



SIMPATRIA

cooperativa sociale di solidarietà onlus

Carta del Servizio

Centro Diurno Disabili Suzzara

ultimo aggiornamento: APRILE 2025

 Sede Legale: via Democrito 13/6
46029 Suzzara (MN)
 Sede amministrativa: via del Parco, 1
46023 Palidano di Gonzaga (MN)
 Tel. 0376 508370
 e-mail: info@simpatria.it
PEC: chv@pecimprese.it
www.simpatria.it

C.F. e P.I.: 01452880204
Iscrizione Albo Regionale Coop. Sociali
Sez. A, foglio 110, numero progressivo 220
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative n. A113544
Iscrizione R.E.A. MN n. 160218

INDICE

1.	Breve storia del CDD	pag. 03
2.	Modalità di accesso	pag. 03
3.	Descrizione dell'unità d'offerta	pag. 04
4.	Liste di attesa	pag. 04
5.	Modalità di erogazione delle prestazioni e attività	pag. 04
6.	Servizi accessori	pag. 08
7.	Giornata tipo	pag. 08
8.	Orari di funzionamento	pag. 09
9.	Accessibilità del servizio	pag. 09
10.	Regolamentazione accesso visitatori esterni	pag. 09
11.	Costi di compartecipazione	pag. 10
12.	Strumenti e modalità per tutelare i diritti delle persone assistite	pag. 10
13.	Strumenti, modalità e tempi di valutazione grado di soddisfazione	pag. 11
14.	Rilevazione eventuali lamentele	pag. 11
15.	Modalità di rilascio dichiarazioni ai fini fiscali	pag. 12
16.	Tempistiche e modalità di accesso ai documenti	pag. 12
17.	Contatti	pag. 12

01. BREVE STORIA DEL CDD

Il Centro Diurno Disabili (ex Centro Socio-Educativo) di Suzzara (MN) inizia le sue attività nel febbraio del 1987, su iniziativa della Cooperativa CHV, costituita l'anno precedente dall'Associazione Territoriale di Coordinamento Handicappati e Volontari.

Attiva già da diversi anni nel campo della sensibilizzazione ai temi dell'integrazione (scolastica, sociale e lavorativa) delle persone con disabilità, l'associazione si pose l'obiettivo di passare ad una dimensione operativa attraverso la gestione di servizi.

All'interno di questo processo si individuò la mancanza nel comprensorio di un CSE, struttura diurna prevista dalla Regione in ogni territorio già dal 1980. Attraverso un confronto con l'allora USSL 49, (Suzzara, Gonzaga, Motteggiana, Pegognaga, San Benedetto Po, Moglia), furono individuati la struttura (l'ex scuola materna di Riva di Suzzara) e gli utenti iniziali, definite le procedure organizzative, delineato il progetto complessivo e la filosofia organizzativa e culturale di fondo: offrire alle persone che frequentano il centro uno spazio educativo che accolga le differenti capacità con rispetto e condivisione, un luogo non chiuso e artificioso, ma in grado di essere in dialogo costante con persone e ambienti del territorio.

Nel 1993 il CSE si trasferisce nell'attuale sede di via Democrito a Suzzara.

Nell'anno 2004, con deliberazione n° VII/18334 del 23/07/2004, viene istituito il Centro Diurno Disabili.

Nel 2021, dalla pluridecennale esperienza delle Cooperative CHV e TanteTinte, nasce Simpatría Cooperativa Sociale di Solidarietà. Questo consente di rispondere a un più ampio ventaglio di bisogni delle persone con disabilità, dal primo inserimento nel mondo scolastico all'età adulta; di bambini e adolescenti a cui offre un ambiente di crescita sano e stimolante; di famiglie in difficoltà, supportando l'autonomia genitoriale e l'importanza del nucleo familiare; dell'intera comunità, sviluppando progetti di welfare e sviluppo territoriale.

02. MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro diurno disabili è un servizio semiresidenziale rivolto a persone con disabilità grave; ad esso si accede dopo il compimento della maggiore età. Coloro che fossero interessati all'inserimento di un proprio familiare al CDD hanno la possibilità di richiedere al coordinatore informazioni relative alle caratteristiche del servizio e visitarlo.

L'ammissione al servizio prevede le seguenti procedure:

- ✓ la famiglia presenta formale domanda all'Ente Gestore e per conoscenza al Servizio Sociale del Comune di residenza;
- ✓ l'équipe tecnica del CDD valuta i bisogni dell'utente disabile e la congruenza del servizio ai bisogni rilevati e verifica la fattibilità dell'inserimento al centro;
- ✓ la cooperativa Simpatría dichiara la disponibilità/non disponibilità all'ammissione, motivandone le ragioni;
- ✓ ottenuta risposta favorevole, il genitore/amministratore di sostegno/tutore presenta domanda al Comune di residenza;
- ✓ il Comune entro 30 giorni comunica alla famiglia e, per conoscenza alla Cooperativa Simpatría, l'esito della sua istanza;
- ✓ nel caso si proceda all'inserimento dell'utente presso il CDD, viene sottoscritto un contratto di ingresso tra Simpatría e la famiglia dell'utente;

- ✓ nella fase iniziale di frequenza al Centro l'équipe multidimensionale predispone un periodo di osservazione per una conoscenza del nuovo utente. Al termine di questo periodo, entro trenta giorni, l'équipe del Centro predispone un primo progetto educativo individualizzato (PEI) che viene condiviso con la famiglia. Viene inoltre predisposta la Cartella Socio-Sanitaria (FASAS) e il SIDI.

03. DESCRIZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

La sede del Centro Diurno Disabili è ubicata a Suzzara, in via Democrito 13/A, nella zona del nuovo ospedale, in un'area quindi abbastanza centrale e in consistente espansione negli ultimi anni. La costruzione, di proprietà della Cooperativa Simpatría, è stata resa possibile grazie ad una generosa donazione di un benefattore originario di Suzzara e alla mobilitazione di tutta la cittadinanza. Inaugurata nel 1994, è disposta su un unico piano senza barriere architettoniche e con un ampio spazio esterno adibito a giardino e attività conviviali. Internamente è composta da un'ampia sala polivalente, un laboratorio, due sale attrezzate per la gestione degli utenti più gravi, un piccolo spazio per il riposo, una sala adibita a varie attività di socializzazione, una sala mensa, uno spazio cucina e un'infermeria con toilette. Vi sono poi 5 bagni (uno protetto) ad uso degli utenti e uno spogliatoio operatori con annesso servizio igienico dedicato. I servizi accessori consistono in una dispensa e due garage. La struttura risulta rispondente alle norme delle più recenti disposizioni legislative. Il Servizio è accreditato da Regione Lombardia e a contratto per n° 25 posti (DGR del 23/11/ 2005 N 1147) e autorizzato al funzionamento (Atto della Provincia di Mn n 26/2005 AF del 21/06/2005).

L'équipe educativa, nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla delibera regionale, è costituita da:

- ✓ Un responsabile coordinatore del Servizio;
- ✓ Educatori socio-sanitari e socio-pedagogici;
- ✓ Infermiere professionale;
- ✓ OSS e ASA.

E' presente un fisioterapista in regime di libera professione.

L'équipe inoltre è affiancata da due medici volontari, soci della Cooperativa.

04. LISTA DI ATTESA

Qualora vi siano più domande di inserimento rispetto ai posti accreditati, la Cooperativa Simpatría stilerà una lista di attesa sulla base delle seguenti priorità:

- ✓ data di presentazione della domanda,
- ✓ risorse assistenziali della famiglia o comunque alternative al servizio,
- ✓ livello di gravità dell'utente, con priorità ai casi più gravi.

05. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E ATTIVITÀ

Le finalità del Centro Diurno Disabili sono essenzialmente le seguenti:

- ✓ offrire ad ogni utente la possibilità di sviluppo, valorizzazione e mantenimento delle capacità cognitive, motorie e relazionali, attraverso una programmazione individuale degli interventi;
- ✓ offrire un adeguato livello di assistenza che garantisca il dignitoso rispetto della persona nel supporto delle funzioni di base e nella cura delle esigenze sanitarie;

- ✓ consentire ad ogni utente occasioni di socializzazione nel territorio, promuovendo processi di sensibilizzazione e integrazione;
- ✓ offrire alle famiglie un sostegno e un supporto nella gestione della quotidianità.

I momenti programmatori del servizio possono essere analiticamente distinguibili in programmazione annuale e programmazione settimanale; la prima si svolge generalmente nei mesi precedenti all'inizio dell'anno educativo (gennaio), dura quattro giorni ed è volta principalmente alla valutazione dell'andamento dei singoli progetti educativi e alla programmazione delle attività annuali. Ad essa partecipa l'intera équipe educativa, il coordinatore del servizio e su casi specifici il medico responsabile, il fisioterapista, gli infermieri ed altri consulenti.

La programmazione settimanale invece pone a tema problemi specifici nell'andamento dei singoli progetti individualizzati e affronta le eventuali variazioni dell'organizzazione; ha una durata di tre ore, viene svolta generalmente il lunedì pomeriggio, dopo la fine delle attività con gli utenti e ad essa partecipa l'intera équipe con la presenza del coordinatore. La presenza del medico responsabile e del fisioterapista, è, anche in questo caso, periodica e rivolta alla risoluzione di criticità che prevedono la loro consulenza e il loro parere.

La filosofia del servizio tende a dare spazio all'autonomia e al protagonismo degli educatori nella definizione delle attività e delle ipotesi progettuali degli interventi individualizzati, nella consapevolezza della loro centralità nella relazione con l'utente. Ma al tempo stesso la storia del servizio riconosce la dimensione indispensabile del confronto interno all'équipe, con la figura del coordinatore, con i consulenti esterni e soprattutto con le famiglie, considerate come le principali depositarie delle conoscenze dell'utente, della sua storia, dei suoi bisogni, ecc. La bontà di un progetto, il conseguimento di un obiettivo, il benessere dell'utente non è mai l'esito delle capacità individuali di un singolo, ma il frutto di un lavoro collettivo. In questo senso la programmazione e la progettazione degli interventi individuali non possono che essere l'esito di un lavoro diffuso, la cui responsabilità è indubbiamente del coordinatore e dell'équipe, ma alla cui definizione devono concorrere anche gli altri attori, interessati al buon andamento del servizio e al miglioramento costante della sua capacità di comprendere e dare risposta ai molteplici bisogni degli utenti.

Per ogni utente frequentante il CDD, viene predisposto un progetto individualizzato (PEI), periodicamente verificato.

Per ogni utente viene individuato un educatore di riferimento, responsabile della stesura del progetto educativo individualizzato. Tale educatore ha la presa in carico, ma nelle attività sono comunque coinvolti anche altri operatori. Il progetto viene periodicamente verificato all'interno dell'équipe e attraverso incontri tra coordinatore e gruppo di lavoro; all'inizio dell'anno il PEI viene consegnato e discusso con la famiglia durante un incontro di condivisione.

Gli elementi principali del progetto educativo sono la relazione educativa (individualizzata o di piccolo gruppo a seconda dei casi), l'attività di igiene e cura e la proposta di attività educative.

Per quanto concerne queste ultime, il Centro Diurno Disabili offre differenti tipologie di attività divise in aree:

➤ AREA ASSISTENZIALE E DELL'AUTONOMIA PERSONALE

All'interno della quotidianità del Servizio, viene data particolare importanza all'aspetto igienico-assistenziale: sono previsti momenti per il cambio, l'igiene intima, l'igiene orale.

Quando possibile si individuano obiettivi per il potenziamento dell'autonomia personale nello svolgimento delle funzioni di base. In questo momento l'utente acquisisce autonomia per quanto riguarda

la propria igiene quotidiana e la cura del proprio corpo attraverso una corretta sequenzialità di vestirsi, lavarsi e rivestirsi.

Queste attività vengono svolte quotidianamente all'interno del Centro e, quando possibile, nello spogliatoio della piscina.

Per il mantenimento delle autonomie personali vengono proposte anche altre attività nei diversi momenti e spazi della giornata: apparecchiare e sparecchiare i tavoli al momento del pranzo, corretto svolgimento delle azioni durante il pasto, riordino dei materiali del centro.

Pur facendo riferimento all'area dell'autonomia è evidente che questi momenti sono fortemente inseriti all'interno della relazione educativa e dello scambio comunicativo e relazionale.

➤ AREA ESPRESSIVA (Laboratori creativi)

L'attività consiste nel realizzare vari oggetti, con l'utilizzo di materiali diversi, destinati all'abbellimento e arredamento del Servizio. Vi è poi un laboratorio artistico, che vede la collaborazione con utenti di altri servizi della Cooperativa, che prevede la realizzazione di bomboniere per cerimonie e "prodotti solidali" volti alla raccolta fondi a sostegno dei servizi stessi.

Tali attività artistico-creative hanno l'obiettivo di valorizzare le capacità espressive degli utenti coinvolti, favorendone la motricità fine, la comunicazione e consentendo loro di entrare in rapporto con i propri sentimenti e con le altre persone coinvolte.

➤ AREA SENSO-MOTORIA

L'area senso-motoria coinvolge gli utenti in attività sia interne che esterne al Centro.

• Attività di piscina

Attività finalizzata a mantenere e stimolare capacità motorie; in particolare si lavora sulla deambulazione, sul controllo dell'equilibrio e sulla correttezza delle posture. Qualora si rendano necessari, possono essere individuati anche percorsi individualizzati in collaborazione con gli istruttori messi a disposizione dalla struttura ospitante. Gli obiettivi possono essere diversificati a seconda delle capacità motorie ed emotive di ogni utente; si può tendere quindi dal superamento delle paure connesse all'acqua per rafforzare il rapporto di fiducia e relazione affettiva con l'educatore al mantenere e potenziare abilità di nuoto.

Questa attività comprende anche la fase importante dello spogliatoio e della doccia, fondamentale sia per lo scambio e il contatto fisico tra educatore ed utente, sia per il raggiungimento di obiettivi riguardanti l'area dell'autonomia personale.

• Attività di gioco di bocce

L'attività si svolge nel bocciodromo di un paese vicino e prevede il coinvolgimento di volontari che abitualmente lo frequentano.

L'attività è finalizzata a sostenere le capacità di attenzione, il rispetto delle semplici regole di gioco, le abilità motorie di percezione del peso delle bocce e della forza da utilizzare durante il tiro.

Il contesto del bocciodromo è anche occasione di socializzazione, consentendo ai ragazzi di farsi conoscere e di instaurare nuove relazioni nel territorio.

- Fisioterapia

All'interno del Centro si svolgono interventi fisioterapici:

- ✓ mobilizzazioni attive e passive,
- ✓ linfodrenaggio,
- ✓ mantenimento delle abilità motorie,
- ✓ controllo e verifica di ausili e tutori.

- Stimolazione basale, attività sensoriali, snoezelen

Le attività focalizzano l'attenzione sulla globalità della persona. Offrono validi strumenti per attuare percorsi educativi quotidiani. Attraverso questi interventi si aiutano i ragazzi ad entrare in relazione con il proprio corpo (se stessi), con le persone che stanno loro accanto (l'altro da sé), con ciò che li circonda (il mondo).

- Attività motorie altre

Vengono proposte altre attività ludico-motorie sia individualizzate che di gruppo come la deambulazione assistita (con o senza ausili), cyclette, tapis-roulant, esercizi a corpo libero con e senza attrezzi, passeggiate. Viene svolta anche un'attività in piccolo gruppo, denominata di "attivazione motoria", e gestita dal fisioterapista: esercizi a corpo libero e con attrezzi, percorsi, psicomotricità.

➤ AREA SOCIO-RELAZIONALE

Nell'interazione con l'utente si pone particolare attenzione alla dimensione relazionale, cercando di cogliere e amplificare le manifestazioni comunicative anche di chi ha pochi strumenti espressivi. In ogni attività, anche in quelle di tipo assistenziale, fondamentale è curare la relazione operatore/utente.

Si cerca anche di implementare le modalità comunicative e gli scambi relazionali fra gli utenti, soprattutto attraverso la condivisione di attività comuni in piccolo gruppo.

Vengono proposte anche attività all'esterno, quali uscite al bar e in esercizi locali, gite, partecipazione ad eventi proposti dal territorio, al fine di favorire occasioni di socializzazione e di relazione con altre persone.

➤ AREA LUDICO-RICREATIVA

Comprende attività di carattere animativo, perlopiù svolte in gruppo, che rappresentano momenti di svago e divertimento, nella piena e libera espressione di ognuno:

- ✓ ascolto di musica, canti e balli;
- ✓ visione di filmati d'animazione e video-sigle;
- ✓ giochi da tavolo e di società;
- ✓ lettura di favole – fiabe animate;
- ✓ realizzazione di semplici ricette culinarie;
- ✓ disegno;
- ✓ laboratori artistici e creativi;
- ✓ falegnameria.

Vengono utilizzati anche strumenti informatici quali tablet, videoproiettore, smartphone, computer.

➤ AREA COGNITIVA

Vengono proposte semplici attività per il mantenimento e la stimolazione delle competenze cognitive. In particolare, quando presenti, si esercitano in modo funzionale le abilità di lettura e scrittura.

Si strutturano attività per l'orientamento spazio-temporale (calendario, orologio, menù, agenda visiva ...). Vengono proposte inoltre, sotto forma di giochi, attività finalizzate al mantenimento dell'attenzione, alla stimolazione della memoria, della capacità di comunicare e di esprimere preferenze e bisogni (CAA), del rispetto dei tempi di attesa.

Seppur trasversale anche ad altre, menzioniamo in quest'area due attività strutturate, esterne al Servizio e svolte settimanalmente in piccoli gruppi:

- ✓ serra;
- ✓ fattoria didattica.

06. SERVIZI ACCESSORI

➤ MENSA

All'interno della struttura del CDD vi è una cucina attrezzata, oggi utilizzata prevalentemente per lo svolgimento del laboratorio di cucina con un piccolo gruppo di utenti, la preparazione di colazioni, merende e la frullatura di cibi per utenti disfacici.

I pasti vengono forniti da una ditta esterna, che assicura anche la preparazione diete personalizzate.

➤ TRASPORTO

La Cooperativa Simpatría, previa analisi puntuale delle necessità e delle condizioni, è in grado di:

- gestire il trasporto quotidiano degli utenti da casa al servizio e viceversa;
- gestire i trasporti per il raggiungimento delle sedi delle attività esterne.

Gli automezzi a disposizione del CDD sono 3 pulmini attrezzati di n°9 posti cad. (7 a sedere più 2 carrozzine).

Il personale addetto al trasporto è costituito da 1 autista e da tre accompagnatori assunti; ci si avvale della collaborazione di volontari dell'associazione Auser (Autogestione Servizi) di Suzzara per la guida degli altri mezzi.

I trasporti connessi con le attività educative vengono invece effettuati dagli operatori del servizio.

Anche in questo caso la gestione diretta dei trasporti consente di rispondere alle diverse esigenze degli utenti e delle loro famiglie, compatibilmente con la necessaria razionalità del servizio.

➤ SERVIZIO PULIZIE

L'attività di pulizia quotidiana è attualmente in carico ad una ditta esterna.

La Cooperativa Simpatría inoltre, attraverso opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, garantisce l'ordine e il decoro, una miglior funzionalità degli ambienti interni ed esterni, oltre che l'adeguamento degli spazi in base ai cambiamenti ed alle necessità.

07. GIORNATA TIPO

Gli utenti arrivano al CDD coi pulmini alle ore 9. Segue un momento di accoglienza conviviale in piccolo gruppo. Questo momento è dedicato all'esplicitazione del programma giornaliero, alla raccolta di informazioni relative alle condizioni dell'utente attraverso il dialogo con utenti stessi, attraverso la lettura del diario quotidiano tenuto con i familiari oppure attraverso l'osservazione, sull'andamento della serata precedente, ecc.

Questo momento della quotidianità è occasione per stimolare processi comunicativi di piccolo gruppo. Viene anche generalmente svolta, per coloro che lo richiedono, una colazione leggera.

Successivamente operatori e utenti, suddivisi in piccoli gruppi negli spazi loro assegnati, si adoperano per lo svolgimento delle attività previste.

Terminate le attività, alle ore 12 circa, subito dopo la somministrazione delle terapie da parte dell'infermiera in organico, un operatore del servizio provveda a dispensare il pranzo.

A seconda delle individuali necessità di ogni utente, gli operatori provvedono alle cure igieniche (da 2 a 4 interventi giornalieri).

Il pomeriggio viene dedicato, per chi ne segnala il bisogno, al riposo, al relax, alla socializzazione oppure ad attività ludiche.

Dalle 15.20 si provvede alla preparazione degli utenti per il ritorno a casa, previsto alle ore 16.

08. ORARIO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16 (35 ore a settimana per 47 settimane all'anno). E' prevista una chiusura di 2 settimane durante il mese di agosto, una settimana nel periodo natalizio e 4 giorni per programmazione del servizio secondo un calendario comunicato di anno in anno.

09. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa effettua il servizio di trasporto (v. al punto 6 paragrafo "servizi accessori").

La Struttura è raggiungibile anche con mezzi pubblici:

- ✓ in treno > la stazione di Suzzara è collegata con Ferrara, Mantova, Modena, Parma; il CDD dista circa due km dalla stazione ferroviaria;
- ✓ in autobus > Suzzara può essere raggiunta con autobus provenienti da Reggio Emilia e Mantova e relative province; il CDD dista circa due km dalla fermata.

10. REGOLAMENTAZIONE ACCESSO VISITATORI ESTERNI

I familiari possono in qualsiasi momento richiedere un incontro con il coordinatore e/o gli operatori di riferimento e possono accedere al servizio previo appuntamento concordato.

Il servizio può richiedere la presenza del familiare in occasione degli incontri di condivisione del PEI o in altri momenti in cui si renda necessaria una verifica del progetto individualizzato.

Può essere richiesta la presenza del familiare anche in fase di inserimento di un utente nuovo o durante visite mediche e controlli programmati all'interno e/o all'esterno della struttura.

Famigliari e visitatori esterni per accedere al servizio devono suonare il campanello ed attendere che un operatore li accompagni all'interno della struttura. In caso di situazioni di emergenze sanitaria dovranno attenersi alle regole di accesso che verranno eventualmente stabilite e notificate attraverso adeguata cartellonistica.

11. COSTI DI COMPARTECIPAZIONE

La retta socio-assistenziale, che comprende il carico assistenziale dell'utente, il pasto e il trasporto, è corrisposta dal Piano di Zona del Comune di appartenenza che richiede alla famiglia una quota di compartecipazione in base all'indicatore ISEE della sola persona assistita.

RETTE PER FREQUENZA CDD Full Time 35 h	€ 52,23/die compreso iva 5%
RETTE PER FREQUENZA CDD Part Time 19/24 h	€ 36,73/die compreso iva 5%

Sono escluse dalla quota socio-assistenziale i costi delle attività svolte avvalendosi di strutture e servizi a pagamento.

La cooperativa è esonerata dalla gestione e riscossione di eventuali compartecipazioni economiche alla spesa da parte della famiglia.

La retta complessiva è integrata da una quota socio-sanitaria a carico di Regione Lombardia erogata alla Cooperativa da ATS Valpadana. Le tariffe sanitarie variano a seconda della classificazione degli utenti, effettuata tramite la scheda individuale della persona disabile (SIDI).

12. STRUMENTI E MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE

Al momento della formalizzazione dell'ingresso la famiglia o l'amministratore di sostegno ed il legale rappresentante della cooperativa sottoscrivono il "contratto d'ingresso" a tutela dei diritti dell'utente. In questo documento sono esplicitati i reciproci impegni che cooperativa e famiglia si assumono (vedi allegato A: "Contratto di ingresso"). E' vietata la cessione del contratto d'ingresso ad altri soggetti. Quotidianamente c'è un contatto con le famiglie attraverso il diario giornaliero e con telefonate in caso di situazioni particolari. Quando se ne rilevi il bisogno, o da parte degli operatori o da parte dei familiari, si organizzano incontri di confronto e condivisione con le singole famiglie. E' prevista la possibilità di segnalazione di disservizi o reclami attraverso una apposita scheda che può essere consegnata al coordinatore (vedi allegato B). Il coordinatore si impegna a dare alla famiglia una risposta scritta entro 8 giorni (in modo di aver potuto discutere il problema, se necessario, durante la riunione d'equipe). Ogni anno viene inoltre proposto il "questionario di soddisfazione delle famiglie" (prossimo paragrafo). Le eventuali dimissioni possono avvenire qualora gli attori coinvolti ritengano venuto ad esaurirsi il progetto individualizzato oppure si siano modificate sensibilmente le condizioni che facevano ritenere idoneo il servizio per i bisogni dell'utente.

L'esigenza di dimissioni può essere segnalata:

- ✓ dalla famiglia, qualora ritenga siano più opportune per le esigenze del familiare altre soluzioni;
- ✓ dal servizio, qualora ritenga esaurito il percorso educativo o qualora l'inserimento pregiudichi gli equilibri relazionali all'interno della struttura, in seguito a un processo di aggravamento;
- ✓ dalla Cooperativa Simpatría, qualora intervengano difficoltà del Comune di residenza nel sostenere economicamente la frequenza dell'utente al servizio; o qualora la famiglia non rispetti gli obblighi previsti dal contratto d'ingresso.

In tutti questi casi le dimissioni dal servizio verranno concordate all'interno di un percorso condiviso anche dai servizi territoriali (ATS, Comuni, ecc.). Il servizio si impegna ad una restituzione del percorso dell'utente attraverso una relazione di dimissione.

La privacy è garantita in base alla normativa vigente per la gestione dei dati personali e speciali della persona.

13. STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Riteniamo l'attività valutativa strategicamente necessaria per pensare a un servizio dinamico, che apprende dalla propria esperienza, anche dai propri insuccessi e dai propri limiti; ciò è vero sia per i progetti educativi individualizzati, sia per il progetto complessivo del servizio. L'attività valutativa non può essere condotta in maniera autoreferenziale dall'équipe educativa ma deve essere tendenzialmente dialogica, ossia coinvolgere gli attori interessati al funzionamento del servizio. Un ruolo centrale lo rivestono le famiglie degli utenti: riteniamo che il maggior sapere, la maggiore conoscenza dei singoli utenti l'abbiano i genitori e/o i familiari che se ne prendono cura. Non ci riferiamo, a tal riguardo, solo alle esperienze (istituzionali, cliniche, scolastiche, ecc.), ma anche a quei saperi difficilmente spiegabili a volte così poco trasmissibili, a quelle forme di comunicazione e conoscenza basati sull'attenzione alle posture, agli sguardi, agli atteggiamenti e comportamenti. Se questo è lo straordinario patrimonio dei genitori, siamo peraltro consapevoli che il lavoro educativo del servizio deve al tempo stesso attingervi e distanziarsi. L'educatore non può essere il secondo genitore del disabile; deve essere in grado, attraverso un'osservazione continua e un'intenzionalità consapevole, di elaborare la storia e il vissuto dell'utente e provare a proporre nuovi sguardi, nuovi orizzonti di senso, nuove proposte educative. Ed è qui in agguato la possibilità dell'incomprensione, del disaccordo, del conflitto con il genitore. Di fronte a questa possibilità non conosciamo altro metodo che il dialogo, la capacità cioè del servizio di stabilire relazioni significative con le famiglie e di interrogarsi sui propri percorsi in modo costruttivo. In questo senso l'occasione della carta dei servizi e le prescrizioni che essa comporta (il questionario di soddisfazione dei familiari) ci sembrano un'ulteriore sollecitazione ad un'attenzione strategica ai bisogni e alle domande di questo importante attore del servizio. Annualmente viene somministrato ai familiari degli utenti del servizio il questionario (vedi allegato C), per verificare il livello di soddisfazione. I dati vengono elaborati e analizzati in una relazione, discussa all'interno del CDA della cooperativa e nell'incontro annuale generale con le famiglie. Le aree di criticità che emergono dalla "customer satisfaction" diventano oggetto di attenzione nel piano di miglioramento annuale.

14. RILEVAZIONE DI EVENTUALI LAMENTELE E MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI (VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE)

La Cooperativa Simpatría vuole dedicare particolare attenzione alla cura e alla valorizzazione dell'autonomia professionale e delle aspettative degli operatori, consapevole che la qualità dei servizi e il benessere degli utenti non possa che passare anche attraverso la soddisfazione professionale di chi vi opera.

Il Coordinatore è la prima figura di riferimento che filtra e gestisce eventuali problematiche sia attraverso colloqui individuali con gli operatori, sia riportando le criticità in equipe o al CdA della cooperativa a seconda delle complessità rilevate.

Al fine di tutelare il lavoro di equipe del gruppo degli operatori, oltre alle settimanali riunioni d'équipe, si prevedono percorsi formativi e di supervisione

Viene inoltre annualmente somministrato un questionario di soddisfazione degli operatori (vedi Allegato D).

Dal 2022, al fine di garantire una maggiore riservatezza e libertà di compilazione da parte degli operatori, si è utilizzato il Questionario on line con gli indicatori ufficiali INAIL. I risultati vengono conteggiati

automaticamente e rielaborati dal coordinatore in una relazione che condivide col CdA della Cooperativa e col gruppo degli operatori.

15. MODALITÀ RILASCIO DICHIARAZIONI AI FINI FISCALI

Il rilascio di documentazione o dichiarazioni ai fini fiscali può essere richiesto all'ufficio amministrativo a titolo gratuito (n. 0376/508370 int.1).

16. TEMPISTICHE E MODALITÀ ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La famiglia può accedere alla documentazione socio-sanitaria e richiederne l'eventuale rilascio, che avverrà entro una settimana dalla richiesta verbale fatta al coordinatore.

Questi documenti non prevedono costi per il rilascio.

17. CONTATTI

Centro Diurno Disabili Suzzara (Mantova), via Democrito 13/A
fisso 0376 521714 - mobile 338 6897878 - e-mail: cdd@simpatria.it
Coordinatore: Gianpaolo Rossi

- web site: www.simpatria.it
- centralino: 0376 508370