



SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI anno 2019

CDD "CASORETTO"

Servizio convenzionato con il Comune di Milano
e accreditato dalla Regione Lombardia

LA CARTA DEI SERVIZI

■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

La logica soggiacente a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira la Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione. La Cooperativa è a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Il senso della carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e Cooperativa.

■ PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELLA COOPERATIVA



Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



Imparzialità

La Cooperativa si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

Partecipazione

La Cooperativa si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

Efficienza ed efficacia

La cooperativa si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

Mission

La Cooperativa si presenta con un sistema di servizi rivolto alla soddisfazione dei bisogni relazionali delle persone seguite e si impegna ad offrire una risposta adeguata ai bisogni presenti sul territorio in cui opera, adottando tutti i possibili interventi volti a stimolare la persona stessa. Coesenziale a quanto sopra esposto è la valorizzazione del socio lavoratore.

La cooperativa sociale Spazio Aperto Servizi si è dotata di codice etico

■ CHE COSA CONTIENE

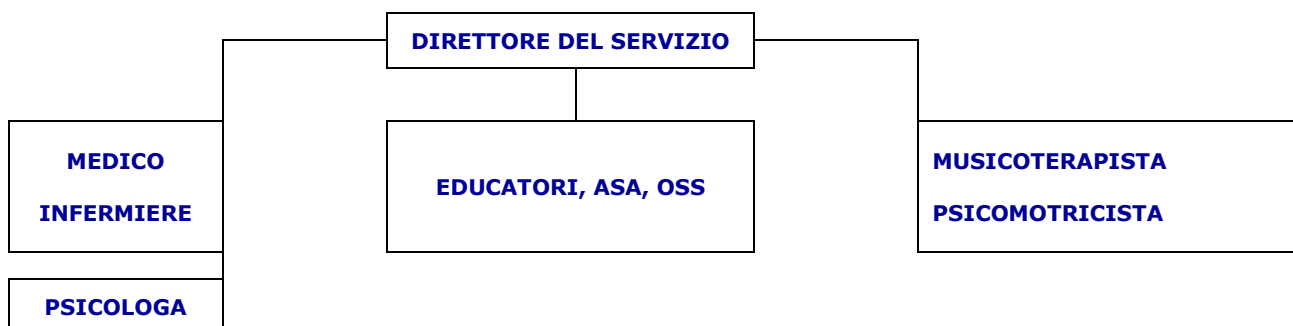


- La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della Cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio e il modulo di gestione dei reclami.

■ ORGANIGRAMMA CDD "CASORETTO"

Responsabile legale: Maria Grazia Campese

Direttore della struttura: Monica Simbari





CDD CASORETTO

CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI - OFFERTA DEL SERVIZIO

COS'È

Il CDD "CASORETTO" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative ed assistenziali, rivolto a persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni ed inferiore ai 65, che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dai CDD. Attualmente la capacità ricettiva è di 30 persone.

E' autorizzato al funzionamento con atto della ATS Città di Milano n° 2040 del 21/12/2010

E' accreditato con DGR 3053 del 01/08/2006

COM'È

L'azione educativa è volta al supporto ed alla promozione dello sviluppo globale della persona in termini di benessere fisico e psichico considerando il profilo dinamico funzionale di ogni utente nella sua interezza e complessità. Il Servizio di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo è **modulato nell'arco della giornata** coerentemente alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi emersi nei Progetti Individualizzati degli ospiti.

La relazione educativa è centrale e le attività, i laboratori, le terapie di gruppo o individuali che costituiscono la programmazione complessiva sono così strutturate:

1. **Attività educative:** manuali, occupazionali e/o creative (artigianato, arti applicate, restauro, découpage, candele, decorazione su ceramica, decorazione su stoffa), cognitive (redazione giornalino, laboratorio di scrittura/lettura), espressive (costruzione fiabe, danza, pittura, laboratorio percettivo-sensoriale,) ludiche (animazione).
2. **Attività riabilitative di tipo terapeutico:** psicomotricità, musicoterapia, colloqui psicologici di sostegno.
3. **Attività di socio riabilitazione:** uscite culturali e di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio, fruizione dei servizi del territorio, collaborazioni con la parrocchia.
4. **Attività di gruppo o momenti individuali assistenziali di sollecitazione delle autonomie personali** (igiene e cura del corpo), e di quelle domestiche (turni di riordino centro).
5. **Attività di benessere psicofisico:** piscina, palestra, calcetto, ginnastica, rilassamento.

DOV'È

Il Centro ha sede nella città di Milano, zona 3, nell'ex monastero della Chiesa di S. Maria Bianca in Casoretto in piazza S. Materno 15 con ingresso in Via Mancinelli, 3, dotato di parcheggio.

E' raggiungibile con mezzi pubblici: autobus n° 55 e n° 62

QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

La giornata tipo è strutturata come di seguito riportato:

ore 9.00 Accoglienza: momento destrutturato

ore 9.45 Riunione di programmazione: presentazione delle attività di gruppo e dei momenti individuali, presentazione dei partecipanti e dei conduttori delle attività

ore 10.15 Inizio attività/terapie/momenti individuali del mattino

ore 12.30 Pranzo fornito da catering esterno, igiene personale post pranzo, pausa (lettura, momento caffè, ascolto musica, ecc.) o attività domestica (se prevista nel progetto individuale)

ore 14.30 Inizio attività/terapie/momenti individuali del pomeriggio
ore 16.00 Congedo

A CHI È RIVOLTO

Il Centro opera con persone disabili adulte di età compresa tra i 18 ed i 65 anni con possibilità per i minori, qualora vengano soddisfatte le condizioni previste dalla vigente normativa. La disabilità presente è di tipo psicofisico medio grave con diversi quadri clinici (sindrome di ritardo maturativo dello sviluppo psicomotorio, sindrome genetica, deficit cognitivi con ritardo mentale da lieve a grave, oligofrenia, patologia cromosomica ecc...).

QUALI SONO I COSTI

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria e una quota sociale. **La quota sociale è di € 43,00 (oltre ad una quota aggiuntiva su riconoscimento del progetto aggiuntivo) ed è a carico del Comune di Milano mentre la quota sanitaria è a carico del Fondo Sanitario Regionale e varia a seconda del "livello di fragilità" dell'utente, seguendo il seguente schema:**

Classe	1	€ 58,00
Classe	2	€ 54,50
Classe	3	€ 51,00
Classe	4	€ 47,50
Classe	5	€ 45,00

Pertanto **la frequenza degli ospiti al centro è gratuita e senza oneri per le famiglie, escludendo il contributo mensa di 2,60 euro per ogni pasto consumato;** il contributo è direttamente versato al Comune di Milano, Ragioneria Settore II, Servizio Tesoreria. Il Comune comunica annualmente le modalità per richiedere l'esenzione dal contributo mensa.



CDD CASORETTO CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI – ACCESSO AL SERVIZIO

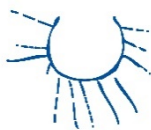
IN CHE MODO VIENE FORNITO

I referenti dei servizi sociali territoriali (assistente sociale) del Settore Servizi alla Famiglia del Comune di Milano (ente inviante) segnalano il possibile ospite agli Uffici centrali dell'area handicap i quali contattano il CDD per concordare l'inserimento. Ogni utente che arriva è accompagnato da una relazione di presentazione redatta dall'assistente sociale di riferimento, che per la compilazione si avvale di eventuale documentazione specialistica fornita dalla persona interessata all'ingresso al CDD.

Prima dell'inserimento è previsto per i familiari ed il potenziale utente un incontro con la Responsabile del Servizio, la psicologa, e il futuro educatore di riferimento per approfondire la conoscenza del servizio e visitare la struttura.

La presa in carico dell'utente avviene attraverso un periodo di osservazione, durante il quale l'équipe multidisciplinare del CDD, avvalendosi di schede costruite sugli item dell'ICF, e test di valutazione, definisce il profilo dinamico funzionale della persona, sul quale sarà redatto il progetto individualizzato. L'educatore di riferimento ha il compito di tenere le fila della presa in carico multidisciplinare e di curare i rapporti quotidiani con la famiglia. Sarà, inoltre, compito dell'educatore di riferimento informare l'équipe rispetto ad eventuali modifiche o aggiornamenti relativi della situazione dell'ospite in questione.

Le dimissioni dal CDD sono concordate con l'ufficio comunale preposto, previo contatto e accordo con la famiglia oppure a seguito del trasferimento della stessa.





A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al **Responsabile del Servizio, Simbari Monica**, presso il **Centro diurno** al n. 02.2829875 - casoretto@spazioapertoservizi.org, o alla Cooperativa Spazio Aperto Servizi presso la sede amministrativa al n. 02.4232477-425527.

E' possibile, previo appuntamento, visitare la struttura per tutti coloro che a diverso titolo potrebbero essere interessati ad avere informazioni in merito al Centro Diurno per Disabili.

MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato diagnostico,
- certificati di vaccinazione,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante,
- fotocopie di carta di identità, tessera A.S.L. e dell'esenzione ticket.

SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI

Si tiene conto, per ciascun soggetto, dello sviluppo delle autonomie personali e sociali, delle abilità grosso e fino motorie, delle abilità cognitive espressive, delle abilità relazionali, del profilo psicoemotivo, delle competenze operative ed occupazionali e, non ultima, della storia personale e familiare.

A tal fine le **figure professionali coinvolte** che assistono i nostri ospiti sia all'interno che all'esterno sono:

- **responsabile del servizio**
- **psicologa**
- **medico**
- **infermiere**
- **educatori professionali,**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),**
- **operatore socio sanitario**
- **psicomotricista**
- **musicoterapisti**

Il personale in servizio nella struttura è dotato di **Tesserino di Riconoscimento** personale, indicante nome e cognome e completo di fotografia.

Relativamente all'équipe ed a tutte le figure professionali e di volontariato chiamate a concorrere, si sottolinea che nei diversi ambiti dell'intervento educativo il CDD ha la finalità di sensibilizzare e promuovere una cultura di "presa in carico globale della comunità sociale e locale".

Inoltre senza pagare alcuna quota aggiuntiva sono offerti i seguenti servizi:

- **colloqui di supporto ai familiari** dei frequentanti nell'ottica di un progetto di supporto alla genitorialità interno al centro.
- **organizzazione, nel periodo estivo, di soggiorni, al mare o in montagna, di una settimana** al fine di offrire alle famiglie una settimana di sollievo ed al gruppo degli ospiti la possibilità di incrementare le abilità personali e sociali in un'atmosfera ricreativa e di vacanza.

Infine **si garantiscono momenti ricreativi di tempo libero, esterni all'orario del servizio, condotti da figure professionali e dal supporto di volontari** (altamente motivati e formati): uscite, pizzeria, feste, gite, ecc.. L'offerta delle iniziative è rivolta talvolta anche a soggetti esterni (spesso fruitori di altri servizi della Cooperativa). L'adesione è libera ed il costo è variabile, sempre comunicato in anticipo.



TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione degli ospiti nella gestione del servizio, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- il questionario di soddisfazione: è somministrato annualmente alle famiglie durante la riunione plenaria di verifica programmazione anno sociale. A seguito delle risposte ottenute, sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto ai nodi critici emersi.
- gestione reclami: ogni famiglia è in possesso dell'apposito modulo, in quanto allegato alla presente "Carta dei Servizi".
- Il Responsabile delle relazioni con il pubblico per il CDD Casoretto è lo stesso Responsabile del servizio
- Eventuali modifiche apportate alla presente Carta dei Servizi vengono comunicate alle famiglie tramite specifica lettera.
- Il Responsabile delle relazioni con il pubblico per il CDD Casoretto, nonché referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri) è lo stesso Responsabile del servizio.
- In caso di controversie la competenza è del Foro di Milano

Ogni ospite o suo familiare o suo tutore può avere accesso alla documentazione socio-sanitaria o ottenere il rilascio della stessa, come per motivi di trasferimento dell'ospite stesso ad altra struttura, tramite richiesta, anche telefonica, al direttore del CDD e previo appuntamento che verrà fissato entro sette giorni dalla richiesta.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

SERVIZIO FREQUENTANTE

CDD CASORETTO

Si prega di individuare e segnare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

- 1. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e il direttore del CDD (due colloqui annuali e disponibilità all'occorrenza)?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 2. Sei soddisfatto del grado delle modalità dell'intervento educativo e di assistenza da parte dello staff educatori ed ASA?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 3. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e l'educatore di riferimento (colloqui personali, telefonici e/o diario)?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 4. Sei soddisfatto e condividi il progetto educativo individualizzato?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 5. Sei soddisfatto della programmazione offerta (attività, laboratori e terapie)?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 6. Sei soddisfatto del grado e della modalità d'intervento della psicologa (colloqui personali e supporto alla genitorialità)?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 7. Sei soddisfatto della presa in carico sanitaria del medico?**

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

- 8. Sei soddisfatto dell'orario di apertura del servizio?**



MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempimenti nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibile e va consegnato al **responsabile della qualità** della Cooperativa.
Entro 48 ore – a seconda del tipo di reclamo – viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

MODULO GESTIONE RECLAMI

Data _____

Segnalazione diretta del cliente

Segnalazione telefonica

Nome Cliente

Responsabile del servizio o referente della Cooperativa

Descrizione del problema riscontrato/reclamo

Firma del cliente (eventuale)

Firma del ricevente
