



Opera Don Guanella



CASA MADONNA DEL LAVORO
OPERA DON GUANELLA - Nuova Olonio di Dubino (Sondrio)

CARTA DEI SERVIZI C.D.D.
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ



INDICE

<i>Significato e Mission</i>	pag. 3
1. La casa e i destinatari	pag. 3
2. La struttura	pag. 3
3. Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa	pag. 4
4. L'accoglienza e l'inserimento	pag. 4
5. Dimissione	pag. 5
6. Funzionamento e giornata tipo	pag. 5
7. Orario di ricevimento e visite	pag. 6
8. Servizi erogati compresi nella retta	pag. 6
8a. Servizi di tipo alberghiero	pag. 6
8b. Servizi alla persona	pag. 7
9. Prestazioni a pagamento non incluse nella retta	pag. 10
10. L'organizzazione e i ruoli	pag. 10
11. Il metodo di lavoro	pag. 10
12. L'organico	pag. 11
13. L'organigramma	pag. 12
14. La famiglia dell'ospite	pag. 13
15. Procedure per eventuali reclami	pag. 13
16. Privacy	pag. 13
17. Valutazione del grado di soddisfazione	pag. 13
18. Valutazione della qualità del servizio	pag. 14
19. Modalità di esercizio dei diritti del cittadino	pag. 14
20. Le risorse e la retta	pag. 14
21. Il progetto locale	pag. 14
22. Allegati	pag. 15
23. Note di revisione	pag. 15
<i>La persona disabile e i suoi diritti</i>	pag. 16
<i>Il nostro Codice Etico, il P.E.A.L. e il P.E.G.</i>	pag. 17
<i>La casa, il fondatore, il carisma</i>	pag. 18

SIGNIFICATO E MISSION

La Carta dei Servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani che il nostro C.D.D. garantisce nel servizio alle persone disabili. Consente ai cittadini di conoscere e scegliere in relazione ai propri bisogni, permette agli utenti e ai loro familiari di verificare e controllare la corrispondenza tra i servizi dichiarati e quelli effettivamente erogati dalla Struttura. Questa fa riferimento ai principi istituzionali, alle finalità e agli obiettivi del Progetto Educativo e Assistenziale locale, che sono ampiamente descritti nella parte introduttiva del progetto: la centralità della persona, la promozione della vita, l'impegno educativo e riabilitativo, la costruzione di relazioni significative, il valore del vivere in comunità, l'esperienza del sacro. Riporta, infine, il Codice Etico a cui il Centro fa riferimento nel suo operare in campo educativo ed assistenziale.

Ciò che è presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "vita di qualità" delle persone in condizione di disabilità ospitate.

Copia di questo documento viene distribuita agli ospiti e loro referenti/familiari all'ingresso o ogni qual volta vengano effettuate modifiche sostanziali. Viene inoltre favorita la possibilità di accedervi on line dal sito della nostra Casa.

1. LA CASA E I DESTINATARI

La Casa Madonna del Lavoro è un complesso vasto e articolato che offre al territorio una serie di servizi in favore delle persone disabili e anziane. La Casa si è dotata di un **Progetto Educativo Assistenziale** al quale fanno riferimento ideale e operativo tutti i servizi attivi al suo interno (RSA, RSD, CDD, CSE).

La presente **Carta dei Servizi** si riferisce unicamente al **Centro Diurno per persone con Disabilità** che accoglie in regime semiresidenziale persone in condizione di disabilità, di età compresa, di norma, fra i diciotto e i sessantacinque anni.

Il Centro, da numerosi anni, è gestito dall'Opera don Guanella in convenzione con l'ATS della Montagna, con l'Ufficio di Piano dell'Ambito territoriale di Morbegno e/o comuni del circondario.

Il Centro è autorizzato al funzionamento in via definitiva con delibera dell'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio N. 460 in data 05.08.2009. I posti abilitati, accreditati e a contratto sono 30. Opera in osservanza delle leggi e dei piani nazionali e regionali (DGR Lombardia n. 18334 del 23 luglio 2004). Al suo interno vengono garantite agli ospiti, in coerenza con le caratteristiche della loro classe SIDI, attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione, attività di riabilitazione, attività di socio riabilitazione e attività educative.

2. LA STRUTTURA

La Casa, ubicata nel comune di Dubino, frazione di Nuova Olonio, in via Spluga 24 dispone di ottimi collegamenti con il territorio: localizzata al confluire della Valtellina e della Valchiavenna, al centro del paese, è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia

pubblici: la stazione ferroviaria dista poco più di un kilometro mentre l'autobus ferma proprio davanti al cancello di ingresso.

Il CDD è collocato all'interno di tre palazzine più la serra, con la dotazione di tutti gli standard previsti dalla legislazione vigente e senza barriere architettoniche. In tutti gli spazi vi sono corrimano e sistemi atti a garantire la sicurezza: rilevatori di fumo, allarmi antincendio, dispositivi antincendio, lampade di emergenza, cartellonistica di sicurezza.

Gli edifici sono strutturati nel modo seguente:

Padiglione C: di tale edificio il Centro occupa il piano terra dove trovano spazio nella parte iniziale gli uffici di direzione e amministrazione, e lo studio degli specialisti; nella parte centrale la hall di ingresso, le diverse aule adibite a laboratori ed attività, la cucina e la batteria dei servizi igienico-sanitari; nella parte finale la sala di stimolazione multisensoriale, una grande palestra, una sala per attività in acqua ed altri servizi igienico-sanitari.

Padiglione D: al piano rialzato di tale edificio vi sono due ampi spazi adibiti ad attività di laboratorio, con adeguate e funzionali attrezzature, ciascuno dotato dei propri servizi igienico-sanitari.

Padiglione F: sala pranzo.

Serra

Gli ospiti del CDD possono inoltre fruire di numerosi spazi collettivi della Casa quali: sala riunioni, sala multimediale e teatro, cappella, giardino attrezzato e orto.

Un ampio giardino con comodi viali permette di passeggiare in assenza di barriere architettoniche, mentre alcuni boschetti offrono l'ombra nei mesi estivi.

3. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Il servizio di accoglimento delle domande ha lo scopo di verificare la possibilità di un eventuale inserimento nel Centro. La domanda di ammissione va presentata direttamente al Centro. Per procedere all'inserimento della domanda di ammissione nella lista di attesa del CDD, è necessario che essa sia correlata da una valutazione multidimensionale e da una valutazione sociale effettuata dal Servizio Sociale di Base di competenza.

La Casa forma la lista d'attesa ordinandola secondo i seguenti criteri: data di presentazione, segnalazione di urgenza avanzata dai familiari e documentata da specifica relazione dell'Assistente Sociale di riferimento, priorità d'inserimento per i residenti nei comuni del Distretto di Morbegno. Qualora il familiare/referente dell'ospite rifiuti la proposta di inserimento ma ne mantenga l'interesse, la domanda verrà inserita alla fine della lista.

La gestione della lista d'attesa viene fatta da una delle figure amministrative della casa che provvede ad aggiornarla, a verificare periodicamente il mantenimento dell'interesse a permanere, e ad archiviare debitamente tutte le domande sia in forma cartacea che informatica.

4. L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO

Al momento dell'inserimento dovranno essere prodotti i seguenti documenti:

- Carta d'identità

- Tessera sanitaria + eventuale esenzione sanitaria
- Verbale d'invalidità civile
- Verbale Ig. 104/92
- Decreto di nomina tutore/curatore/ADS (se presente)
- Relazione clinica riguardante lo stato di salute generale
- Relazioni educative (se presenti)
- Terapia farmacologica in corso
- Segnalazione medica di eventuali allergie. Le modalità di inserimento nel nostro CDD (così come descritte in apposito protocollo) sono le seguenti:
 - viene informata l'équipe educativa;
 - vengono organizzati degli incontri con la famiglia o eventuali tutori e con i centri o uffici di assistenza sociale, durante i quali sono raccolte informazioni circa la persona ed è illustrato il tipo di servizio offerto;
 - l'équipe del territorio presenta il caso all'ente gestore per utili interscambi conoscitivi e per la condivisione delle prime linee operative;
 - infine si prende contatto con la persona in vista di un graduale inserimento nella vita del Centro.

Il momento dell'entrata è molto importante per l'ospite che viene accolto con attenzione e presenza attiva da tutte le figure operanti nel Centro e dagli altri ospiti, e in particolare dal coordinatore e dall'educatore di riferimento. L'Ente Gestore si impegna, così come previsto dalle normative regionali, a stipulare al momento dell'ammissione un Contratto di Ingresso sottoscritto dal Direttore pro-tempore della Casa, dall'ospite stesso e/o dal suo Responsabile. Si impegna altresì a stendere entro i tempi previsti un primo PI provvisorio, recante anche la registrazione della fase di accoglienza.

5. DIMISSIONE

L'eventuale richiesta di dimissione dell'ospite può essere formulata, oltre che dall'Ente Gestore, anche dai familiari. In caso di trasferimento dell'ospite ad altro Servizio, l'Ente gestore mette a disposizione, tramite apposita relazione, tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato. La copia della documentazione sociosanitaria può essere richiesta dal familiare/referente, in forma scritta, al Direttore della Casa che provvederà a consegnarla entro 30 giorni. Tale documentazione viene rilasciata gratuitamente.

6. FUNZIONAMENTO E GIORNATA TIPO

Il Centro prevede un'apertura di 47 settimane all'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 16.00, secondo un calendario consegnato annualmente alle famiglie. Generalmente la frequenza è a tempo pieno, è possibile anche la frequenza part-time (orizzontale o verticale) con la sola condizione di una permanenza settimanale minima di 18 ore. Il periodo di chiusura, così come riportato nel calendario annuale di apertura del servizio, comprende due periodi estivi di 15 gg (nei mesi di giugno/luglio/agosto), le festività infrasettimanali ed alcuni giorni nel periodo natalizio e pasquale.

- ❖ Ore 08.30 – 09.15 Arrivo in struttura - accoglienza
- ❖ Ore 09.15 – 10.30 Attività educative, riabilitative ed occupazionali
- ❖ Ore 10.30 – 11.00 Intervallo
- ❖ Ore 11.00 – 12.00 Attività educative, riabilitative ed occupazionali
- ❖ Ore 12.00 – 13.00 Pranzo
- ❖ Ore 13.00 – 14.00 Igiene personale, animazione tempo libero
- ❖ Ore 14.00 – 15.45 Attività educative, riabilitative ed occupazionali
- ❖ Ore 15.30 – 16.00 Preparativi per il rientro e partenza

7. ORARI DI RICEVIMENTO E VISITE

Le visite sono permesse tutti i giorni, a tutte le ore, purché non arrechino disturbo o intralcino lo svolgimento delle attività. Viene favorita la possibilità di effettuare visite guidate alla Struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Durante tali visite saranno accompagnati dalle seguenti figure appositamente incaricate: Responsabile-Coordinatore o, in sua assenza, dall'Aiuto-coordinatore.

8. SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA

La frequenza al Centro non determina la cancellazione dell'ospite dal Sistema sanitario regionale a carico del quale permangono le prestazioni del medico di medicina generale, gli ausili, l'assistenza farmaceutica, protesica e specialistica.

8a. SERVIZI DI TIPO ALBERGHIERO

CUCINA

Il CDD usufruisce del servizio di ristorazione della Casa. Il servizio è controllato attraverso il sistema HACCP. Per questo la struttura è seguita da una ditta esterna specializzata che effettua dei sopralluoghi di verifica e delle analisi microbiologiche con cadenza semestrale. È stato elaborato da una ditta esterna specializzata un menù settimanale e un prontuario dietetico. Il menù è articolato su 4 settimane estive e 4 invernali, viene esposto settimanalmente, ed è reperibile presso gli uffici amministrativi della casa. È possibile diete speciali ed è previsto un menù con cibi a consistenza modificata per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il Centro utilizza, per la biancheria da bagno e da tavola, il servizio di lavanderia che la Casa gestisce in proprio, in appositi spazi e con adeguato personale.

PULIZIE

Specifici operatori garantiscono l'effettuazione e la qualità delle pulizie delle strutture ed infrastrutture utilizzate dal Centro. Spetta inoltre a tale personale la pulizia dello stovigliato.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione amministrativa ed economica e dei rapporti con l'Ufficio di Piano di Morbegno ed i comuni del circondario. Comunica e riscuote la quota di compartecipazione dell'utenza e mantiene, in questo ambito, i rapporti con le famiglie. È curato e coordinato da un responsabile religioso che si avvale della collaborazione di personale laico interno.

SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

Cura l'organizzazione e la gestione del personale, così da garantire un servizio qualitativo in favore degli ospiti. Primo gestore dei dipendenti della Casa è il direttore delle attività, che si avvale della collaborazione del responsabile-coordinatore e dell'aiuto-coordinatore, oltre che della consulenza degli amministratori.

8b. SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO INFERMIERISTICO E MEDICO

Ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone disabili affidate alle nostre cure.

Si avvale della presenza, per una parte della giornata, di una figura di Infermiere Professionale che, in collaborazione con le altre figure dell'équipe, rileva i bisogni sanitari degli ospiti, effettua monitoraggi sanitari di routine, compila ed aggiorna per la parte di propria competenza il fascicolo personale, cura lo scambio di informazioni sanitarie con i familiari e il medico di base. Compito altresì dell'IP è la somministrazione giornaliera delle terapie farmacologiche. Per urgenze sanitarie o per consulti e consigli specifici ci si avvale del servizio medico ed infermieristico della Casa.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Si avvale della presenza, per una parte della giornata, di una figura di FKT che, oltre all'intervento diretto con la persona, compila ed aggiorna per la parte di sua competenza il fascicolo personale. Gli interventi riabilitativi individuali sono, di norma, decisi e programmati avvalendosi della collaborazione di uno specialista. Se necessario viene proposto l'impiego di protesi ed ausili.

SERVIZIO EDUCATIVO

Questo servizio, realizzato dall'educatore professionale, è il perno centrale attorno a cui ruotano tutte le azioni che vengono svolte all'interno del Centro. Per ciascun ospite è individuato un educatore referente che, fungendo da elemento di raccordo fra le diverse figure professionali coinvolte, monitora l'applicazione del PEI e verifica la correttezza e la completezza del fascicolo personale. In collaborazione con le altre figure dell'équipe, l'educatore professionale effettua la valutazione multidimensionale [PDF], redige il progetto educativo individualizzato (PEI), lo realizza e periodicamente lo aggiorna e ne verifica lo stato di attuazione, compila ed aggiorna, per la parte di propria competenza, il fascicolo personale dell'ospite. Il servizio si diversifica in maniera opportuna fra i due livelli di operatività: l'aspetto di vita comunitaria e di gruppo e l'aspetto di lavoro sul singolo.

Le finalità del servizio sono:

- Accrescere o mantenere la conoscenza e la coscienza di sé e l'autostima.
- Favorire ed ampliare gli aspetti sociali attraverso il potenziamento e la qualificazione dei rapporti interpersonali e delle relazioni sociali.
- Offrire stimolazioni il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità ed interesse.
- Mantenere e accrescere il bagaglio scolastico e culturale attraverso lo sviluppo delle capacità critiche e logiche.
- Offrire adeguate proposte occupazionali e lavorative.
- Sviluppare l'autocontrollo nel comportamento quotidiano ed ordinario.
- Stimolare l'indipendenza personale e promuovere e rafforzare le autonomie primarie e secondarie.
- Favorire la possibilità e la qualità di espressione e comunicazione.
- Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione.
- Costruire occasioni ed opportunità in cui i familiari, il personale, gli amici e i volontari abbiano la possibilità di approfondire la conoscenza e sollecitare la comprensione per la persona disabile.
- Promuovere una formazione religiosa.

ATTIVITA' PROPOSTE

L'attenzione pedagogico-educativa alla globalità della persona costituisce l'orizzonte, all'interno del quale si muovono i singoli interventi e le diverse attività, nel rispetto del metodo educativo in stile guanelliano che pone la persona disabile al centro dell'attenzione. Le finalità delle diverse proposte vengono calibrate sui bisogni e sulle caratteristiche delle persone alle quali sono rivolte, individualizzando in tal modo l'intervento. Per realizzare queste finalità il Centro organizza, in base alle risorse disponibili, molteplici attività a carattere laboratoriale ed occupazionale, educativo e riabilitativo, animativo e socializzante. A titolo esemplificativo:

- *Laboratorio di tessitura*
- *Laboratorio di cestinaggio e piccola falegnameria*
- *Laboratorio di serra*

- *Laboratorio di creatività*
- *Laboratorio di creativo-artigianale*
- *Attività culturale e di mantenimento scolastico*
- *Attività multimediale*
- *Attività di cinema*
- *Attività di cucina ed economia domestica*
- *Attività di movimento e psicomotricità*
- *Attività di rilassamento, stimolazione basale e schiatzu*
- *Attività di stimolazione sensoriale in aula con attrezzatura Snoezelen.*
- *Attività di idroterapia in vasca a farfalla*
- *Attività di pet-terapy*
- *Attività di Judo*
- *Attività di animazione*
- *Gite e soggiorni*
- *Progetti con le scuole, le parrocchie e diversi enti del territorio*

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Tale servizio pur essendo in capo principalmente alla figura dell'ASA, è svolto in diversa misura da tutte le figure che si occupano dell'ospite al fine di garantirgli il maggior benessere possibile. Si concretizza nel prendersi cura degli aspetti di base della vita quotidiana: evacuazione, igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilitazione. Ad ogni operatore è richiesta la capacità di cogliere e segnalare situazioni di rischio o malessere.

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Questo servizio ha il compito di coordinare le relazioni sociali, specialmente quelle rivolte verso l'esterno, in quanto favoriscono la quantità e la qualità dei rapporti del Centro e del singolo con la famiglia, con il territorio, con le strutture pubbliche e private. La gestione di tale servizio spetta a livello generale al coordinatore del Centro.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel nostro Centro il servizio religioso e di animazione della vita spirituale si propone come obiettivo la crescita nella fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. Si vuole aiutare la persona disabile a vivere con serenità e con dignità la propria vita, accogliendo con fede ogni suo aspetto e situazione. L'accompagnamento nella vita di fede è affidato ai religiosi della Casa, che sono costantemente presenti e disponibili per il dialogo e la celebrazione dei sacramenti.

9. PRESTAZIONI A PAGAMENTO NON INCLUSE NELLA RETTA DI FREQUENZA

GITE – SOGGIORNI – USCITE

Vengono organizzate diverse uscite sul territorio per la partecipazione ad eventi di particolare significatività o semplicemente per svago. Per la partecipazione a queste iniziative, oltre al normale pagamento della retta, è previsto un costo aggiuntivo che verrà di volta in volta comunicato. La partecipazione a queste attività è subordinata a specifica autorizzazione rilasciata dal familiare di riferimento o dal legale rappresentante.

10. L'ORGANIZZAZIONE E I RUOLI

Nel Centro sono presenti diversi operatori che con la loro attività e con il loro impegno contribuiscono al raggiungimento del fine proprio dell'istituzione.

Quando queste funzioni e attività sono di tipo professionale specifico sono definite “*ruoli professionali*”, quando sono invece collegate con compiti di responsabilità e di direzione operativa sono definite “*ruoli organizzativi*”.

Nel Centro sono presenti questi “*ruoli organizzativi*”:

- **Superiore della Casa**

è il garante dell'indirizzo guanelliano dell'attività dell'intera Casa e stimola gli operatori a tradurlo nella quotidianità; è il responsabile del servizio.

- **Direttore delle attività**

Cura l'organizzazione delle attività dell'intera Casa, in stretta sinergia con il Superiore a cui risponde del proprio operato.

- **Coordinatore**

Coordina l'organizzazione delle attività del CDD, in stretta sinergia con il Direttore delle attività a cui risponde del proprio operato.

Nel CDD, come già precedentemente espresso, esistono e operano diversi “*ruoli professionali*”.

Sono presenti le figure dell'**educatore professionale**, del **fisioterapista**, dell'**infermiere professionale** e dell'**operatore socio sanitario** e dell'**ausiliario socio assistenziale**, che con la loro specifica competenza e con il loro servizio mirano ad offrire agli ospiti una risposta educativa e riabilitativa sempre più ampia e qualificata.

11. IL METODO DI LAVORO

Così come emerge dal “Documento Base per i progetti educativi guanelliani” e dal “Progetto Educativo e Assistenziale della Casa”, il metodo sul quale si fonda il lavoro nel nostro Centro è quello della condivisione e collaborazione tra le varie persone che vi lavorano.

Perciò, anche il metodo di lavoro si basa su giusti strumenti organizzativi che devono essere preventivamente individuati e condivisi. Fanno parte di questo metodo le diverse

équipe del Centro che, a vari livelli, hanno compiti di valutazione, deliberazione, programmazione e verifica.

- **Il Consiglio di Casa**

È composto dai religiosi guanelliani che gestiscono la Casa Madonna del Lavoro per l'Opera don Guanella. A questo consiglio spetta l'ultima parola per le decisioni più importanti.

- **Il Consiglio d'Opera**

È presieduto dal superiore e ne fanno parte i membri del Consiglio di Casa, il Direttore delle attività e i componenti delle due équipe direttive. Consente di prendere le decisioni in maniera ponderata e discussa, si occupa delle linee generali di gestione, delle necessità e dei problemi dell'intera Casa.

- **L'équipe direttiva**

Vi partecipano il superiore, il direttore, il coordinatore e il responsabile sanitario. L'équipe direttiva è responsabile della conduzione del Centro secondo l'indirizzo educativo, riabilitativo ed assistenziale previsto dal Progetto Locale.

- **L'équipe educativa**

È composta dal responsabile di settore e dal coordinatore dall'aiuto coordinatore e da tutti gli educatori. Il suo compito è quello di programmare, condurre e verificare l'andamento della vita comunitaria, delle diverse attività e dei laboratori, curando anche la condivisione dei dati contenuti nel Fascicolo personale di ciascun ospite.

- **L'équipe multidisciplinare**

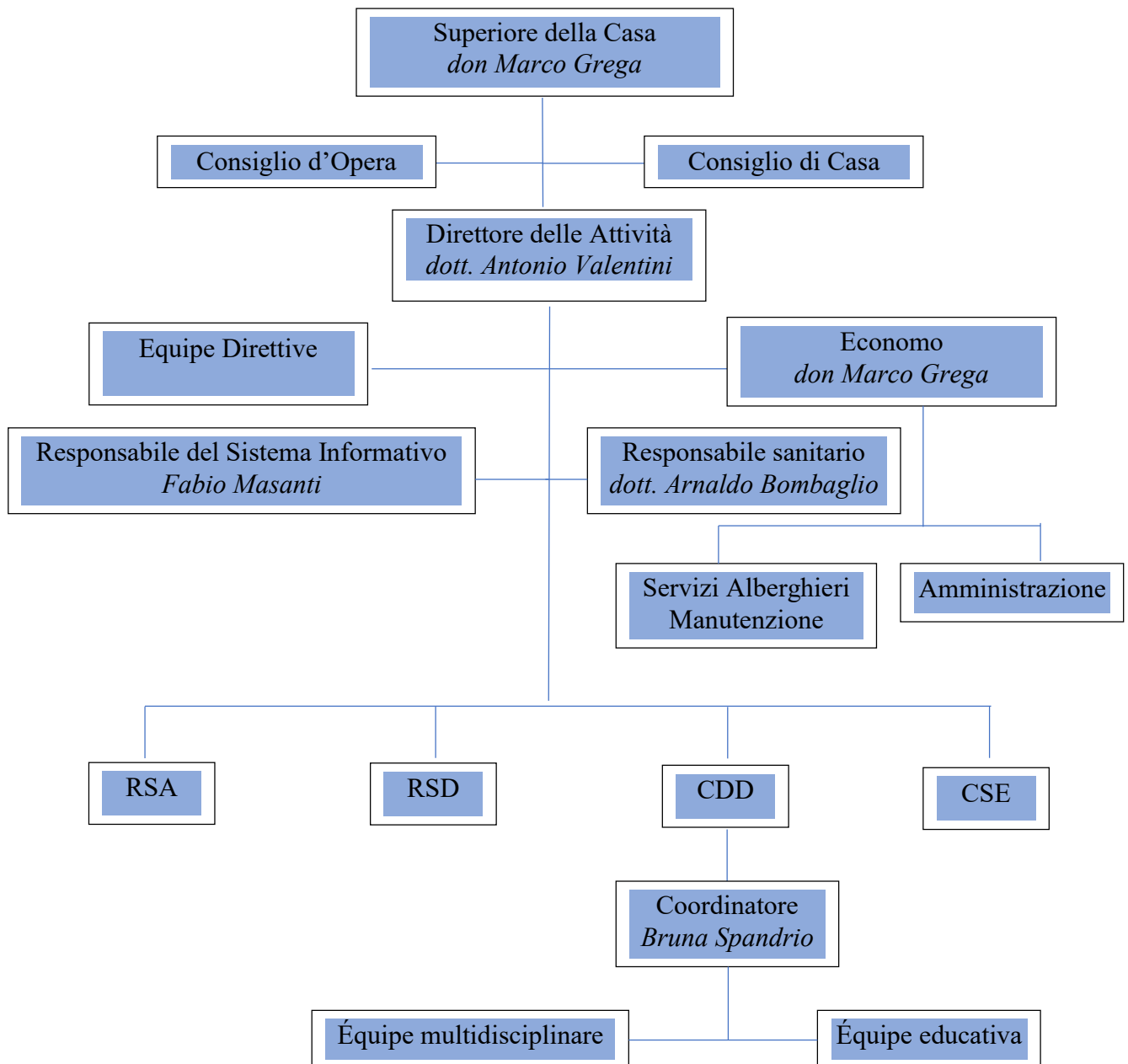
È composta dal coordinatore, dagli educatori e da tutte le figure professionali operanti, anche per segmenti brevi di tempo, all'interno del Centro. Ha il compito di:

- offrire la possibilità di un confronto tra le diverse figure professionali per condividere informazioni, osservazioni e considerazioni sulle persone ospiti;

12. L'ORGANICO

Per poter rispondere adeguatamente e con efficacia ai bisogni educativi, riabilitativi, sanitari, assistenziali, psichici, sociali, affettivi e spirituali delle persone in condizione di disabilità, il Centro dispone di un ampio e articolato organico di figure professionali. La composizione di questo organico, per il dato numerico e per quello riguardante i profili professionali, rispetta quanto richiesto dalla normativa e quanto emerge dai bisogni globali delle persone ospitate, così come definiti dalle schede SIDI. Tale organico è composto, in misura proporzionale, da operatori dell'area educativa, assistenziale, riabilitativa ed infermieristica. Oltre a queste figure che hanno un rapporto diretto con l'utenza, il CDD dispone di un adeguato numero di operatori dei servizi generali occupati nei seguenti ambiti: amministrazione, cucina, lavanderia, manutenzione, pulizia. Il personale impiegato nel CDD e nei diversi servizi della Casa (compreso quello addetto ai servizi generali) è munito di apposita divisa e tesserino riportante la foto, dati per l'identificazione personale (cognome e nome del dipendente), il ruolo e/o la mansione svolta e l'Ente di appartenenza.

13. L'ORGANIGRAMMA



14. LA FAMIGLIA DELL'OSPITE

Particolare cura viene posta nel mantenere un raccordo stabile e proficuo con i familiari degli ospiti, così da favorire l'unità e la condivisione di intervento. Tale raccordo rappresenta una delle principali finalità del lavoro. All'inizio di ogni anno, è programmato un incontro con ciascun nucleo familiare, nel corso dei quali è presentato, discusso e condiviso il Fascicolo Personale Socio Sanitario [FASAS]. Nel corso dell'anno, seguono incontri di aggiornamento e verifica.

In occasione del S. Natale e prima della chiusura estiva, sono previste due riunioni comunitarie alle quali sono invitati i familiari di tutti gli ospiti. È stato istituito un Comitato dei familiari, composto da 5 persone elette dagli stessi, che si incontra $\frac{3}{4}$ volte nell'arco dell'anno solare (o al bisogno) con la direzione del Centro per dividerne le scelte apportandovi il proprio contributo.

15. PROCEDURE PER EVENTUALI RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari/referenti legali possono presentare osservazioni, opposizioni o reclami. Tale diritto può essere esercitato mediante.

- Apposita scheda (disponibile presso gli uffici amministrativi della struttura e distribuita annualmente) da consegnare od inviare presso la sede amministrativa della casa [via mail, fax, posta o brevi manu]
- Segnalazione telefonica, mail o fax alla Direzione della casa
- Colloquio con il Direttore o con il Coordinatore

Le osservazioni, opposizioni e i reclami devono essere presentati entro 30 gg dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dei comportamenti/atti impropri. Entro i successivi 30 giorni, la Direzione della Casa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del problema. Qualora tale risposta non sia ritenuta soddisfacente è possibile presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanze di riesame del reclamo.

16. PRIVACY

La Casa si è dotata, secondo le indicazioni della normativa, del Documento programmatico sulla Sicurezza dei dati: ne rispetta i contenuti mettendo in atto quanto in esso prescritto. Il documento riguarda il trattamento dei dati personali raccolti dalla nostra Struttura nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, secondo quanto predisposto dal Regolamento UE 2016/679.

17. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La Casa effettua, con cadenza almeno annuale, la rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari/figura giuridica di riferimento attraverso un questionario la cui compilazione e raccolta consentono l'anonimato. L'elaborazione dei risultati viene presentata e discussa con il gruppo dei rappresentanti dei familiari e viene esposta nella

bacheca interna al Servizio. I questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e familiari sono reperibili presso gli uffici amministrativi della Casa e del Centro.

18. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione dei risultati dei questionari di rilevazione della soddisfazione è il punto di partenza per un miglioramento della qualità del servizio (tramite appositi protocolli), in un'ottica di piena collaborazione, con l'obiettivo di una continua personalizzazione dell'intervento e sviluppando la corresponsabilità nel controllo dell'appropriatezza delle prestazioni erogate. Il controllo della qualità è garantito, oltre che dall'organizzazione interna, anche dagli organi di controllo dell'ATS della Provincia di Sondrio. Una supervisione costante e continua, in ottica qualitativa, viene inoltre effettuata dalla Commissione Servizi alla Persona della Provincia Religiosa dell'Opera don Guanella (composta da tecnici specializzati nel settore) tramite visite, sopralluoghi ed incontri con i diversi organismi operanti a vario titolo all'interno della struttura.

19. MODALITÀ DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEL CITTADINO

Per l'esercizio dei propri diritti e per la segnalazione di specifici reclami la persona nostra ospite può interpellare il numero URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dell'ASST di Morbegno.

20. LE RISORSE E LA RETTA

I costi di gestione sono assicurati dalle entrate definite annualmente nelle Convenzioni per la gestione del CDD, stipulate fra l'Opera don Guanella e l'ATS della Montagna, per l'aspetto sanitario sulla base degli standard gestionali e strutturali assicurati dal centro, e con l'Ufficio di Piano del Distretto di Morbegno per la parte sociale, comprensiva delle rette di frequenza a carico dell'ospite. L'ammontare di tale retta viene stabilito e comunicato alle famiglie annualmente dall'Ufficio di Piano. Il corrispettivo dovuto deve essere saldato entro 30 gg dal ricevimento della fattura emessa trimestralmente. Annualmente, entro il 30 aprile, viene rilasciata l'apposita dichiarazione delle spese sanitarie prevista dalla DGR 1298 del 25.02.2019.

Inoltre la casa ha sempre potuto fare affidamento sulla beneficenza, importante specialmente in occasione di programmi di sviluppo e di ristrutturazione.

21. IL PROGETTO LOCALE

Alla luce della propria storia, nel rispetto delle persone a cui si rivolge, per gli obiettivi che si propone, in base alle caratteristiche gestionali che le sono proprie, il CDD della Casa Madonna del Lavoro, Opera don Guanella, desidera fornire un'immagine chiara e facilmente leggibile delle attività e dei servizi che intende offrire.

Per questo il **Progetto Educativo Assistenziale Locale** della Casa Madonna del Lavoro (pubblicato in un libretto a parte) vuole essere descrizione, guida e strumento

dell'attività svolta nel nostro Centro, con lo scopo di dare una risposta ai bisogni materiali, psicologici, affettivi e spirituali delle persone disabili, secondo gli insegnamenti del beato Luigi Guanella e del Magistero della Chiesa.

Destinatari di questo Progetto sono principalmente le persone che, operando a vario titolo all'interno di tutta la Casa, si impegnano a condividere il carisma guanelliano e, nello stesso tempo, a tradurlo in stile di vita e di lavoro. Anche per le famiglie delle persone ospitate e per coloro che collaborano da vicino e in modo continuativo con la Casa, il Progetto costituisce un punto di riferimento e una guida da accettare, rispettare ed attuare, in base ai compiti e ai ruoli di ciascuno.

22. ALLEGATI

1. MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI e RECLAMI
2. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
3. CODICE ETICO
4. MENU'

23. NOTE DI REVISIONE

Il presente documento è stato revisionato ed aggiornato nel mese di maggio 2025.

LA PERSONA DISABILE E I SUOI DIRITTI

La persona disabile, che è accolta nel nostro Centro, porta con sé una propria ed unica esperienza di vita, con i suoi valori, le sue abitudini e i suoi desideri, ed una combinazione particolare ed unica di bisogni fisici e psichici. Il nostro CDD, in applicazione dello stile guanelliano, assicura che a tutte le persone ospiti sia concesso il diritto ad un'esistenza dignitosa, al rispetto, all'autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure adeguate e ad un'assistenza fatta con scrupolo e rispetto del "privato personale", a comunicare con la realtà esterna ed a relazionarsi con essa. Tutta la comunità del CDD ha il dovere di promuovere e di proteggere i diritti delle persone disabili che accoglie, al fine di assicurare loro una migliore qualità di vita.

Vengono richiamati di seguito alcuni dei principi fondamentali del nostro ordinamento giuridico:

- Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Teniamo inoltre in debita considerazione i seguenti aspetti:

- L'autodeterminazione e la partecipazione, secondo le capacità di ciascuno, nello scegliere le proprie attività giornaliere, il tipo d'assistenza appropriata e personalizzata, il livello d'interazione con la struttura, l'accoglimento delle preferenze o dei bisogni nel rispetto della propria sicurezza e salute.
- La partecipazione ed integrazione nella vita di comunità con particolare attenzione alla famiglia d'origine, che, pur vivendo all'esterno deve continuare a sentirsi coinvolta in particolare nel rapporto affettivo con il proprio familiare ospite.
- Il trattamento dei dati personali, così come previsto D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'Ospite.
- Il diritto a frequentare servizi educativi, riabilitativi, sanitari e assistenziali adeguati a rispondere ai bisogni di benessere psicofisico di ciascuna persona ospitata.
- Il diritto a frequentare servizi sociali adeguati a rispondere ai bisogni di benessere psicosociale, capaci di instaurare, mantenere e sviluppare i rapporti sia all'interno sia all'esterno e, in primo luogo, con la famiglia e con l'ambiente di vita precedente l'ammissione.

- Un ambiente che sia sicuro, confortevole, familiare al fine di garantire l'opportunità di svolgere piccoli lavori ed un'attività utile.
- Favorire il libero accesso ai mezzi d'informazione e di divulgazione delle notizie.
- Sostenere la facoltà di esercitare un'attività culturale e creativa.
- Favorire la possibilità di esprimere la libertà di formarsi una propria opinione e di comunicarla, e la libertà di vivere una propria interiorità spirituale e di praticare la propria fede religiosa.

Il rispetto di questi diritti permetterà alla persona con disabilità di sentirsi protagonista della propria vita e, come diceva don Guanella, di essere il "padrone di casa" nel proprio contesto di vita.

IL NOSTRO CODICE ETICO, IL P.E.A.L. E IL P.E.G.

L'attività dei servizi della Casa Madonna del Lavoro - Opera Don Guanella è finalizzata a realizzare prestazioni ed interventi sanitari, assistenziali ed educativi alle persone anziane/disabili che ne richiedono l'accesso.

I comportamenti operativi ed i sistemi organizzativi che li attualizzano sono dichiarati dalla *"Carta dei Servizi"* e dal *"Progetto Educativo Assistenziale Locale"* della Casa (P.E.A.L.) al quale l'organizzazione si ispira quali fondamenti costitutivi locali. A sua volta il P.E.A.L. fa riferimento al *"Documento Base per Progetti Educativi Guanelliani"* (Nuove Frontiere, Roma, 1994), attualizzazione del carisma e della pedagogia del fondatore, don Luigi Guanella, documento tradotto in diverse lingue e diffuso in varie parti del mondo, dove l'Opera Don Guanella è presente (Europa, Asia, Africa, Americhe).

L'OdG è parte della Chiesa ed ha come peculiarità il suo carisma di Carità, non reso con le parole, ma con le opere; con un'opera intelligentemente strutturata e diretta, dove si abbia sempre presente il "senso" di quanto si sta facendo, umano e religioso insieme, educativo ed organizzativo nel contempo.

I punti qualificanti del servizio guanelliano alla persona contenuti nel Documento Base sono i seguenti:

1. dignità della persona umana e salvaguardia della vita di ogni essere umano, nessuno escluso, dal concepimento alla morte naturale;
2. promozione integrale della persona, cioè il dare "Pane e Signore", per usare il noto motto del Fondatore, in ogni condizione ed età della vita;
3. carità come anima del sistema assistenziale ed educativo guanelliano;
4. spirito di famiglia come stile comunitario;
5. scelta educativa nell'accompagnamento della persona;
6. attenzione verso i deboli;
7. etica cristiana nella regolazione delle relazioni interpersonali e della vita comunitaria;
8. organizzazione a servizio delle persone, utenti e destinatari, e non viceversa.

La Casa Madonna del Lavoro ha inoltre adottato, in comunione con l'Opera don Guanella, il Codice Etico e di condotta (di seguito "Codice Etico" o anche "Codice"), al fine di confermare e ribadire i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei

comportamenti, espressi dal P.E.A.L., evidenziando il modo di operare e di intrattenere rapporti, sia al proprio interno sia nei confronti dei soggetti terzi.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che sono coinvolti nell'attività della Casa: i Religiosi, le persone anziane/disabili e le loro famiglie, gli operatori, i volontari, nonché tutti i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento delle finalità della Casa. Tali soggetti sono tenuti a conoscere, in proporzione alle loro possibilità, il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d'affari (clienti, fornitori, consulenti, etc). Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva. I destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Casa.

L'attuazione e il controllo del Codice Etico sono demandati dalla Direzione della Casa all'Équipe Gestionale, costituita da religiosi e da laici con ruoli di conduzione e gestione, che svolge anche la funzione di Comitato di Valutazione. La Comunità Religiosa, nel duplice ruolo di Gestore del servizio ed Animatore del Carisma Guanelliano, è garante della linea strategica dell'Opera Don Guanella con azioni quotidiane di presenza animativa e con eventuali interventi di servizio.

LA CASA, IL FONDATORE, IL CARISMA

1. CENNI STORICI SULLA “CASA MADONNA DEL LAVORO”

Il quattro novembre 1900, nella landa paludosa del Pian di Spagna collocata alla sommità del lago di Como e alla confluenza fra Valtellina e Valchiavenna, don Luigi Guanella iniziava un'opera minuscola ed insieme grandiosa. In quel giorno si apriva nella possessione, detta La Vedescia o Castella, una Colonia Agricola intorno ad una piccola chiesa provvisoria in legno. Poche suore e alcuni ricoverati popolavano la nuova casa, sotto la guida di un sacerdote.

La colonia agricola, procedette nel suo lento ma efficace lavoro di bonifica ed anche i “buoni figli” di don Guanella davano il loro importante apporto alla rinascita della plaga. Sulla spinta del prete montanaro che insegnava loro a maneggiare la vanga, il badile, la carriola, questi giovani deboli mentali sentono pulsare qualche cosa di nuovo dentro di sé e un'onda di gioia li invade trovandosi uomini anch'essi, capaci di un lavoro, capaci di guadagnarsi il proprio pane.

Già nel 1901 la casa di abitazione era alzata di un piano, ingrandita e rinfrescata e nel 1904 veniva costruita la chiesa in pietra, vero gioiello di stile lombardo, dove ancora oggi si venera il simulacro della Madonna del Lavoro. Del terreno, man mano trasformato in coltura, furono venduti appezzamenti lungo lo stradone, a basso prezzo, per innalzarvi case, allo scopo di crearvi un nuovo villaggio. Nacque così Nuova Olonio S. Salvatore, una borgata con una scuola elementare, una latteria, l'acquedotto, la chiesa ed il cimitero. Frazione di Delebio prima e ora di Dubino, acquisiva autonomia religiosa, dapprima come vicaria parrocchiale e dal 1952 come parrocchia autonoma.

Intanto la Casa Madonna del lavoro, sede dell'attività sociale, fu interessata da un graduale ma costante sviluppo; ampliamenti e ammodernamenti si susseguirono condizionati dalle moderne esigenze educative, assistenziali e sanitarie. Nel 1969 nel perimetro della Casa si inaugurava, in collaborazione con la Provincia, un grandioso Istituto Medico Psicopedagogico con annessa Scuola Speciale, in una magnifica struttura edilizia con una attrezzatura efficiente ed idonea ai fini di una completa educazione dei giovanissimi Ospiti, dotata fra l'altro di palestre, di una sala per cinema e teatro e di vari locali per attività ricreative. Per ospitare il nuovo Istituto Educativo Assistenziale per Disabili, negli anni 1991/92 una parte della casa è stata completamente ristrutturata seguendo criteri di familiarità, modernità ed efficienza.

Negli anni 1994/98 sono stati fatti grandi lavori di ricostruzione e ammodernamento della Residenza Sanitaria per Anziani, del parco centrale e delle parti della struttura destinate ad uso comune, quali cucina, lavanderia, guardaroba, saloni. Dal 2003 è in corso la totale ristrutturazione dei sei padiglioni per disabili; l'ultimo dei quali sarà pronto nel 2008. Nello stesso tempo i grandi spazi, che prima interessavano l'azienda agricola, sono stati trasformati a giardino con piantumazione di centinaia di specie botaniche anche rare.

Oggi la Casa Madonna del Lavoro si presenta come un centro polivalente che offre servizi distinti ed integrati: RSA per 108 persone anziane sia uomini che donne, RSD per 49 persone disabili d'ambo i sessi, CDD per la gestione diurna di 30 ragazzi e ragazze con disabilità grave.

2. BREVE BIOGRAFIA DI DON GUANELLA

Il Beato Luigi Guanella, fondatore delle Congregazioni delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza e dei Servi della Carità, è figlio della nostra terra: nacque a Fraciscio di Campodolcino (Sondrio) il 19 dicembre 1842, da Lorenzo e Maria Bianchi. Frequentò a Como i corsi umanistici nel Collegio Gallio e quelli di filosofia e di teologia nei seminari diocesani, e venne ordinato sacerdote il 26 maggio 1866.

Fin dai primi anni di ministero a Prosto e Savogno manifestò zelo apostolico ardente e una predilezione per i poveri e le per le persone in condizione di disabilità. Durante questo periodo prese contatto con l'Opera del Cottolengo e di don Bosco, presso il quale si recò nel 1875, legandosi per tre anni alla Pia Società Salesiana. Richiamato dal suo vescovo, riprese il ministero in diocesi come coadiutore nella parrocchia di Traona, dove aprì una scuola per ragazzi poveri, che dovette poi chiudere per l'ostilità delle autorità locali. Dopo un breve ministero a Olmo, passò come parroco a Pianello Lario. Qui il suo predecessore, don Carlo Coppini, con alcune giovani desiderose di vivere consacrate al Signore, aveva aperto un ospizio per l'educazione di orfanelle e per l'assistenza di persone anziane. Don Guanella vide in quell'istituzione "un embrione" delle opere di carità che fin dalla fanciullezza il Signore gli andava ispirando. Così, nell'aprile del 1886, fondò in Como la Casa Divina Provvidenza, casa Madre di tutte le opere guanelliane.

Da allora don Guanella si prodigò per creare centri di carità in varie parti d'Italia, degli Stati Uniti e della Svizzera. Fra le sue opere, un rilievo particolare compete alla fondazione della nostra Casa, da lui fortemente desiderata e poi voluta a redenzione di

una plaga abbandonata e come dimostrazione che la carità di Cristo tutto può salvare. Infatti in quella zona paludosa sorse, attorno alla sua Casa, un fiorente paese che volle chiamare Olonio S. Salvatore. L'ansia di don Guanella per soccorrere i più bisognosi e per la salvezza delle anime non aveva confini. Per aiutare i morenti, istituì la "Pia Unione del Transito di S. Giuseppe", fondò chiese e opere per gli emigranti, corse in aiuto dei terremotati della Marsica (1915) e promosse la diffusione della buona stampa anche con la pubblicazione di scritti ascetici, morali e storici.

Morì a Como il 24 Ottobre 1915.

Dopo la morte, la stima e la venerazione per don Guanella crebbero tra i suoi figli e nella Chiesa. Nel 1923 iniziarono in Como i processi canonici per la sua beatificazione, che si concludevano con la solenne cerimonia, celebrata da Paolo VI il 25 ottobre 1964, con la quale don Guanella veniva proclamato Beato.

3 FINALITA' DEL CARISMA GUANELLIANO

a. Promozione integrale della persona anziana e/o disabile

Il fine principale della nostra attività è quello di promuovere la persona umana in tutte le sue dimensioni, ben consapevoli dell'estrema complessità delle diverse parti che compongono l'essere umano e della sua inscindibile unità biopsichica. Ci proponiamo pertanto di salvaguardare il benessere fisico e, nei casi in cui la salute è compromessa dalla malattia, di offrire, nel limite del possibile, le opportune cure e assistenze, anche quando umanamente, secondo la scienza, non è possibile attendersi la guarigione. Sappiamo che ogni individuo tende al soddisfacimento dei propri bisogni, da quelli biologici a quelli spirituali. Ci impegniamo quindi a dare risposta ai bisogni basilari (bisogno di sussistenza, di sicurezza, di cure mediche ed assistenziali), per proseguire verso i bisogni psichici e spirituali (bisogno di appartenenza, di socializzazione, consapevolezza del proprio valore) e trascendenti per soddisfare i desideri e i bisogni più alti (sviluppo della propria personalità, trovare un significato esistenziale e religioso alla propria esistenza). Ci sembra importante sottolineare questo, allo scorcio del terzo millennio. L'uomo occidentale, conseguito un alto sviluppo tecnologico e benessere economico sembra dimenticare che l'essere umano ha una grande fame di relazioni umane e di trascendenza. Ebbene, don Guanella cento anni fa voleva portare a questi orizzonti anche gli ultimi, i buoni figli e l'anziano demente, perché non tutto dipende dall'intelligenza, dalle risorse economiche o dalla tecnologia.

b. Diffusione della carità

Era volontà di don Guanella che ogni nostro centro non solo vivesse la carità al proprio interno, ma anche la irradiasse verso l'ambiente esterno, così da contribuire al rinnovamento del mondo. Pertanto, mentre tendiamo alla promozione della persona anziana e disabile, ci proponiamo parimenti di suscitare e portare ovunque l'amore verso Dio e verso il prossimo, facendo in modo che tutto, persone, istituzioni sociali, attività, relazioni interpersonali e sociali, ne sia avvolto e vivificato.

CDD – CASA MADONNA DEL LAVORO OPERA DON GUANELLA

Via Spluga 24 - 23015 NUOVA OLONIO DI DUBINO (Sondrio)

Tel. 0342.629211 - Fax 0342.629300

Email : nuovaolonio.direzione@guanelliani.it

NUMERI TELEFONICI INTERNI

Superiore	0342.629201
Direzione	0342.629201
Amministrazione	0342.629337
Ufficio CDD	0342.629241
Coordinatore	0342.629335
Sala pranzo	0342.629242
Lab. Falegnameria	0342.629243
Lab. Tessitura	0342.629244

