coordinatore del servizio.

La valutazione della richiesta di dimissione degli utenti viene effettuata in modo congiunto tra il coordinatore del servizio, il comune di appartenenza, l'equipe EOH e la famiglia/amministratore di sostegno.

Le dimissioni dell'ospite dal C.D.D. possono avvenire su richiesta della famiglia (Dimissione volontaria), su proposta dell'E.O.H. (Asst di Riferimento) o, previo parere vincolante del N.S.H. (Asst di Riferimento) e della E.O.H., su richiesta del Responsabile del C.D.D., per i seguenti motivi:

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento e il suo grado di fragilità;
- il verificarsi di fatti od episodi gravi tali da compromettere la frequenza;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'ospite;

## 10. LE RETTE

Le rette del cdd di Montichiari e Ponte San Marco sono:

- frequenza del servizio 41,00€ al giorno (iva al 5% compresa)
- pasto 5€ al giorno (iva al 5% compresa)

Per un totale di 46,00€ (iva compresa) al giorno.

Le rette resteranno tali fino a giugno 2025 come da accordi presi con l'ambito. Potranno subire ulteriori variazioni in aumento anche prima di giugno 2025 in caso di interventi strutturali sui servizi.

**PASTI:** In caso di assenza dell'utente, il costo del pasto verrà tolto se la famiglia avviserà dell'assenza entro le ore 9:30, altrimenti verrà addebitato.

L'inserimento al servizio non prevede il versamento di un deposito cauzionale.

La retta di frequenza è interamente remunerata alla Cooperativa "La Sorgente" dalle amministrazioni Comunali invianti.

Per gli utenti che fruiscono del servizio trasporto la retta va aumentata secondo il seguente schema:

### COMPOSIZIONE COSTO TRASPORTI CDD MONTICHIARI E PONTE SAN MARCO

- €10,00 GIORNALIERI A UTENTE PER IL SERVIZIO DI GESTIONE ED ASSISTENZA (COORDINAMENTO, AUTISTA, ACCOMPAGNATORE E AUTOMEZZO)

+

- €0,30 AL KM

### CDD MONTICHIARI

COMUNE	COSTO GIORNALIERO ASSISTENZA	KM GIORNALIERI	TOTALE GIORNALIERO
CALVISANO	10,00€ compreso iva	24 X 0.30€ = 7.20€	17.20 €
REMEDELLO	10,00€ compreso iva	38 X 0.30€ = 11.40€	21.40 €
CARPENEDOLO	10,00€ compreso iva	14.8 X 0.30€ = 4.44€	14.44 €
VISANO	10,00€ compreso iva	28 X 0.30€ = 8.40€	18.40 €
BEDIZZOLE	10,00€ compreso iva	30 X 0.30€ = 9.00€	19.00 €
MONTICHIARI	10,00€ compreso iva	10 X 0.30€ = 3.00€	13.00 €

**CDD PONTE SAN MARCO**

COMUNE	COSTO GIORNALIERO ASSISTENZA	KM GIORNALIERI	TOTALE GIORNALIERO
CALVISANO	10,00€ compreso iva	38 X 0.30€ = 11.40€	21.40€
CARPENEDOLO	10,00€ compreso iva	30 X 0.30€ = 9.00€	19.00€
VISANO	10,00€ compreso iva	42 X 0.30€ = 12.60€	22.60€
MONTICHIARI	10,00€ compreso iva	16 X 0.30€ = 4.80€	14.80€
CASTENEDOLO	10,00€ compreso iva	24 X 0.30€ = 7.20€	17.20€
MAZZANO	10,00€ compreso iva	16 X 0.30€ = 4.80€	14.80€
ACQUAFREDDA	10,00€ compreso iva	46 X 0.30€ = 13.80€	23.80€
NUVOLERA	10,00€ compreso iva	20 X 0.30€ = 6€	16,00 €

## 11. GLI STRUMENTI E LE MODALITA' DI TUTELA DELLE PERSONE INSERITE

### 11.1 Codice Etico

Si considera strumento a tutela degli utenti e delle loro famiglie il Codice Etico, all'interno del quale sono contenuti i principi seguiti dalla Cooperativa Sociale "La Sorgente" nella gestione dei propri servizi.

### 11.2 Le segnalazioni ed i reclami

La Cooperativa "La Sorgente" salvaguarda prassi di tutela nei confronti dei propri interlocutori (siano essi famiglie, asst, comuni) che possono esprimere o rilevare disservizi in merito all'erogazione del servizio.

Esiste presso la sede dei CDD, viene inviato agli stakeholder dei servizi ed è presente sul sito internet della cooperativa l'apposito modulo (Allegato 13: modulo reclami-disservizi).

Il modulo deve essere poi riconsegnato ai responsabili del servizio tramite posta elettronica o cartaceo.

La gestione degli stessi, come riportato nell'allegato, avverrà nel seguente modo: Il coordinatore prenderà in carico la segnalazione – suggerimento – reclamo entro e non oltre le 72 ore dalla ricezione della stessa.

Inoltre il coordinatore risulterà presente in struttura e nel caso di assenza contattabile via telefonica e via mail dal lunedì al venerdì dalle 9-16.

La risposta verrà data in modalità scritta entro le 72 ore come indicato.

### 11.3 Il contratto di ingresso

Al momento dell'ufficiale inserimento nel Centro dell'Utente, viene sottoscritto un Contratto d'Ingresso all'interno del quale vengono definiti gli impegni dell'Ente Gestore, del Comune di residenza e dell'utente e dei suoi famigliari.

## 12. GLI STRUMENTI, LE MODALITA' E I TEMPI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITA' E DEI CAREGIVER

Il servizio per valutare la soddisfazione delle persone con disabilità inserite e dei caregiver utilizza i seguenti strumenti:

- Questionari di soddisfazione delle famiglie
- Questionario di soddisfazione degli ospiti
- Questionario di soddisfazione del personale

Per ciascun soggetto individuato (famiglie, ospiti, personale), attraverso i rispettivi strumenti predisposti (questionari) ed individuando la metodologia più corretta per attuare opportune misurazioni, si cerca di individuare il posizionamento attuale (singolo e per categoria) rispetto al livello di soddisfazione, cercando, in base ai dati raccolti, di pianificare opportune azioni di miglioramento.

I dati raccolti (diversificati a seconda dell'obiettivo prefissato e dei soggetti coinvolti) vengono in primo luogo analizzati. Tali dati costituiscono elemento di analisi della rispondenza del servizio ai bisogni degli utenti e dei loro famigliari.

### 12.1 Questionario Soddisfazione Famiglie

Viene distribuito una volta all'anno (inviati a casa) generalmente tra gennaio e marzo in modo da poter raccogliere i dati entro fine anno per poterli analizzare e verificare quali azioni di miglioramento intraprendere. I dati raccolti vengono successivamente riportati ed analizzati in equipe e durante incontri collegiali con tutte le famiglie degli utenti del Centro. Inoltre i risultati vengono condivisi con l'amministratore delegato. Nel caso di riscontro negativo il coordinatore contatterà telefonicamente la famiglia per confrontarsi.

### 12.2 Questionario Soddisfazione Ospiti

Somministrato annualmente dagli operatori agli ospiti che possiedono le capacità di comprensione alle domande presentategli.

Dalle risposte emerse si cerca di ricostruire il vissuto e la percezione dell'ospite inserito in rapporto all'immagini che lui ha del Centro.

I dati raccolti vengono analizzati da parte dell'equipe del servizio e conservati.

### **12.3 Questionario Soddisfazione Personale**

Consegnato al personale annualmente.

I dati raccolti vengono analizzati congiuntamente dal coordinatore e condivisi con le risorse umane. Inoltre i risultati vengono condivisi con l'amministratore delegato.

Nel questionario vengono rilevati quattro diversi aspetti: Soddisfazione personale; Soddisfazione del lavoro; Ambiente di lavoro; Aspetti organizzativi e contrattuali.

## **13. IL PERSONALE**

I CDD garantiscono lo standard di personale in funzione della classificazione SIDI delle persone con disabilità, secondo quanto indicato dalla normativa vigente.

Attualmente le figure professionali inserite sono: Coordinatore e vice coordinatore del servizio, educatori professionali, infermieri professionali, operatori socio sanitari e assistenti socio sanitaria.

### **13.1 Equipe C.D.D**

All'interno dei C.D.D. l'Equipe è rappresentata da Coordinatore e dalle diverse figure professionali presenti.

Esistono diverse modalità organizzative:

- Una riunione settimanale collegiale, il martedì dalle 16.00 alle 18.00 per il cdd di Montichiari e il mercoledì dalle 16:00 alle 18.00 per il cdd di Ponte San Marco.
- Due giornate annuali d'equipe definite di "Verifica e programmazione";
- Incontri periodici o su richiesta tra Coordinatore, Educatore di Riferimento e operatori dell'E.O.H del territorio (Psicologa e Assistente Sociale Asst).
- Incontri periodici o su richiesta tra Coordinatore, Educatore di Riferimento e Assistenti Sociali dei Comuni di residenza degli utenti.

Ogni figura professionale presente nella struttura è provvista di un tesserino di riconoscimento in cui oltre ad una fotografia viene indicato nome, cognome, qualifica. Al fine di consentire in sicurezza lo svolgimento dell'attività professionale degli operatori, tali tesserini sono esposti in un'apposita bacheca all'ingresso della struttura.

## 14. MODALITA' DI RILASCIO ALLE PERSONE CON DISABILITA' DELLA DICHIARAZIONE PER I FINI FISCALI

Ogni anno, entro i tempi previsti per la compilazione della certificazione dei redditi, l'ufficio amministrativo rilascia ad ogni utente apposita documentazione certificante il costo del servizio e la quota parte dello stesso imputabile al sistema sanitario.

## 15. L'ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti relativi alle persone con disabilità è consentito ai famigliari degli stessi nel rispetto della seguente procedura:

- Il familiare comunica telefonicamente e/o per iscritto al responsabile del servizio la propria richiesta di avere accesso ai documenti relativi al figlio/a ospite del servizio;
- Il Responsabile del servizio, per la data concordata con il familiare, predispone la documentazione richiesta;
- Prima della consegna della documentazione richiesta, il responsabile del servizio si accerta dell'identità e del titolo della persona richiedente l'accesso agli atti.

I tempi di consegna degli atti richiesti vanno da un minimo di una giornata lavorativa ad un massimo di 5 giorni lavorativi.

Il servizio è totalmente gratuito.

## 16. ASPETTI GENERALI

### 16.1 Mensa

La preparazione dei pasti è affidata ad una cooperativa esterna con sede a Montichiari.

Gli operatori raccolgono settimanalmente l'ordinazione delle singole persone tramite una lista (menu) gestita in collaborazione con la stessa cooperativa esterna. Si differenzia un menu primavera/estate da autunno/inverno.

### 16.2 Automezzi

L'obiettivo dell'integrazione sociale e territoriale è momento centrale della vita di un servizio diurno. La possibilità di partecipare ad iniziative ed attività esterne al servizio rappresenta concreta possibilità di interazione con la realtà esterna. Entrambi i Cdd dispongono di automezzi attrezzati con sollevatore per carrozzine.

### 16.3 Trasporti

Il trasporto viene effettuato dal CDD in accordo con i comuni coinvolti.

Per una corretta gestione del servizio le famiglie sono chiamate a rispettare gli orari concordati con il servizio.

### 16.4 Sicurezza / D.lgs 81/08

La Cooperativa La Sorgente considera la tutela della sicurezza sia per gli ospiti inseriti nei C.D.D. sia per il proprio personale come elemento centrale della propria politica. A questo proposito, anche in ottemperanza alle normative vigenti ha predisposto e periodicamente verifica (tramite consulenza di una ditta ed un incaricato esterno):

- che tutti gli adempimenti derivanti dalla Legge 81/08 siano controllati e mantenuti (Documento di Valutazione dei rischi, Piano di Emergenza, Ecc)
- la verifica periodica (semestrale) di tutta l'attrezzatura antincendio presente;
- un'adeguata formazione/informazione del personale sia in merito ad informazioni sanitaria che di emergenza/antincendio;
- una verifica periodica dell'impianto elettrico complessivo tramite contratto di manutenzione affidato ad una ditta esterna. La struttura è dotata di indicatori di vie di fuga. Gli impianti sono realizzati in applicazione alle norme CEI e UNI.

### 16.5 Pulizie

La gestione delle pulizie dei locali (interni/esterni) è attuata da personale interno secondo un apposito programma.

## 17. IL SISTEMA DELLA QUALITA'

### 17.1 Standard di Qualità

La Cooperativa "La Sorgente" ha definito una serie di standard di qualità considerati qualificanti per un Centro Diurno per Disabili.

Gli standard rappresentano il livello minimo che la Cooperativa si impegna a garantire rispetto alla qualità del Servizio proposto.

Le aree sensibili individuate attraverso le quali la persona con disabilità/famiglia può valutare la qualità del Servizio sono:

Area Inserimento: gli standard di qualità sono rappresentati dal rispetto della procedura sotto descritta:

1)	Presentazione della proposta di inserimento al Responsabile del Servizio EOH-Distretto	L'EOH invia il parere di idoneità al responsabile del servizio.
----	--	---

2)	<p>Raccolta informazioni e documenti di valutazione da EOH</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumento: Inserimento dei documenti nel fasas</b></p>	<p>Il Coordinatore del Servizio raccoglie dall'Équipe Operativa Handicap la documentazione relativa alla persona (psico-diagnostica, sanitaria, relazione sociale).</p>
3)	<p>Incontro di presentazione del servizio e raccolta di ulteriori informazioni</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumento: Intervista</b></p>	<p>Il successivo incontro con la famiglia della persona presso la sede del servizio rappresenta l'occasione in cui si integrano le informazioni già in possesso della Cooperativa al fine di individuare i termini di un inserimento efficace e programmare un'accoglienza il più possibile affine alle caratteristiche dell'utente.</p> <p>Nel corso dell'incontro di conoscenza reciproca, il Coordinatore consegna alla famiglia la Carta dei servizi della Cooperativa, presenta il servizio e raccoglie anche una prima valutazione della famiglia sulla prospettiva di inserimento presso il Centro Diurno, cui farà seguito il Contratto di Ingresso stipulato con la famiglia al momento dell'inserimento effettivo della persona in CDD.</p>
4)	<p>Definizione di tempi e modalità di inserimento e comunicazione al Distretto degli stessi.</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumento: Email</b></p>	<p>Il coordinatore del servizio in accordo con l'amministratore delegato, a seguito di valutazioni fra loro congiunte, definiscono tempi e modalità d'inserimento; sarà cura del coordinatore comunicare le medesime agli attori istituzionali coinvolti.</p> <p>L'Inserimento della persona è comunque sempre vincolato al superamento da parte dello stesso del periodo di prova.</p>

5)	<p>Inserimento dell'utente.</p> <p><b>Attore: Coordinatore ed educatori</b></p> <p><b>strumento: Contratto d'Ingresso</b></p>	<p>Nei tempi concordati l'utente inizia la sua frequenza presso il Servizio. La frequenza presso il Servizio è regolarizzata dal contratto d'ingresso.</p>
6)	<p>Compilazione ed inoltro Scheda Sidi</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>strumento: Scheda Sidi</b></p>	<p>Il giorno stesso dell'inserimento viene compilata la Scheda Individuale del Disabile (Sidi), che come sopra ricordato serve a determinare il grado di fragilità e capacità dell'Utente ed il corrispondente carico assistenziale con il numero di ore/personale necessarie.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Tutto l'intero processo sopra descritto deve necessariamente compiersi</b></p> <p style="text-align: center;"><b>nel rispetto dei tempi indicati per ciascuna di esse, dalla normativa e dagli accordi presi con gli enti coinvolti.</b></p>		

Area progettazione: gli standard di qualità relativi alla progettazione dell'Intervento sono rappresentati dal rispetto delle procedure sotto descritte:

1)	<p>Assesment medico e multidisciplinare</p> <p><b>Attore: Educatori e Specialisti Esterni</b></p> <p><b>Strumenti: Schede Assesment</b></p>	<p>La fase di <i>assessment</i> completa la fotografia della situazione funzionale della persona sotto il profilo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>sanitario</i>;</li> <li>- <i>multidisciplinare</i>: la <u>scala VINELAND</u>, la <u>scala SIS</u> (Supports Intensity Scale), <u>scala POS</u> (Personal Outcomes Scale) BRADEN, TINETTI e la scala di VALUTAZIONE SOGGETTIVA DEI COMPORAMENTI PROBLEMA.</li> </ul>
----	---	---

2)	<p>Stesura e condivisione del progetto individuale e condivisione con Distretto e Famiglia</p> <p><b>Attore: Educatori e Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumenti: Progetto personale</b></p>	<p>Nel progetto individuale sono delineati gli itinerari educativi, assistenziali, sanitari dell'utente. Nella cornice del progetto della persona si collocano i diversi obiettivi di lavoro presenti nella programmazione educativa. Il progetto verrà presentato alla famiglia, comune ed asst entro 30 giorni dall'inserimento.</p>
4)	<p>Verifica Intermedia dell'andamento del progetto</p> <p><b>Attore: Educatori e Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumenti: Verifica Intermedia</b></p>	<p>L'andamento del progetto viene valutato mediante una verifica semestrale in cui esiti sono comunicati alla famiglia e alla persona interessata</p>
5)	<p>Verifica Annuale dell'andamento del progetto</p> <p><b>Attore: Educatori e Coordinatore del Servizio</b></p> <p><b>Strumenti: Verifica Annuale</b></p>	<p>La verifica del progetto consiste in una valutazione puntuale del raggiungimento degli obiettivi, collegandone ciascuna sotto articolazione alle osservazioni raccolte in corso di inserimento tramite le schede di monitoraggio specifiche per ogni obiettivo ed i diversi strumenti di registrazione delle informazioni rilevanti sul percorso della persona.</p> <p>A seguito della verifica annuale viene predisposto un nuovo progetto che presenterà la ridefinizione e la rilettura degli obiettivi precedenti accanto all'identificazione di eventuali nuovi obiettivi e strumenti di intervento.</p> <p>Gli esiti della verifica annuale e le necessità di aggiornamento degli obiettivi sono condivisi con la famiglia, i comuni e l'asst di riferimento.</p>

Area Relazione comunicazione utente/famiglia: la modalità di approccio e di relazione con le famiglie diventano primo elemento di valutazione qualitativa del Servizio. Diventano inoltre capacità di leggere ed interpretare, in modalità non formalizzate, l'immagine stessa delle famiglie non come utente passivo, ma come "cliente" effettivo del Servizio. Gli standard di qualità e relativi indicatori dell'area relazione comunicazione utente/famiglia sono:

1)	<p>Incontri individuali con le famiglie</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio ed educatori</b></p> <p><b>Strumento: incontro individuale-telefonata-lettera</b></p>	<p>Il coordinatore garantisce in base al bisogno delle famiglie incontri individuali, telefonate e comunicazioni scritte.</p> <p>Gli educatori di riferimento sentiranno telefonicamente le famiglie al bisogno ed in caso di eventi straordinari.</p>
2)	<p>Incontri collettivi con le famiglie</p> <p><b>Attore: Coordinatore del Servizio e psicologa</b></p> <p><b>Strumento: incontri di gruppo</b></p>	<p>Per proporre una modalità collettiva d'incontro che risulti essere funzionale ad aggiornare le famiglie sull'andamento generale del Centro Diurno, a raccogliere eventuali loro bisogni e/o richieste, ed a condividere eventuali modifiche nell'organizzazione complessiva del servizio verranno organizzati mensilmente incontri con il coordinatore e la psicologa.</p>

Questo documento vuole essere momento di presentazione ma anche di condivisione e/o confronto.

Chi vuole può contattarci per chiarimenti o maggiori informazioni al:

030.9981060 (Amministrazione Coop La Sorgente)

030.962730 (CDD Montichiari)

030.9980950 (CDD Ponte San Marco)

e-mail: [info.lasorgente@coop-lasorgente.com](mailto:info.lasorgente@coop-lasorgente.com) (Amministrazione Coop La Sorgente)

e-mail: [cddmontichiari@coop-lasorgente.com](mailto:cddmontichiari@coop-lasorgente.com) (CDD Montichiari)

RESPONSABILE: [claudiamigliorati@coop-lasorgente.com](mailto:claudiamigliorati@coop-lasorgente.com)

e-mail : [cddpontesanmarco@coop-lasorgente.com](mailto:cddpontesanmarco@coop-lasorgente.com) (CDD Ponte San Marco)

RESPONSABILE: [elenacapuzzi@coop-lasorgente.com](mailto:elenacapuzzi@coop-lasorgente.com)

**ULTIMO AGGIORNAMENTO EFFETUATO IL GIORNO 2/2/2024**