

SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI anno 2016- 2017

CSE "SPAZIO AURORA"

Servizio accreditato con il Comune di Milano

P.le Lugano, 9 Milano

Tel : 02-3761566

e-mail: spazioauroraspazioapertoservizi.org

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.

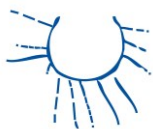
Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

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

Codice etico

L'ente si è dotato di Codice etico

■ CHE COSA CONTIENE



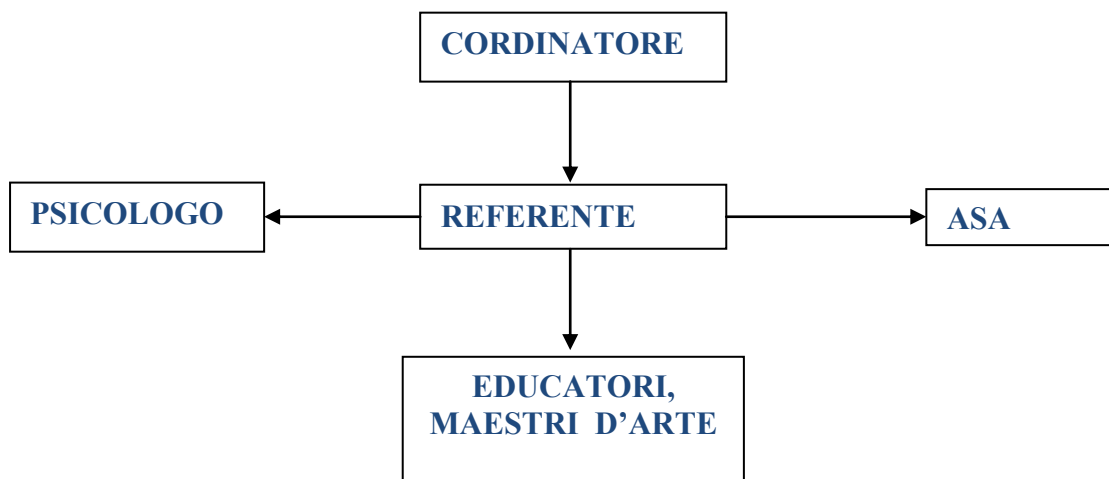
- La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della Cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio e il modulo di gestione dei reclami.

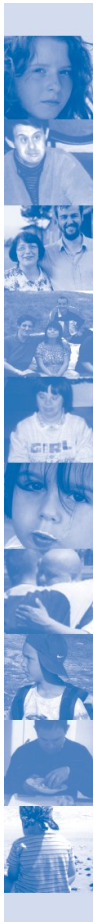
■ ORGANIGRAMMA CSE "SPAZIO AURORA"

Responsabile legale: Maria Grazia Campese

Coordinatore del servizio: Sabrina Bedoschi

Referente del servizio: Margherita Monaco





CSE SPAZIO AURORA

CENTRO SOCIO EDUCATIVO PER PERSONE CON DISABILITÀ – OFFERTA DEL SERVIZIO

COS'È

Il CSE "SPAZIO AURORA" è un servizio semiresidenziale a regime diurno, con funzioni educative e sociali, rivolto a persone con disabilità di età superiore ai 18 anni ed inferiore ai 65, che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni garantite dai CSE, quindi non riconducibili al sistema socio-sanitario. 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.

La capacità ricettiva della struttura è di 15 persone.

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 socio-educativo/socio-animativo 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, creative, cognitive, espressive, ludiche)
2. **Attività di socio riabilitazione** (uscite culturali e di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio, gite fuori porta)
3. **Attività di sollecitazione delle autonomie personali** (igiene e cura del corpo) e di **quelle domestiche** (turni di riordino centro e attivazione di percorsi individuali mirati).
4. **Attività di benessere psicofisico** (basket, ginnastica dolce, calcetto, yoga)

DOV'È

Il Centro ha sede nella città di Milano, zona 8, in una struttura in Piazzale Lugano 9.

E' raggiungibile con mezzi pubblici: Linee 90 e 91.

QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 per 11 mensilità.

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 10.00 Inizio attività/momenti individuali del mattino

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

ore 12.30 Pranzo in mensa interna (i pasti sono forniti dalla ditta Camst), igiene personale post pranzo, pausa (lettura, ascolto musica, ecc.) o attività domestica di riordino del centro (se prevista nel progetto individuale)

ore 14.30 Inizio attività/momenti individuali del pomeriggio

ore 16.00 Congedo

A CHI È RIVOLTO

Il Centro opera con persone con disabilità 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. disabilità presente è di tipo psicofisico media con diversi quadri clinici (sindrome di ritardo maturativo dello sviluppo psicomotorio, sindrome genetica, deficit cognitivi con ritardo mentale da lieve a medio, oligofrenia, patologia cromosomica ecc...).

QUALI SONO I COSTI

Il costo del Servizio, in base a quanto stabilito dal bando di accreditamento, prevede le seguenti tariffe:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	SETTIMANE DI FUNZIONAMENTO ANNUE	ORE SETTIMANALI APERTURA SERVIZIO	TARIFFE
CENTRO SOCIO EDUCATIVO	48	35	55,50 euro al giorno

Le rette pro capite sono corrisposte alla Cooperativa dal Comune di Milano. Alle famiglie è richiesto un contributo di 2,60 euro per ogni pasto consumato. Tali contributi vengono versati alla Cooperativa Spazio Aperto Servizi.



CSE SPAZIO AURORA CENTRO SOCIO EDUCATIVO PER PERSONE DISABILITÀ - ACCESSO AL SERVIZIO

IN CHE MODO VIENE FORNITO

I referenti dei servizi sociali territoriali (assistente sociale) segnalano il possibile ospite al Servizio Coordinamento dei Centri Diurni il quale contatta il CSE per concordare l'inserimento. Ogni utente che arriva è accompagnato da una relazione di idoneità alla frequenza. La presa in carico dell'utente avviene attraverso un periodo osservativo, durante il quale è redatta apposita scheda. L'educatore di riferimento procederà all'apertura del fascicolo compilando la scheda osservativa, che servirà alla stesura del Profilo Dinamico Funzionale e del Progetto Individualizzato. Sarà, inoltre, compito dell'educatore di riferimento di informare l'equipe rispetto ad eventuali modifiche o aggiornamenti. Anche le dimissioni 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 direttore del servizio presso il Centro Socio Educativo al n. 02.3761566 spazioaurora@spazioapertoservizi.org o alla Cooperativa Spazio Aperto Servizi presso la sede amministrativa al n. 024232477-425527.

MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità,
- 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. I Progetti Individualizzati vengono condivisi e verificati costantemente e sistematicamente con la famiglia e/o i referenti dell'utente. L'équipe 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**
- **psicologa**
- **supervisore**
- **educatori professionali**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.)**
- **maestri d'arte**

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

A tal riguardo un contributo importante sarà offerto dal gruppo di volontari, debitamente formati, che supportano l'intervento degli educatori attraverso un lavoro di integrazione territoriale e la messa a disposizione di loro competenze specifiche.

Inoltre 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 primaverile, 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;
- **supporto psicologico** rivolto agli utenti che frequentano il centro finalizzato al miglioramento del benessere degli stili di vita e delle relazioni intrafamiliari.

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 delle attività a fine anno e agli utenti durante il momento di verifica delle attività. 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 CSE Spazio Aurora, 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 ASL, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri) è lo stesso Responsabile del servizio.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

anno 2016-2017

1. Siete soddisfatti dell'organizzazione della giornata (accoglienza, attività, pranzo, turni, attività)?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

2. Siete soddisfatti delle attività sportive svolte?

- **Calcio**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Basket**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Yoga**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Ginnastica dolce**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **SpotivamenteInsieme**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

3. Siete soddisfatti delle attività artistico-artigianali svolte?

- **Bomb art**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Lab. Artistico**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Creattivando**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Manualmente**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

4. Siete soddisfatti delle attività espressive svolte?

- **Mandala meditativo**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Circle time**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Sperimentazione creativa**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Lab.sensoriale**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

5. Siete soddisfatti delle attività cognitive svolte?

- **Dentro la notizia**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Alta finanza**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Scrittura creativa**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Comunicazione**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Officina della mente**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Raccontando**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Lab. Cognitivo**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

6. Siete soddisfatti delle attività operative-domestiche-sociali svolte?

- **Carrellando**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Giardinaggio**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Attività di riordino cucina-mensa**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Barattiamo la moda**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

7. Siete soddisfatti delle attività ludiche svolte?

- **Giochi di società**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Music Time**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Fantacalcio**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

8. Siete soddisfatti delle uscite sul territorio effettuate?

- **Cose belle e buone**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Vivi-mi**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Sgommando**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

- **Cinema**

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?

9. Siete soddisfatti delle gite proposte?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Perché?



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
