

# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO DISABILI DI LIVIGNO



Poiché le indicazioni contenute nella carta dei servizi possono variare nel corso del tempo, si consiglia di controllare sempre, all'occorrenza, l'informazione desiderata.

Per suggerimenti e osservazioni segnalazioni Vi preghiamo di rivolgerVi a:

**Centro Diurno Disabili Livigno:**    **Plazal dali schola, 71 23030 Livigno (SO)**  
**Tel. +39 0342 991250**  
**E-mail: [cdd@comune.livigno.so.it](mailto:cdd@comune.livigno.so.it)**

**Comune di Livigno:**                    **tel: 0342 9911**  
**Ufficio servizi alla persona: tel. 0342 991151**  
**E-mail: [affarigenerali@comune.livigno.so.it](mailto:affarigenerali@comune.livigno.so.it)**

La carta dei servizi è disponibile sul sito : [www.comune.livigno.so.it](http://www.comune.livigno.so.it)

La carta dei servizi realizzata dal CDD di Livigno, è stata approvata con deliberazione n. 180 del 09.08.2006 pubblicata il 16.08.2006.

Fotografie Foto Gino, Livigno – Archivio CDD, Livigno.

La riproduzione totale o parziale del contenuto della Carta dei Servizi deve essere preventivamente autorizzata dal comune di Livigno.

# SOMMARIO

1) IL C.D.D.: STORIA, ORGANIZZAZIONE, SERVIZI .....	3
a) Origini e gestione .....	3
b) Struttura .....	4
c) Finalità e obiettivi.....	9
d) Modalità di funzionamento .....	11
e) Organizzazione .....	21
f) Giornata tipo.....	21
g) Modalità di coordinamento della struttura .....	22
h) Tutela della privacy.....	22
2) COSTI E PRESTAZIONI DEL C.D.D. ....	23
a) La retta .....	23
b) Il servizio mensa.....	23
c) Il servizio di pulizia .....	24
d) Il servizio di trasporto .....	24
3) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI .....	25
4) VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA.....	25
5) MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI .....	25
6) MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI.....	27
7) SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	27
8) L'ÉQUIPE EDUCATIVA.....	27
9) ORGANIGRAMMA .....	29
10 ) ALLEGATI .....	30

# 1) IL C.D.D.: STORIA, ORGANIZZAZIONE, SERVIZI

## A) ORIGINI E GESTIONE

Nel 1981 l'Amministrazione Comunale promosse la creazione di alcuni servizi a favore di disabili, in particolare curò l'istituzione di un Centro Socio-Educativo destinato a sostenere le famiglie dei portatori di handicap nella difficile opera educativa e di guida al loro inserimento, sociale e lavorativo, ed a promuovere lo sviluppo e la valorizzazione delle capacità degli stessi. Seguendo le indicazioni dettate dalla Legge Regionale 7 gennaio 1986 n. 1, la struttura venne potenziata e adeguata agli standard organizzativi e gestionali previsti dalle normative vigenti. La provincia di Sondrio, con provvedimento del 13.12.1999, ha concesso al Comune di Livigno, quale Ente gestore, l'autorizzazione al funzionamento per il Centro Socio-Educativo.

Dal 1999 la sede del Centro è ubicata nell'edificio comunale attiguo alle scuole elementari S. Maria (sede di palestra e centro servizi socio-culturali) ed è strutturata in ampi e luminosi locali, dotati di attrezzature ed apparecchiature adeguate alle esigenze dei disabili.

La vicinanza delle scuole e la posizione centrale rispetto al paese offrono agli utenti una preziosa opportunità di integrazione sociale nella comunità.

Durante l'anno 2005, secondo quanto disposto dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 18334/2004, si è provveduto alla trasformazione del Centro Socio Educativo in Centro Diurno per Disabili.

Il Centro Diurno per Disabili (C.D.D.) di Livigno è stato autorizzato al funzionamento con provvedimento del 19.07.2005 della Provincia di Sondrio e accreditato per 15 posti con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1147 del 23.11.2005.

## **B) STRUTTURA**

Il C.D.D. si estende su una superficie di 600 mq. Vi si accede attraverso un ampio corridoio, accessoriato da corrimani, sul quale si aprono i seguenti locali:

due spogliatoi per gli utenti con armadi personali

sala accoglienza e relax con angolo-cucina

sala riunioni

ufficio

atelier per laboratori

falegnameria

infermeria

palestrina

bagno con vasca a ultrasuoni

sala informatica

sala polivalente

cinque bagni per gli utenti, di cui due con doccia

due bagni per educatori con armadietti

Il C.D.D. ha due ingressi indipendenti. L'accesso principale è servito da ascensore e scale.



spogliatoio



sala relax



sala riunioni



atelier per laboratori



falegnameria



infermeria



bagno con vasca a ultrasuoni



sala informatica



sala polivalente



bagno utenti con doccia

## C) FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità educativa fondamentale è lo sviluppo e la promozione della persona e la sua integrazione nella realtà sociale, tenendo conto dei limiti del singolo utente, ma soprattutto valorizzando le potenzialità e migliorando il livello di autonomia, l'attitudine alla responsabilizzazione e la capacità di socializzazione di tutti gli utenti.

La programmazione generale è quindi impostata in modo da consentire il raggiungimento di alcuni obiettivi principali:

- consapevolezza di sé e capacità di controllo della propria persona (cura dell'igiene personale, sviluppo e affinamento delle capacità motorie, gestione ordinata dei propri oggetti e degli spazi comuni);
- sviluppo della conoscenza (comprensione del mondo circostante, esplorazione del contesto ambientale e sociale, corretta interpretazione dei messaggi provenienti dall'esterno);
- potenziamento della attitudine alla comunicazione (interazione con il contesto sociale, capacità di stabilire relazioni significative con persone diverse e in diverse situazioni, elaborazione e comprensione di messaggi su molteplici argomenti e con varie modalità);
- capacità relazionale (accettazione dei compagni, disponibilità a mettere in comune i propri oggetti, condivisione delle proprie esperienze; attitudine a stabilire rapporti positivi non solo all'interno del C.D.D., ma anche con le famiglie e con le altre persone della comunità).

La finalità generale si attua fissando obiettivi specifici da perseguire attraverso le singole attività, in periodi di tempo fissati e con determinati soggetti, presi da soli o in gruppo.

La programmazione prevede una serie di attività didattiche, educative e riabilitative, che si svolgono per tutto il corso dell'anno coinvolgendo singoli utenti o piccoli gruppi, e attività di laboratorio – che normalmente si articolano su un periodo di una o due settimane – alle quali partecipano tutti, educatori e utenti. Va inoltre rilevato che la programmazione del C.D.D. varia col variare delle stagioni, soprattutto per quanto riguarda l'attività sportiva.

## D) MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Elenchiamo qui di seguito alcune attività fondamentali nella programmazione del C.D.D., suddividendole in base agli obiettivi da raggiungere:

- Inserimento sociale e integrazione nella comunità
- Cura della persona e raggiungimento di uno stato di benessere
  - Educazione all'igiene personale
  - Educazione all'alimentazione
  - Deambulazione e ginnastica passiva
  - Giochi e esercizi di ginnastica dolce
  - Trattamenti *shiatsu*
  - Bagno in vasca a ultrasuoni



- Colloqui d'aiuto

- Comunicazione alternativa per immagini (PCS)
- Ascolto fiaba
- Ascolto musica
- Attività sportive (Sci nordico e alpino, Racchette da neve, Bocce, Passeggiate, Giochi all'aperto)



- Responsabilizzazione rispetto alla vita sociale e alla gestione degli spazi comuni
  - Conversazione educativa
  - Economia domestica
  - Danza e movimento
  - Esercizi di Zen Stretching
  - Canto accompagnato dalla fisarmonica

- Pranzo come momento di socializzazione
- Assegnazione di compiti individuali o di gruppo
- Benvenuto ai visitatori e presentazione del C.D.D.



- Acquisizione di nuove capacità e potenziamento delle abilità acquisite attraverso attività di laboratorio:
  - Piccola falegnameria
  - Cestinaggio
  - Attività espressive
  - Découpage,
  - Pittura
  - Composizioni con fiori secchi
  - Realizzazione di bomboniere

- Ricamo
- Telaio
- Didattica
- Informatica
- Cucina



- Inserimento sociale e integrazione nella comunità

- Cooperazione nella gestione del negozio Equo e Solidale
- Collaborazione col Centro di Aggregazione Giovanile
- Collaborazione con l'Istituto Comprensivo di Livigno
- Collaborazione con le scuole dell'infanzia di Livigno e Trepalle
- Collaborazione con professionisti locali (guide alpine, maestri di sci ecc.)
- Collaborazione con la Parrocchia
- Progetti in collaborazione con le Scuole per l'Infanzia
- Attività teatrale
- Laboratorio di cinema
- Organizzazione di mostre e mercatini
- Visita a mostre, spettacoli, eventi locali organizzati dalla Biblioteca, scuole ed APT
- Partecipazione ad eventi del paese ( ad esempio: Palio delle contrade, Gare mini cup, Gare di sci di fondo e di discesa, ecc.)



- Partecipazione ad eventi culturali, artistici e sportivi sul territorio nazionale ed estero
  - Visite guidate ad ambienti della Valtellina significativi per motivi artistici e culturali
  - Partecipazione a mostre di arte in varie città, italiane e svizzere
  - Partecipazione a concorsi nazionali
  - Escursioni con pernottamento in rifugi, in collaborazione con il CAI Valfurva
  - Partecipazione ai giochi regionali, nazionali, europei e mondiali organizzati dallo Special Olimpycs Italia nelle specialità dei giochi invernali (sci di fondo e discesa; gare con racchette da neve) ed estivi (gioco delle bocce)



- Partecipazione a diverse manifestazioni organizzate in collaborazione con l'associazione Handy Sport
- Olimpiadi sulla neve a Livigno
- Giochi regionali e nazionali invernali Special Olympics
- Festa della Solidarietà a Bormio



- Sviluppo della capacità di vivere al di fuori del contesto familiare.
  - Organizzazione di un periodo di vacanza (soggiorno marino), di solito a settembre, garantendo nel contempo l'apertura del C.D.D. agli utenti che non aderiscono all'iniziativa.
  - Programmazione di uscite di più giorni per partecipare ai giochi nazionali di sci e di bocce
  - Pianificazione di gite di una o più giornate





- Collaborazione con le famiglie

Attenzione particolare alla ricerca di strategie utili per stabilire rapporti efficaci con le famiglie, allo scopo di porre in atto una più stretta collaborazione negli interventi educativi e nell'attuazione dei progetti:

- colloquio individuale, tenuto dall'educatore di riferimento del singolo utente, nel corso del quale viene presentato e discusso il progetto educativo individuale
- cooperazione con i rappresentanti dei familiari
- riunioni annuali collettive
- incontri a tema periodici
- conferenze su temi specifici
- gita comunitaria ogni 18 mesi
- diario personale giornaliero (solo per alcuni utenti)



## E) ORGANIZZAZIONE

Il Centro è aperto per sette ore al giorno, dalle 9.00 alle 16.00, per cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, per quarantasette settimane l'anno. Con cadenza settimanale l'équipe effettua una riunione (ore 16.00-18.00) per la verifica del lavoro svolto e la programmazione delle attività sul breve periodo.

L'anno formativo va da ottobre a settembre. Il periodo di chiusura all'utenza comprende le ferie estive, le festività natalizie e pasquali e i giorni utilizzati per le verifiche e le programmazioni (di norma una settimana l'anno).

## F) GIORNATA TIPO

Ore 9.00	Arrivo degli utenti
Ore 9.00-9.30	Accoglienza
Ore 9.30-11.45	Attività educative, riabilitative; laboratori
Ore 11.45-12.00	Uscita per il pranzo
Ore 12.00-13.15	Pranzo
Ore 13.15-13.30	Rientro
Ore 13.30-14.30	Cura dell'igiene personale, animazione, tempo libero
Ore 14.30-15.45	Attività educative e riabilitative; laboratori
Ore 15.45-16.00	Riordino dei locali e preparazione all'uscita; rientro a casa con i pulmini

Viene favorita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura negli orari di apertura; gli ospiti sono di norma accompagnati dalla coordinatrice, coadiuvata dagli utenti nella presentazione dei vari ambienti e nell'illustrazione delle attività in corso di svolgimento.

## **G) MODALITÀ DI COORDINAMENTO DELLA STRUTTURA**

La figura del coordinatore svolge un ruolo di riferimento sia nei rapporti interni (gestione del servizio, sostegno agli educatori nell'elaborazione e nell'attuazione dei progetti) sia rispetto al contesto esterno, come referente per le famiglie, il Comune, le associazioni e altri enti. Inoltre cura il servizio di segreteria e di amministrazione.

## **H) TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Ente gestore, quale titolare dei dati personali, ai sensi della legge 675/96 e successive, garantisce di seguire le regole di segretezza cui sono sottoposti i soggetti destinatari delle prestazioni erogate.

Al momento dell'inserimento di un utente in uno dei servizi viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente all'esplicitamento delle finalità istituzionali dell'Ente.

Tutti gli operatori dei servizi sono tenuti a garantire la massima riservatezza sulle condizioni generali e di salute dell'utente.

## **2) COSTI E PRESTAZIONI DEL C.D.D.**

### **A) LA RETTA**

L'ammontare della retta di frequenza a carico delle famiglie viene stabilita annualmente dalla Giunta Comunale. La comunicazione e la riscossione, in rate trimestrali, della stessa sono a carico del Servizio Finanziario del Comune di Livigno ( vedi allegato n. 1).

La retta comprende l'erogazione dei servizi sopra menzionati, ad eccezione di alcune attività particolari (soggiorni marini, gite, spettacoli, feste, attività riabilitative specifiche ecc.), per le quali viene richiesta una compartecipazione alla spesa da parte delle famiglie.

### **B) IL SERVIZIO MENSA**

Il servizio mensa è appaltato alla Associazione Amici degli Anziani di Livigno e Trepalle e si svolge nei locali della sede degli anziani.

Il menu è articolato su sette settimane e comprende:

- un primo piatto a base di pasta o riso o piatti tipici della zona
- un secondo piatto a base di carne o pesce, affettato e formaggio
- un contorno composto da due differenti tipi di verdura (sia fresca che cotta)
- frutta di stagione o dessert

Al mattino, gli utenti possono visionare, sotto la guida degli educatori, il menu e chiedere eventuali variazioni.

### **C) IL SERVIZIO DI PULIZIA**

Il servizio di pulizia all'interno del C.D.D. viene svolto da una ditta esterna che si impegna a svolgere tutte le mansioni necessarie per garantire l'agibilità e l'igiene dei locali.

### **D) IL SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il servizio di trasporto per gli utenti viene espletato da una ditta che utilizza automezzi di proprietà comunale in dotazione al Centro.

Orari

- per gli utenti di Trepalle:      8.00 - 9.00      16.00 - 17.00
- per gli utenti di Livigno:      8.30 - 9.00      16.00 - 16.30

(con servizio di accompagnamento da parte del personale ausiliario).

### **3) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER OSPITI, FAMILIARI E OPERATORI**

Vedi Allegato n. 2, n. 3 e n. 4.

### **4) VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

Gli utenti potenziali ed i loro familiari possono visitare il C.D.D., prendere visione degli spazi e assistere – o partecipare, se lo desiderano – alle attività in corso di svolgimento. A tale scopo va fissato un appuntamento con il coordinatore, che accompagna le persone interessate nella visita, coadiuvato da alcuni utenti incaricati di descrivere le funzioni dei vari spazi e di illustrare le attività.

### **5) MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DEGLI OSPITI**

Il CDD accoglie disabili gravi di età superiore ai 18 anni, salvo eccezioni.

L'interessato all'inserimento in C.D.D., un suo familiare o il legale rappresentante, può esprimere la sua richiesta presso:

- il Servizio Fragilità/Ce.A.D. dell'A.S.S.T. presso il Distretto di residenza;
- l'Ufficio di Piano di riferimento territoriale (P.U.A.);

- direttamente al C.D.D., in tale caso l'interessato verrà invitato a rivolgersi ai Servizi sopraccitati.

L'Operatore del Servizio Fragilità Ce.A.D./P.U.A. che riceve la richiesta, concorda e fissa una data d'incontro tra l'utente e l'équipe integrata distrettuale Servizio Fragilità A.S.S.T / U.D.P., cui compete una lettura più approfondita e una valutazione di tipo multidimensionale del bisogno dell'utente. Al termine dei colloqui psicosociali e della valutazione medica, l'équipe integrata si riunisce per discutere del caso e per definire un'ipotesi di intervento e/o servizio da proporre all'utente; effettua quindi un incontro di restituzione all'utente e/o familiare e/o legale rappresentante per esporre e condividere la proposta progettuale.

Sarà di norma compito dell'utente (salvo quindi casi del tutto particolari), suo familiare o persona giuridicamente responsabile, in caso di richiesta di inserimento nella lista di attesa, compilare e inoltrare alle stesse la modulistica e la documentazione richiesta.

Le dimissioni degli ospiti dalla struttura sono previste nei seguenti casi:

- Passaggio ad altre strutture o servizi
- Sopraggiunti limiti di età
- Impossibilità di gestione

Le richieste di dimissioni avanzate dalla Struttura per incompatibilità delle esigenze dell'utente, dovranno essere valutate congiuntamente dall'équipe integrata competente sul caso e dal Responsabile della stessa.

Le richieste di dimissioni presentate dall'utente e/o di un familiare e/o rappresentante legale, dovranno essere comunicate a cura del C.D.D. all'équipe integrata che, in relazione al caso, valuterà ogni utile iniziativa o intervento in continuità.

## 6) MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Chiunque operi a qualsiasi titolo nella struttura è dotato di un cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento da parte degli ospiti, dei loro familiari e di eventuali visitatori.

Il cartellino riporta – in modo chiaro e facilmente percepibile – i seguenti elementi: nome e cognome, fotografia e qualifica dell'interessato.

## 7) SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Tale sistema valuta i risultati dei Questionari di cui al punto 3), procedendo alla somma numerica delle risposte e al calcolo delle relative percentuali.

## 8) L'ÉQUIPE EDUCATIVA

L'équipe educativa, composta dal coordinatore, dagli educatori e dal personale ausiliario, ha il compito di:

- Stendere un piano annuale in cui siano definiti in modo preciso e ordinato gli impegni e i compiti, i tempi di lavoro, i gruppi o i singoli utenti coinvolti nei vari progetti e gli educatori responsabili dei laboratori e delle attività

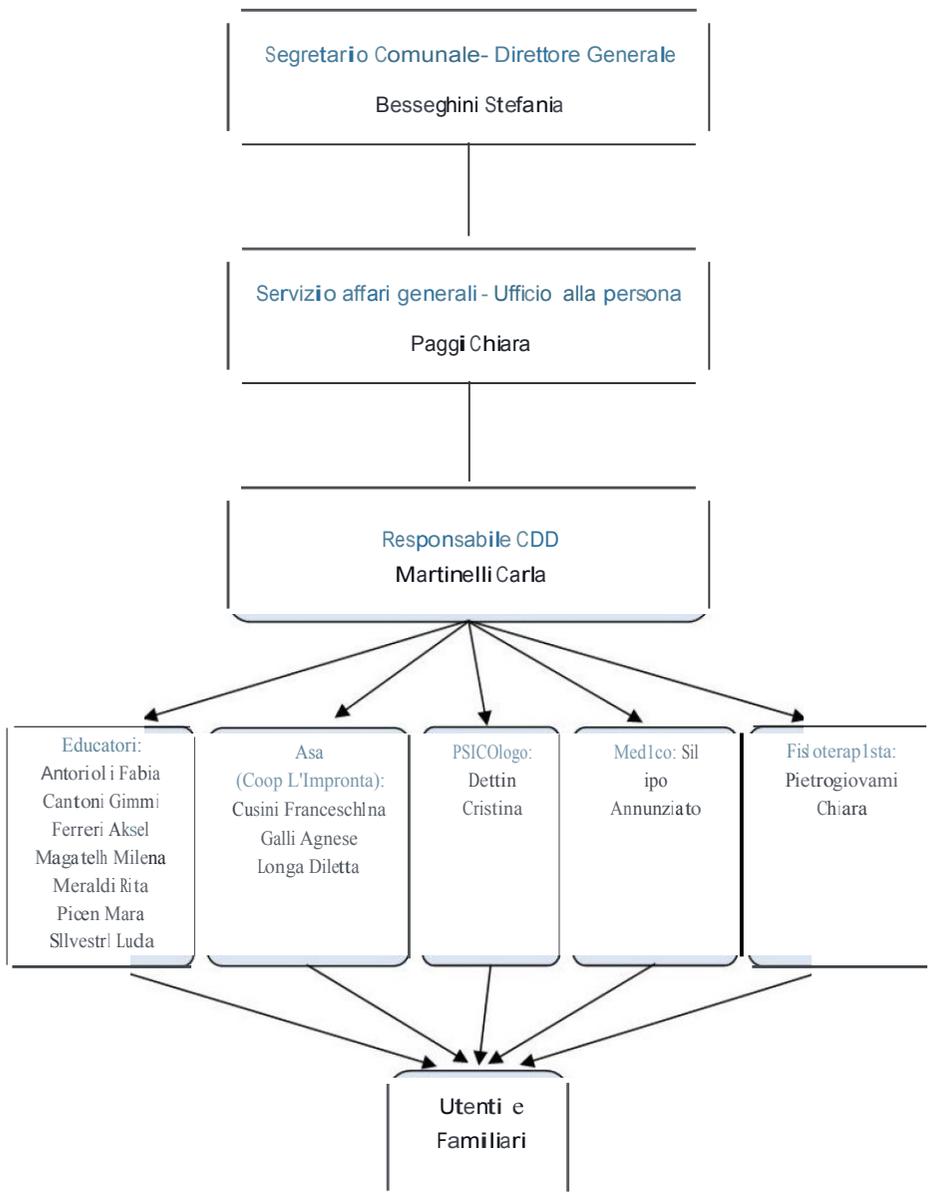
- programmare, condurre e verificare le attività del CDD (momenti educativi, laboratori e tempo libero)
- elaborare per ciascun ospite, su apposite schede, un progetto individualizzato stilato da educatori ed A.S.A. che include il progetto educativo individualizzato e il progetto assistenziale individualizzato che tenga conto degli aspetti generali e delle caratteristiche specifiche di ogni attività, evidenziando obiettivi, strategie e fasi d'attuazione (programmazione, messa in atto, verifica)
- esprimere pareri circa la realizzazione di iniziative ed attività - anche innovative - che coinvolgono gli utenti ed eventualmente anche i familiari.

Gli educatori, oltre a svolgere mansioni di tipo educativo, garantiscono anche servizi di tipo assistenziale, coadiuvati da personale ASA specificatamente dedicato, al fine di garantire condizioni di benessere agli utenti (aiuto nella mobilizzazione, nell'alimentazione e nella cura dell'igiene personale) e svolgono a turno il servizio di accompagnamento nel trasporto degli utenti residenti a Livigno.

L'équipe educativa è integrata da:

- un medico che si occupa della compilazione del fascicolo sanitario dell'ospite, dei controlli periodici dello stato di salute degli stessi e dei colloqui con i familiari;
- uno psicologo che effettua colloqui periodici di supporto psicologico con i familiari degli utenti.

## 9) ORGANIGRAMMA



## 10 ) ALLEGATI

Vengono allegati in fac-simile i seguenti questionari che vengono consegnati a cadenza annuale:

Allegato 1: Retta del CDD

Allegato 2: Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

Allegato 3: Questionario per i famigliari degli ospiti

Allegato 4: Questionario per gli operatori

Allegato 5: Scheda per la segnalazione di disservizi e reclami

### RETТА DEL CDD

La retta del C.D.D. è determinata annualmente dalla giunta comunale.

L'utente che nel corso di un mese risulti assente per almeno 20 giorni, a causa di malattia comprovata da certificato medico, dovrà corrispondere il 60% della tariffa giornaliera per il periodo di assenza.

**Centro Diurno Disabili**  
LIVIGNO.

## Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

### Allegato n. 2

Questo questionario è rivolto agli ospiti,  
i quali possono farsi aiutare nella compilazione dai propri familiari.

Le proponiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare  
i servizi offerti dal nostro Centro.

Il questionario può essere consegnato in forma anonima o firmato, se lo desidera.

Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente positivi o  
negativi del servizio o della struttura può utilizzare le note.

Segnare con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta.

A) LEI È OSPITE DI QUESTO CENTRO DA:

Dall'apertura       O dal .....

B) RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A:

1. Il modo in cui è stato accolto all'arrivo.

Molto soddisfatto       Un po' insoddisfatto  
 Soddisfatto       Molto insoddisfatto

2. Le informazioni ricevute all'arrivo.

Molto soddisfatto       Un po' insoddisfatto  
 Soddisfatto       Molto insoddisfatto

3. Il servizio di assistenza che riceve.

Molto soddisfatto       Un po' insoddisfatto  
 Soddisfatto       Molto insoddisfatto

4. Il servizio educativo che riceve.

Molto soddisfatto       Un po' insoddisfatto  
 Soddisfatto       Molto insoddisfatto

5. Il servizio di trasporto che riceve.

Molto soddisfatto       Un po' insoddisfatto  
 Soddisfatto       Molto insoddisfatto

6. Il rapporto umano con il personale.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

8. Il rapporto con i/le compagni/e.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

9. Il rispetto della riservatezza e del pudore.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

10. La pulizia e l'igiene.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

11. La qualità e la varietà dei pasti.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

12. La quantità di spazio personale disponibile.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

13. L'aspetto e l'arredamento degli ambienti.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

14. La temperatura e la ventilazione degli ambienti.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

15. Gli orari della giornata.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

16. La disponibilità del personale verso i familiari.

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

17. Il rapporto con i responsabili.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

18. L'attenzione degli educatori.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

19. L'attenzione, le cure e il rispetto per gli aspetti personali ed etici della vita.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

20. La disponibilità e il rispetto dei volontari.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

C) *IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RISPETTO A :*

1. Organizzazione del soggiorno marino.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

2. Qualità del soggiorno marino.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

3. Organizzazione delle gite annuali.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

4. Qualità delle gite annuali.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

5. Integrazione nel paese e nel territorio.

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

6. Uscite sportive e collaborazione con handy sport.

- Molto soddisfatto  
 Soddisfatto

- Un po' insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto

*D) CONCLUDENDO Le suggeriamo di classificare, secondo il grado di importanza da Lei attribuito, i sottoelencati aspetti relativi all'assistenza nel nostro Centro (per facilità si può indicare la lettera corrispondente):*

I posto

---

II posto

---

III posto

---

Attenzione al paziente (Disponibilità, Cortesia)	A
Gite e soggiorni marini	G
Informazione e comunicazione	
Organizzazione ed efficienza	O
Professionalità adeguata	P
Qualità delle cure ricevute	Q
Riservatezza – rispetto della privacy	R
Servizi alberghieri (Igiene e pasti)	S
Uscite sportive	U

*E) HA COMPILATO IL QUESTIONARIO:*

- Da solo  
 Con l'aiuto di un familiare  
 Con l'aiuto di un'altra persona

NOTE

---

---

---

---

Grazie per la sua collaborazione

Firma (se lo desidera)

---

Data

---

**Centro OIur-no Disabili**  
LIVIGNO

**Questionario per i famigliari  
degli ospiti**

**Allegato n. 3**

Gentile Signora / Esimo Signore,

Le proponiamo la compilazione del questionario sottostante, le cui risposte ci aiuteranno a valutare ed a migliorare il servizio e l'attenzione ai nostri Ospiti. Il Suo gradimento e il giudizio espresso sul servizio e sulle soluzioni che vi vengono offerte saranno sicuramente utili per trovare le soluzioni ad eventuali problemi e/o di servizi che a noi sono stati sfuggiti. Per garantirle la massima riservatezza, può non apporre in calce la Sua firma. In caso contrario, Le offriamo un sicuro riserbo. Il questionario può essere depositato nell'apposita cassetta situata all'entrata del nostro Centro.

**A) IL SUO FAMILIARE E' OSPITE DEL CENTRO DA:**

Dal'apertura (1981)  Dal'.....

**B) IL SUO FAMILIARE ATTUALMENTE È:**

Autosufficiente  Parzialmente autosufficiente  Non autosufficiente

**C) E' INFORMATO A QUANTO PERSONE FARE RIFERIMENTO PER LE DIVERSE NECESSITA'?**

Sempre  Solo qualche volta  
 Abbastanza  Non saprei  
 Sufficientemente

**D) RITIENE SODDISFATTE LE ASPETTATIVE CHE LEI AVEVA DAL MOMENTO DELL'INGRESSO ?**

Pienamente  Solo in parte  
 Discretamente  Per nulla  
 Sufficientemente  Non saprei

**E) IL SUO PARERE SU:**

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
1. L'accoglienza e l'ospitalità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. L'igiene e la pulizia ambientale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. L'ambiente ed il comfort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. La qualità del cibo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
5. La cortesia e la sollecitudine del:				
Responsabile	D	D	D	D
Personale Educativo	D	D	D	D
Personale Amministrativo	D	D	D	D
Volontari	D	D	D	D
6. La professionalità del Personale:				
Responsabile	D	D	D	D
Educativo	D	D	D	D
Amministrativo	D	D	D	D
7. Le attività educative	D	D	D	D
8. Il rispetto della privacy	D	D	D	D
9. Il servizio trasporto	D	D	D	D
10. Il clima familiare	D	D	D	D
11. Il rispetto dell'intimità	D	D	D	D
12. Soggiorno marino e uscite in collaborazione con l'handy sport	D	D	D	D
13. Gite	D	D	D	D
14. Integrazione nel paese e nel territorio	D	D	D	D
15. La presa in carico della persona con tutti i suoi bisogni	D	D	D	D

F) *QUALI SONO GLI ASPETTI CHE APPREZZA MAGGIORMENTE?*

---



---

G) *QUALI ASPETTI LE SEMBRANO MENO VALIDI?*

---



---

H) *SUGGERIMENTI*

---



---

Firma (se lo desidera)

Data

---



---

**Centro Diurno Disabili**

LIVIGNO

**Questionario  
per gli operatori****Allegato n. 4**

*Ringraziando per la sua collaborazione, Le chiediamo di compilare questo questionario al fine di valutare e migliorare il servizio che il nostro Centro offre.*

*Il suo parere, in qualità di operatore che ben conosce i vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro che quotidianamente si svolge in questo Centro, sarà sicuramente utile per trovare soluzioni ad eventuali carenze e disservizi.*

Per garantirle la massima riservatezza, può non apporre in calce la sua firma; in caso contrario. Le garantiamo un sicuro riserbo.

A) DA QUANTO TEMPO LAVORA NEL CDD?

0; meno di 1 anno     Da 1 a 4 anni     0; più di 4 anni

B) LA SUA QUALIFICA PROFESSIONALE:

---

C) LE PIACE IL LAVORO CHE SVOLGE?

SÌ                       NO                       IN PARTE

D) RITIENE CHE I LIVELLI DI AUTONOMIA LAVORATIVA SIANO ADEGUATI ALLA SUA PROFESSIONALITÀ?

SÌ                       NO                       IN PARTE

E) COME GIUDICA L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN QUESTO CENTRO?

OTTIMA                       SUFFICIENTE                       INSUFFICIENTE  
 BUONA                       DISCRETA                       SCADENTE

F) QUALI ASPETTI LE CREANO PIU' DIFFICOLTA'?

- Orari dei turni
- Organizzazione del lavoro quotidiano
- Rapporti con gli altri operatori
- Rapporti con la persona responsabile del suo reparto o servizio
- Rapporti con l'ente gestore (responsabile del servizio e assessore ss)
- Altro \_\_\_\_\_

G) LE PARE CHE VI SIA UNA BUONA COLLABORAZIONE NEL LAVORO?

SÌ                       NO                       IN PARTE

H) SECONDO LEI IL RAPPORTO TRA NUMERO DI OSPITI E NUMERO DI OPERATORI NEL SERVIZIO E' ADEGUATO?

SÌ                       NO                       IN PARTE

I) QUALI ASPETTI DEL LAVORO APPREZZA MAGGIORMENTE IN QUESTO CENTRO?

---

---

---

---

L) QUALI ASPETTI LE SEMBRANO PIU' CARENTI?

---

---

---

---

M) RITIENE UTILE L'ORGANIZZAZIONE DI CORSI D'AGGIORNAMENTO?

SÌ                       NO                       IN PARTE

N) SE SÌ, PER QUALI ARGOMENTI:

---

---

---

---

Grazie per la sua collaborazione

Firma (se lo desidera)

Data

---

---

**Centro Diurno Disabili**

**LIVIGNO**

**Scheda per la segnalazione  
di disservizi e reclami**

**Allegato n. 5**

Gentile Signora / Signore,

al fine di contribuire al miglioramento dell'attività del Centro, Le consegniamo la presente scheda per la segnalazione di eventuali problemi e/o disservizi riscontrati che a noi sono potuti sfuggire.

Per garantirle la massima riservatezza, può non opporre in calce la sua firma. In caso contrario, le garantiamo un sicuro inserbo.

La presente scheda può essere depositata nell'apposita cassetta situata all'entrata del nostro Centro.

Servizi non soddisfacenti:

- D** EDUCATIVO
- D** PULIZIA
- D** CROGAZIONC PASTI
- D** TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO
- O** ALTRO

Per i seguenti motivi:

---

---

oppure

Per quanto accaduto in questa circostanza:

---

---

Resto in attesa del vostro gentile riscontro.

Firma (se lo desidera)

Data

---