

Per le seguenti Unità di Offerta

- CDD Casoretto
- CDD Colleoni
- CDD Centro per l'Autismo
- CDD Itaca
- CDD Spazio Giovani Autismo



SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI anno 2017

CDD "ITACA"

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

SPAZIO APERTO SERVIZI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

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 sottostante 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 permessi.

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. Coessenziale a quanto sopra esposto è la valorizzazione del socio lavoratore.

Codice etico

L'ente si è dotato 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 "ITACA"**

Responsabile legale: Maria Grazia Campese

Direttore del servizio: Andrea Baroni



CDD ITACA

CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI - OFFERTA DEL SERVIZIO

COS'È

Il CDD "ITACA" 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. Il Servizio è disponibile ad accogliere persone con età inferiore ai 18 anni adeguando gli interventi al minore ed esplicitando la procedura prevista dalla DGR n. 7/18334 del 23 Luglio 2004 ed a proseguire, ove si ritiene utile ed in accordo fra le parti, la presa in carico di persone oltre i 65 anni.

Attualmente la capacità ricettiva è di 12 persone.

E' accreditato con DGR 9156 del 30.03.2009.

E' autorizzato al funzionamento con atto della ATS Città di Milano n° 3485 del 10.06.2009.

COM'È

L'azione educativa è volta al supporto ed alla promozione dello sviluppo globale della persona in termini di qualità di vita considerando la persona 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, cognitive, espressive, ludiche)
2. **Attività di socio riabilitazione** (uscite culturali e di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio)
3. **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).
4. **Attività di benessere psicofisico** (piscina, ginnastica, rilassamento)

DOV'È

Il Centro ha sede nella città di Milano, zona 6, in una struttura interna alla parrocchia "Santo Curato D'Ars" Largo Giambellino 127, dotato di parcheggio.

E' raggiungibile con mezzi pubblici: Tram n°14, autobus n° 58 e n° 64

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 Condivisione del programma: promemoria delle attività e utenti e operatori coinvolti in ognuna

ore 10.15 Inizio attività/terapie/momenti individuali del mattino

ore 12.00 Momento destrutturato; preparazione per il pasto (igiene personale, turni di collaborazione per la preparazione della mensa)

ore 12.30 Pranzo in mensa interna, igiene personale post pranzo, pausa (lettura, visione tv, ascolto musica, ecc.) o attività domestica (se prevista nel progetto individuale)

ore 14.45 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, sindrome di autismo, ecc...).

QUALI SONO I COSTI

E' prevista copertura parziale della retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore da parte del **Fondo Sanitario Regionale (quota sanitaria); tale quota 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

La **quota sociale** erogata dal **Comune di Milano** ammonta a € 45,00 giornaliere.

La frequenza degli ospiti al centro è comunque gratuita e senza oneri per le famiglie, escludendo il contributo mensa pari a 2,60 € per ogni pasto consumato. Il contributo viene 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 ITACA

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 Direttore del CDD per concordare l'inserimento. La segnalazione di ogni utente è accompagnata da una documentazione predisposta dall'Assistente Sociale di zona. Prima dell'inserimento è previsto per i familiari e/o referenti dell'utente ed il potenziale utente un incontro con il Direttore del centro per approfondire la conoscenza del servizio e visitare la struttura: accordata una data di inizio della frequenza, viene concordato un progetto di inserimento/osservazione, indicante i tempi, le attività e obiettivi dell'osservazione. Al termine di tale periodo (massimo 1 mese) si effettua una valutazione multidimensionale e, in caso di presa in carico definitiva (decisa nella riunione settimanale d'equipe), l'educatore di riferimento redige il Progetto Individualizzato condiviso con la famiglia e/o referenti dell'utente. Sarà, inoltre, compito dell'educatore di riferimento di informare l'èquipe rispetto ad eventuali modifiche o aggiornamenti. Anche le dimissioni sono concordate con l'ufficio comunale preposto, previo contatto e accordo con la famiglia e/o referenti dell'utente oppure a seguito del trasferimento della stessa.

A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Direttore del servizio presso il Centro diurno al n. 02473958 – tramite mail a centroitaca@spazioapertoservizi.org, o alla Cooperativa Spazio Aperto Servizi presso la sede amministrativa al n. 024232477-02425527.

MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- certificato di idoneità alla vita comunitaria
- copia certificato d'invalidità,
- eventuale copia decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore legale
- copia certificato diagnostico,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante,
- fotocopie di carta di identità, tessera A.T.S. e dell'esenzione ticket
- contratto d'ingresso controfirmato, ai sensi della DGR 8496 del 26.11.2008.



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. I Progetti Individualizzati vengono condivisi e verificati costantemente e sistematicamente con la famiglia e/o i referenti dell'utente. L'equipe è costantemente disponibile a confrontarsi con la famiglia in qualsiasi momento e con sollecitudine.

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

- **direttore del servizio**
- **psicologhe**
- **infermiere**
- **educatori professionali**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.)**
- **musicoterapista**
- **terapista occupazionale**

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 viene offerto

- **organizzazione, nel periodo estivo, al mare o in montagna, di soggiorni** 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.

Senza pagare alcuna quota aggiuntiva sono offerti anche i seguenti servizi:

- **colloqui di supporto ai familiari** dei frequentanti nell'ottica di un progetto di supporto alla genitorialità interno al centro.
- **controlli periodici dell'infermiere del servizio**, che raccoglie tutte le informazioni e gli aggiornamenti rispetto a terapie, visite specialistiche, controlli, esami ed aggiorna la cartella del centro;

Infine, in collegamento con il servizio Tempo Libero della cooperativa e sulla base del Progetto Individuale di ciascuno, **si promuovono momenti ricreativi, esterni all'orario del servizio, condotti da figure professionali con eventuale 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:

- **Questionario di soddisfazione:** è somministrato annualmente alle famiglie durante la riunione plenaria che si svolge generalmente a Giugno. 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".

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 Itaca, 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.

Ogni ospite o suo familiare o suo tutore può avere accesso alla documentazione sociosanitaria o ottenere il rilascio della stessa (ad esempio 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.

Per ogni contenzioso fa riferimento il Foro di Milano.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

SERVIZIO FREQUENTANTE

CDD ITACA

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 responsabile 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 del grado e delle modalità dell'intervento del medico del servizio?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

5. Sei soddisfatto e condividi il progetto individualizzato?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

6. Sei soddisfatto della programmazione offerta (attività, laboratori e terapie)?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

7. Sei soddisfatto del grado e della modalità d'intervento con le famiglie (colloqui personali e supporto alla genitorialità)?

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

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

PER NIENTE POCO ABBASTANZA MOLTO

9. Sei soddisfatto degli spazi nei quali opera il CDD?

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
