



# Carta dei servizi

## Centro Diurno Disabili del Comune di Calolziocorte



*rugiada*

Approvata con

- deliberazione del Consiglio Comunale n. 14 del 26.02.2008 e successivamente modificata con
- deliberazione del Consiglio Comunale n. 66 del 20.11.2012
- deliberazione del Consiglio Comunale n. 60 del 09.11.2015

## Sommario

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI .....	3
ORGANIZZAZIONE .....	3
La sede e l'orario di funzionamento .....	3
L'ammissione al C.D.D. ....	3
La dimissione dal C.D.D.....	4
La giornata tipo .....	4
Chi lavora al C.D.D.....	4
DIRITTI DEGLI OSPITI.....	5
IL SERVIZIO E LE SUE MODALITÀ DI LAVORO.....	5
ELEMENTI DI QUALITÀ.....	6
L'alimentazione .....	6
Le visite guidate .....	6
L'inserimento .....	6
La documentazione relativa all'utenza .....	6
I rapporti con le famiglie.....	6
Le uscite .....	7
Il volontariato, le collaborazioni e le associazioni .....	7
ACCESSO.....	7
La richiesta di inserimento .....	7
La partecipazione ai costi.....	7
Accesso alla documentazione socio sanitaria .....	8
VALUTAZIONE .....	8
Il sistema di valutazione e di gradimento da parte degli ospiti e delle loro famiglie.....	8
allegato A .....	10
allegato B .....	11
allegato C .....	12
allegato D .....	13

## **PRESENTAZIONE E OBIETTIVI**

Il Centro Diurno per persone Disabili “Rugiada” detto (C.D.D.), è una struttura del Comune di Calolziocorte (Ente Gestore) rivolta all'accoglienza di persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni e inferiore ai 65 anni (di norma) che opera per il benessere del soggetto disabile accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità. Il Centro è gestito tramite gara ad evidenza pubblica da una Cooperativa Sociale.

La mission del Centro è promuovere e sviluppare le differenti abilità presenti nelle persone con disabilità fisica, intellettuale e relazionale, migliorarne le condizioni di vita attraverso attività educative, di abilitazione/riabilitazione, sociali, sanitarie, ricreative e di integrazione sociale rispetto al contesto ambientale. Tutto questo attraverso progetti individuali elaborati, con un lavoro di rete, da personale qualificato.

Il C.D.D., in particolare, mira:

- alla crescita evolutiva dei soggetti nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e integrazione sociale;
- a sviluppare le potenzialità dei soggetti ospiti;
- a operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Il C.D.D. si configura, inoltre, come punto di riferimento per le famiglie che possono reperire informazioni, conoscenze ed esigenze di orientamento e di supporto nel loro compito educativo.

Il C.D.D. non è solo un servizio all'utenza ma anche una risorsa del territorio, in quanto l'apertura dello stesso all'ambiente circostante contribuisce a creare una sensibilizzazione culturale verso la disabilità.

## **ORGANIZZAZIONE**

### *La sede e l'orario di funzionamento*

Il C.D.D. si trova a Calolziocorte, in via Edmondo De Amicis n. 2 (tel.e fax 0341/643844). E' situato accanto alla scuola primaria “Mondo giusto” con la quale condivide parte del giardino.

Il Centro è raggiungibile con l'auto, con il treno e con l'autobus (vedi allegato A).

È una struttura che può ospitare fino a venti persone gravemente disabili (n. 20 posti autorizzati, accreditati e a contratto) residenti nel Comune di Calolziocorte e nei Comuni limitrofi.

E' aperto per 47 settimane all'anno (da settembre a luglio e chiude in occasione delle festività natalizie, pasquali e ad agosto).

Il C.D.D. offre un'apertura settimanale di 35 ore e giornaliera – dal lunedì al venerdì – dalle 09.00 alle 16.00, con possibilità di frequenza part-time o con un orario differenziato vicino alle esigenze dell'utenza e della famiglia, da concordarsi con l'équipe del servizio.

Per gli utenti residenti a Calolziocorte è garantito il servizio di trasporto da e per il Centro; per gli utenti non residenti è prevista la possibilità di richiedere il servizio con oneri a carico del Comune di residenza.

### *L'ammissione al C.D.D.*

La famiglia/soggetto di riferimento inoltra la richiesta di inserimento attraverso il servizio sociale del Comune di residenza.

La domanda viene poi trasmessa ai Servizi Sociali d'Ambito di Lecco che predispongono la valutazione socio-sanitaria dell'utente e valutano l'inserimento del soggetto presso la struttura più idonea, sia per ubicazione che per caratteristiche, in collaborazione con la famiglia e il servizio sociale del Comune di residenza.

Tra l'utente e l'Ente Gestore viene stipulato un contratto d'ingresso dove vengono indicati tutti i soggetti che partecipano alla copertura della retta, le prestazioni a carico dell'Ente Gestore, gli adempimenti a carico dell'utente o di che partecipa al pagamento della retta assistenziale

nonché le modalità di risoluzione delle controversie e le ipotesi di recesso e risoluzione del contratto.

La lista d'attesa per l'accesso al C.D.D. è gestita dai Servizi Sociali d'Ambito di Lecco. L'inserimento al C.D.D. viene effettuato tenendo conto della data di presentazione della domanda, dei bisogni dell'utente e della vicinanza della struttura al luogo di residenza.

#### *La dimissione dal C.D.D.*

Le dimissioni di un utente dal C.D.D. possono avvenire:

- per un passaggio ad altre strutture,
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza
- per dichiarazione scritta del familiare/tutore
- per raggiunto limite di età (65 anni)

In questi casi, avendo riguardo alla continuità delle cure, viene predisposta una lettera di dimissione dal servizio in cui viene evidenziato lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni relative al proseguimento del percorso assistenziale. In caso di cambio di struttura, al fine di agevolare l'inserimento dell'utente, viene anche programmato un periodo di inserimento con gli operatori della nuova struttura.

- per decesso

#### *La giornata tipo*

La giornata al centro è articolata in fasce orarie, secondo una precisa organizzazione. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno all'interno di un orario giornaliero così strutturato:

09.00- 09.30	ingresso e accoglienza
09.30-11.45	attività programmate in funzione di un progetto individuale, elaborato dal personale durante gli incontri di équipe
11.45-13.00	igiene e pranzo
13.00-13.45	igiene personale
13.45 -15.30	ricominciano le attività
15.30-16.00	uscita

#### *Chi lavora al C.D.D.*

Intorno al Centro Diurno per persone Disabili ruotano diverse persone, dotate di cartellino di riconoscimento, aventi qualifiche e competenze diverse, che lavorano in sinergia per il benessere degli ospiti. In particolare:

- il coordinatore pianifica, per quanto di competenza, il lavoro del personale dipendente che opera all'interno del C.D.D., cura il rapporto con gli ospiti e i loro parenti ed è garante del buon funzionamento del Centro. In collaborazione con l'Amministrazione Comunale, promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni a garantire la funzionalità e l'organizzazione del servizio;
- gli educatori, personale qualificato con titolo di studio specifico, sono un riferimento per gli utenti e le loro famiglie; sono responsabili dei progetti educativi individuali e delle attività implementate per raggiungere gli obiettivi prestabiliti;
- le assistenti socio-sanitarie / l'operatore socio sanitario: si occupano dell'igiene e dei bisogni assistenziali degli utenti e della pulizia dei locali;
- il fisiatra e il fisioterapista seguono, in base alle proprie competenze, il percorso di mantenimento degli utenti con problematiche motorie;

- infermiera: garantisce la somministrazione dei farmaci a chi ha la necessità, si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando in equipe i bisogni sanitari di ciascuno.
- l'autista e l'accompagnatore provvedono al trasporto degli utenti dal centro a casa e viceversa;
- lo psicologo promuove momenti di ascolto, incontro e approfondimento con le famiglie e rende possibile una condivisione di problematiche e di modalità per affrontarle; segue e sostiene il percorso di lavoro del gruppo degli educatori;
- i volontari e i tirocinanti delle scuole professionali o delle università operano in raccordo con gli operatori del centro;
- il formatore organizza e gestisce un ciclo di giornate formative per gli operatori in base all'analisi dei bisogni emersi durante gli incontri di coordinamento;

## **CHE COSA OFFRE**

### **DIRITTI DEGLI OSPITI**

Ogni ospite del C.D.D. di Calolziocorte ha diritto:

- a vivere una vita dignitosa nel rispetto dei suoi bisogni, delle sue necessità, delle sue risorse e delle sue potenzialità;
- a una vita di relazione e a processi d'integrazione;
- a un intervento educativo appropriato e continuativo, attraverso un progetto individualizzato, realistico e verificabile;
- a un'apposita valutazione socio-sanitaria: interventi valutativi, diagnostici e terapeutici finalizzati ad opportune attività di riabilitazione sanitaria;
- ad ottenere dal C.D.D. informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso
- a condividere tramite il proprio familiare/soggetto di riferimento il progetto individuale

### **IL SERVIZIO E LE SUE MODALITÀ DI LAVORO**

La mission del Centro viene perseguita attraverso l'organizzazione e la gestione di alcune attività che si svolgono con gli utenti e rispettano precisi e specifici obiettivi che l'équipe di lavoro elabora durante la programmazione annuale con l'apertura del Centro. Le aree in cui queste attività sono inserite sono le seguenti:

- area delle attività educative di socializzazione;
- area delle attività educative con significato prevalentemente psico-motorio;
- area delle attività educative con significato prevalentemente espressivo e creativo;
- area delle attività educative con significato prevalentemente operativo manuale;
- area delle attività educative finalizzate al mantenimento del livello culturale raggiunto dall'utente;
- area assistenza diretta all'ospite;
- area delle attività riabilitative e terapeutiche.

Le suddette aree si traducono concretamente in un insieme di attività che vanno dall'ippoterapia alla piscina; dalla cucina al computer e al giornalino; dal giardinaggio alla musica, dalla pittura alla ceramica; dalla falegnameria alla palestra, alle uscite sul territorio e a laboratori video. Per ogni utente, nel momento in cui viene ammesso al Centro, viene predisposto un programma individualizzato di attività che verrà verificato periodicamente dagli operatori del C.D.D..

Non solo, queste attività vengono progettate e sviluppate ricorrendo a risorse che possono essere sia interne sia esterne al servizio, comunque valutate come significative e idonee per la realizzazione delle attività stesse.

## **ELEMENTI DI QUALITÀ**

L'Amministrazione Comunale è garante della qualità del servizio e si impegna a garantire l'adeguatezza della struttura, delle condizioni igieniche e delle attrezzature.

### *L'alimentazione*

Il pasto viene confezionato da una ditta specializzata in locali adiacenti al C.D.D.; è possibile avere una dieta personalizzata adeguata alle esigenze del soggetto disabile.

### *Le visite guidate*

I potenziali utenti ed i loro familiari possono effettuare visite guidate alla struttura richiedendolo al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune che comunicherà al Coordinatore del Centro gli orari ed il giorno di visita dei soggetti interessati.

### *L'inserimento*

Prima dell'inserimento vengono ascoltati i bisogni della famiglia con la quale si prevedono almeno due incontri e una visita domiciliare; viene inoltre raccolto da tutti i servizi specialistici il materiale relativo al nuovo utente; è prevista una gradualità ed un accompagnamento rispetto alla frequenza che tiene conto dei tempi del nuovo utente e dei bisogni della famiglia; successivamente viene ipotizzato un piano individuale (assistenziale/educativo/riabilitativo) personalizzato e mirato a rispondere ai bisogni dell'utente ed alle aspettative della famiglia.

Successivamente viene individuata una figura educativa di riferimento per ciascun soggetto che mantiene rapporti periodici con la famiglia e le figure territoriali di riferimento (assistente sociale, fisioterapisti, psicologi,...).

### *La documentazione relativa all'utenza*

Per ogni utente viene predisposto un fascicolo assistenziale e sanitario (FaSAS) che si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente e degli interventi pianificati e attuati al C.D.D..

Rilevanti sono:

Il piano educativo individuale: viene predisposto per ogni utente pensando a ciò che risponde ai suoi bisogni, alle sue potenzialità e ai suoi desideri. Le attività organizzate sono: attività musicali, motorie (piscina, ippoterapia, uscite sul territorio), psico-motorie (estetica, fisioterapia, palestra), cognitive (computer, giochi da tavolo, giornalino) ed espressivo-manuali (pittura, ceramica, giardinaggio, cucina).

Il fascicolo sanitario: è una cartella con le informazioni relative alla salute di ogni utente, che viene aggiornata periodicamente.

Il diario giornaliero riporta accadimenti rilevanti che riguardano l'utente.

### *I rapporti con le famiglie*

Le famiglie vengono coinvolte sia nel progetto individuale relativo al proprio familiare, attraverso colloqui individuali e visite domiciliari per la valutazione del caso singolo, sia nella programmazione del servizio attraverso riunioni periodiche in cui avanzare proposte o chiedere chiarimenti. Usufruiscono inoltre del servizio partecipando agli incontri con lo psicologo o fruendo della consulenza specializzata degli educatori o del personale dei Servizi sociali comunali. È istituito il Comitato dei rappresentanti dei genitori con funzioni consultive e propositive relativamente all'organizzazione del servizio.

### *Le uscite*

Uscite sul territorio: durante la settimana sono previsti più momenti in cui socializzare con l'esterno e conoscere la realtà locale; è inoltre un modo di far conoscere all'esterno la disabilità in un'ottica di sensibilizzazione della società.

Uscite didattiche/ludiche: durante l'anno sono previste gite che favoriscono momenti di benessere e aggregazione e la conoscenza di nuove realtà e spazi.

Rotaract: un ospite del C.D.D. a turno, con un minimo grado di autosufficienza e con un accompagnatore, partecipa ad una serie di gite giornaliere organizzate da questa associazione per una settimana.

### *Il volontariato, le collaborazioni e le associazioni*

La gestione e l'organizzazione del C.D.D. fa riferimento, oltre all'équipe lavorativa, anche a una rete di relazioni esterne che permettono agli operatori di portare a termine il proprio compito in modo più efficace ed efficiente:

- un gruppo di volontari dell'associazione "Lo Specchio" di Vercurago (realtà organizzata e strutturata) che affiancano gli operatori del Centro in momenti particolari e su attività specifiche;
- le Scuole, di diverso ordine e grado, con le quali il C.D.D. collabora per realizzare le attività educative coi bambini e per avere possibilità d'incontro per gli ospiti;
- le Scuole professionali, le Università e le Scuole di specializzazione, con le quali vengono stipulate convenzioni per lo svolgimento di tirocini formativi;
- l'associazione "Auser" di Lecco, una realtà di volontariato organizzata e strutturata;
- i volontari di Erba, associazione che organizza attività sciistiche durante i mesi invernali;
- il "Rotaract Club" di Lecco, di ausilio per organizzare momenti di vacanza per gli ospiti;
- l'associazione "La Goccia" di Lecco che dà supporto al C.D.D. per le vacanze estive degli ospiti;
- l'"Associazione Nazionale Alpini" sezione di Calolziocorte;
- l'AVAC "Associazione Volontari Anziani Calolziesi"
- volontari del servizio civile.

Tutte queste collaborazioni sono basate sul fatto che il C.D.D. cerca di operare pensando al contesto ambientale in cui è inserito occupandosi, da una parte, della qualità della vita delle persone con disabilità assumendosene la responsabilità e, dall'altra, rappresentando una risorsa per l'esterno in quanto contribuisce a formare e scoprire la dimensione etica e antropologica della disabilità.

## **CHE COSA CHIEDE**

### **ACCESSO**

#### *La richiesta di inserimento*

I famigliari/soggetti di riferimento interessati devono presentare la domanda di inserimento al Comune di residenza del potenziale utente.

#### *La partecipazione ai costi*

Le famiglie degli utenti del C.D.D. pagano:

- una retta mensile differenziata in base al tempo di frequenza scelto e determinata ogni anno dall'assemblea dei Sindaci del Distretto di Lecco (allegato B);
- il costo del pasto che viene aggiornato annualmente in base all'indice ISTAT (allegato B);

Alle famiglie sono inoltre richiesti coinvolgimento e collaborazione nell'attuazione e nel miglioramento del progetto educativo che il Centro porta avanti.

Ai famigliari/ soggetti di riferimento ogni anno, per prassi nel mese di febbraio, vengono rilasciate le certificazioni relative agli oneri sostenuti per il mantenimento al C.D.D. (per 730, rendiconto annuale per amministratore di sostegno).

Certificazioni diverse possono essere richieste all'ufficio servizi sociali del Comune di Calolziocorte (vengono rilasciate entro 30 giorni dalla richiesta).

#### *Accesso alla documentazione socio sanitaria*

I famigliari/soggetti di riferimento possono presentare richiesta di accesso alla documentazione socio sanitaria direttamente al referente sanitario della struttura. La richiesta può essere formale (scritta) o informale e può prevedere il rilascio di copia dei documenti. Il referente, previa verifica dei requisiti del richiedente, dispone la visione immediata dei documenti e l'eventuale rilascio entro 30 giorni.

## **VALUTAZIONE**

#### *Il sistema di valutazione e di gradimento da parte degli ospiti e delle loro famiglie*

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, vengono adottati alcuni strumenti per conoscere come gli utenti e le loro famiglie giudicano il servizio stesso. In particolare:

- il coordinatore è a disposizione per ascoltare e registrare eventuali manchevolezze o disservizi rispetto agli impegni che sono stati fissati dalla Carta dei Servizi;
- il responsabile dei Servizi sociali del Comune di Calolziocorte accoglie i reclami: si adotta una procedura di facile accesso, comprensione e utilizzo (modulo per le segnalazioni, allegato C); ai reclami viene data risposta entro 30 giorni dal loro ricevimento;
- viene erogato un questionario annuale di gradimento (solitamente nel mese di luglio - allegato D), per pianificare gli interventi di miglioramento con l'anno successivo; i risultati del questionario vengono resi noti dall'Amministrazione Comunale ai famigliari degli utenti del C.D.D. attraverso un incontro assembleare all'inizio dell'anno formativo; vengono inoltre pubblicati sul sito internet del Comune di Calolziocorte.

La presente carta dei servizi sarà distribuita ai famigliari degli utenti che frequentano il C.D.D., esposta al Centro e pubblicata sul sito internet del Comune di Calolziocorte. Durante la permanenza dell'utente eventuali modifiche della carta dei servizi saranno tempestivamente comunicate.



**FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO DI C.D.D.**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
➤ Fattore tempo	➤ Orario giornaliero di apertura del servizio	➤ Dalle 9.00 alle 16.00
	➤ Settimane di apertura del servizio/tempo	➤ 47 settimane all'anno (chiusura per le festività natalizie, pasquali e ad agosto)
	➤ Giorni settimanali di apertura del servizio	➤ Dal lunedì al venerdì
	➤ Data della domanda di inserimento/data di inserimento effettivo	➤ 30 giorni
Fattore informazione	➤ Frequenza delle informazioni ai genitori/tempo	➤ Colloqui individuali con le famiglie almeno 2 volte all'anno
		➤ Almeno 2 volte all'anno riunione collegiale coi genitori
		➤ Almeno 1 telefonata da parte dell'educatore di riferimento alla famiglia alla settimana
Fattore personalizzazione del servizio	➤ Riconoscibilità del personale	➤ Badge identificativo
	➤ Numero delle attività-laboratori per utente/tempo	➤ 3 attività al giorno
	➤ Numero consulenze psicologiche alle famiglie/tempo	➤ 2 consulenze psicologiche al mese (una individuale e una di gruppo)
	➤ Numero di uscite sul territorio degli utenti/tempo	➤ 1 uscita al giorno
	➤ Numero di interventi di igiene personale per utente/tempo	➤ 2 interventi al giorno
	➤ Documentazione relativa all'utenza/tempo	➤ 1 volta ogni 2 mesi (PEI) e giornalmente (diario)
Fattore struttura fisica	➤ Diversificazione del menù/richiesta utente	➤ Percentuale di risposta 100%
	➤ Numero di interventi di pulizia/tempo	➤ 1 intervento al giorno
	➤ Numero delle sale dedicate alle attività giornaliere	➤ 5 sale
	➤ Conformità alla normativa antincendio	➤ Adeguata dotazione di mezzi antincendio
		➤ Addestramento del personale di reparto
➤ Servizio di manutenzione/tempo	➤ Periodica /Entro una settimana dalla richiesta	
Fattore orientamento e accoglienza	➤ Visita guidata/tempo	➤ Contatto immediato con il coordinatore della struttura per fissare appuntamento
Fattore reti esterni	➤ Numero soggetti terzi in contatto col C.D.D.	➤ 10 soggetti terzi
	➤ Numero contatti coi soggetti terzi /tempi	➤ Almeno 4 alla settimana



Il Centro Diurno Disabili "rugiada" si trova nella frazione del Pascolo della città di Calolziocorte (Lc), in via E. De Amicis, 2.

Telefono e fax 0341-643844

## Come si arriva a Calolziocorte

Strade: strada regionale ex S.S. 639 Lecco-Bergamo, strada nazionale 36 Lecco-Milano.

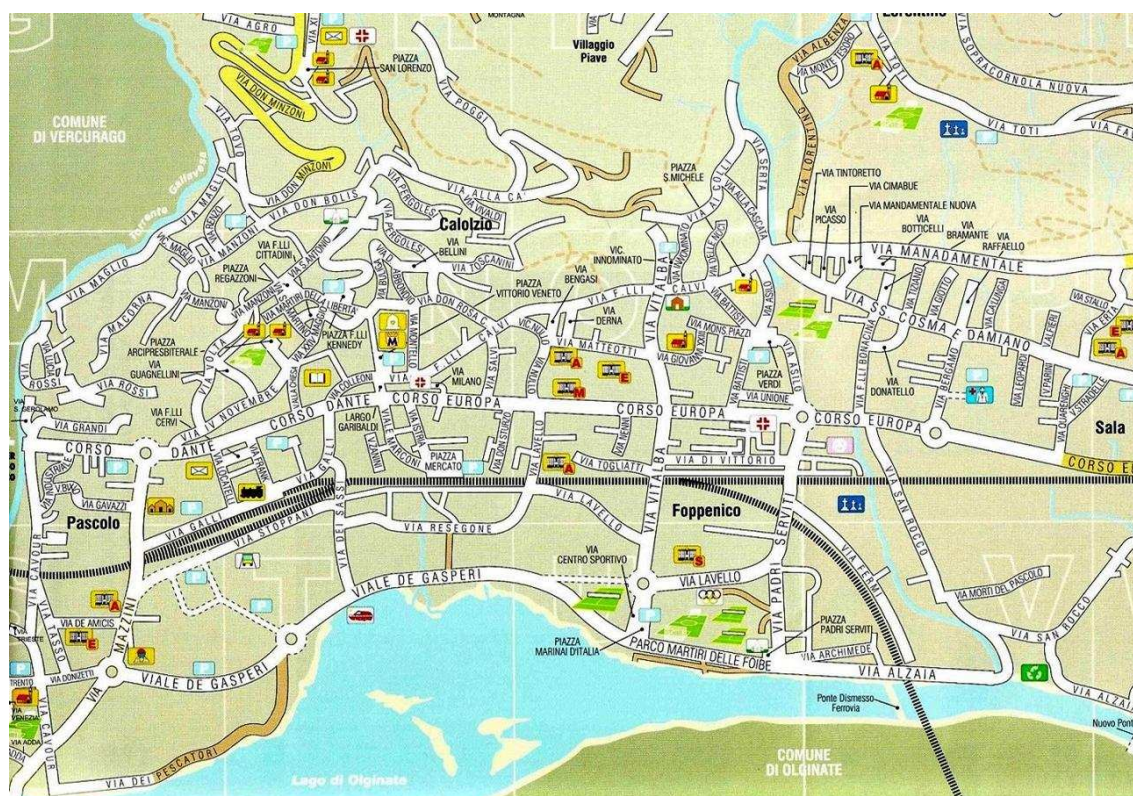
Ferrovie: stazione di Calolziocorte-Olginate sulle linee Milano-Lecco-Sondrio-Tirano e Lecco-Bergamo-Brescia.

Il Centro Diurno Disabili dista circa 400m dalla stazione ed è raggiungibile con le linee urbane di autobus.

In bicicletta da Lecco e comuni vicini anche con il bike sharing: consultare la pagina web <http://bicincitta.tobike.it/frmLeStazioni.aspx?ID=49>

Aeroporti: Bergamo-Orio al Serio, Milano-Linate e Milano-Malpensa.

Distanze principali: da Lecco 7 km, da Bergamo 26 km, da Como 30 km, da Milano 43 km. La città dista inoltre un'ora di macchina dal confine svizzero di Villa di Chiavenna e 3/4 d'ora dal confine svizzero Como-Chiasso.



**COSTI DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI “RUGIADA”  
COMUNE DI CALOLZIOCORTE - ANNO 2015**

Retta mensile a carico delle famiglie (per 11 mesi)

- Euro 155,00 retta mensile per la frequenza a tempo pieno per 11 mesi, più il costo del pasto per ogni giorno in cui si usufruisce del servizio mensa
  - Euro 103,00 per la frequenza part- time o per periodi di malattia o assenza giustificata superiori ai 10 giorni di apertura anche non consecutivi per gli utenti a tempo pieno
  - Euro 69,00 per la frequenza part- time in caso di periodo di malattia o assenza giustificata superiori ai 15 giorni di calendario
- 
- Euro 4,67 è il costo del singolo pasto.

Il pagamento dovrà essere effettuato alla Tesoreria Comunale/ Banca Popolare di Sondrio – filiale di Calolziocorte entro il secondo mese successivo a quello in cui il servizio è stato fruito

Retta a carico dei Comuni di residenza degli utenti

- Euro 516,00 retta mensile da corrispondere per 11 mesi

Il pagamento sarà effettuato alla Tesoreria Comunale/ Banca Popolare di Sondrio – filiale di Calolziocorte a settembre per i primi sette mesi in cui il servizio è stato fruito e a gennaio dell'anno successivo per gli ultimi quattro mesi.



allegato D



**Settore Servizi alla Persona ed alla Famiglia  
Servizio Servizi Sociali**

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO  
DI SODDISFAZIONE DEL CENTRO DIURNO DISABILI  
DEL COMUNE DI CALOLZIOCORTE**

Allo scopo di migliorare il Servizio la preghiamo di compilare il seguente questionario barrando con una crocetta la risposta che riterrà più vicina al Suo giudizio. Il questionario sarà anonimo e potrà essere imbucato nell'apposito raccoglitore presente al CDD.

1) Quanto è soddisfatto dell'inserimento del Suo familiare al CDD?

non so	per niente	poco	abbastanza	molto
--------	------------	------	------------	-------

2) quanto pensa siano adeguati e confortevoli

i posteggi	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
l'ingresso	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
i trasporti	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
i pulmini	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
i locali del CDD	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
l'arredo	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
le attrezzature per le attività	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
gli spazi esterni	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
la pulizia degli ambienti	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
il calendario delle aperture	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
gli orari di apertura del centro	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
la qualità della mensa	non so	per niente	poco	abbastanza	molto
le attività	non so	per niente	poco	abbastanza	molto

3) quanto è soddisfatto del progetto individuale formulato per il proprio familiare ?

non so	per niente	poco	abbastanza	molto
--------	------------	------	------------	-------

4) quanto è soddisfatto della velocità e puntualità delle risposte alle sue richieste da parte del

Comune	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
Cooperativa	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto

Coordinatore	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
Personale	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto

5) quanto è soddisfatto dell'organizzazione del CDD in merito

ai colloqui individuali	non so	Per niente	poco	Abbastanza	molto
all'accompagnamento alle visite mediche	non so	Per niente	poco	Abbastanza	molto
alle feste presso il C.D.D.	non so	Per niente	poco	Abbastanza	molto
al coinvolgimento dei volontari nelle attività	non so	Per niente	poco	Abbastanza	molto

6) quanto è soddisfatto delle seguenti figure professionali ?

educatori	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
ausiliarie (asa)	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
fisiatra	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
fisioterapista	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
psicologo	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto
coordinatrice	non so	per niente	poco	Abbastanza	molto

7) quanto è soddisfatto del personale del CDD nei Suoi confronti ?

non so	per niente	poco	abbastanza	molto
--------	------------	------	------------	-------

8) come considera la relazione instaurata con l'Educatore di riferimento ?

non so	pessima	insufficiente	buona	ottima
--------	---------	---------------	-------	--------

9) come pensa che sia la modalità usata per gli avvisi a casa?

non so	pessima	insufficiente	buona	ottima
--------	---------	---------------	-------	--------

10) suggerimenti per il miglioramento del servizio

---



---



---

Grazie per la collaborazione!