



# SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI

CDD

"SPAZIO AUTISMO"

Servizio accreditato con la Regione Lombardia

Anno di redazione 2019

**Spazio Aperto Servizi** - Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via Gorki, 5 - 20146 Milano tel. +39 02.425527 - 02.4232477 fax +39 02.48955500  
[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org) - [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.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 delle persone con disabilità 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 delle persone con disabilità. 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 e delle loro famiglie 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 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.

**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 del CDD "Centro per l'Autismo", una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il Servizio stesso e il modulo di gestione dei reclami.

---

## **1- L'OFFERTA DEL SERVIZIO**

### **COS'È IL SERVIZIO**

Il CDD "SPAZIO AUTISMO" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e riabilitative, rivolto a persone disabili gravi affette da sindrome autistica e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio - educative - sanitarie - riabilitative garantite dal Centro stesso. La capacità ricettiva degli spazi, con riferimento alla DGR n.18334 del 23/08/2004, è di 8 persone.

Il CDD SPAZIO AUTISMO è unità d'offerta socio sanitaria autorizzata, accreditata e contrattualizzata presso la Regione Lombardia per 8 posti con frequenza tempo pieno.

### **A CHI È RIVOLTO**

Il centro accoglie persone dai 18 ai 65 anni (DGR 18334 del 23/08/2004) ovvero minori di 18 anni che abbiano espletato l'obbligo formativo (o proponendo percorsi progettuali in integrazione all'obbligo stesso), ove sussistano una richiesta da parte della famiglia o tutore e della N.P.I. di riferimento.

I Candidati devono possedere diagnosi di autismo e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale, con riferimento agli accettati sistemi di classificazione internazionali DSM V (manuale diagnostico e statistico dei

disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

### **COME FUNZIONA**

Il "CDD" è un Servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali. All'interno del centro viene utilizzato un approccio psicoeducativo, con strumenti di lavoro suggeriti dalla filosofia T.E.A.C.C.H., dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa, operando in linea con il modello d'intervento cognitivo-comportamentale. Vengono inoltre utilizzati strumenti valutativi quale AAPEP, diagnosi funzionale, protocolli e procedure quali Check List, Task analysis, diagrammi per raccolta dati. Vengono seguiti gli indicatori e le procedure contenute nelle Linee Guida sull'Autismo.

Le attività sono svolte in modo strutturato all'interno di spazi e tempi definiti. Il centro inoltre fornisce attività di tipo consulenziale rivolto agli istituti scolastici e ad altri servizi che necessitino di collaborazione per l'inserimento e la presa in carico di persone affette da autismo. Il Centro organizza corsi base di formazione teorico - pratica ad insegnanti ed operatori del settore.

Dall'anno 2007 l'ente gestore ha aderito al Progetto Sperimentale Sindrome Autistica della Regione Lombardia. Lo scopo del Progetto è di individuare le buone prassi per la presa in carico di soggetti affetti da sindrome autistica o patologie ad essa assimilabili, secondo criteri accettati dalla comunità scientifica internazionale, di promuovere la presa in carico globale lungo ogni fase del ciclo di vita e la continuità educativa.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.00.

La giornata tipo è strutturata come segue:

ore 8.15	accoglienza
ore 9.30	sessione di lavoro/attività laboratoriali
ore 10.30	merenda
ore 11.00	uscita sul territorio/attività laboratoriali/sessione di lavoro
ore 12:15	attività laboratoriali/sessione di lavoro
ore 13.15	pranzo
ore 14.00	igiene personale/relax
ore 14.30	attività laboratoriale/sessione di lavoro
ore 15.30	merenda
ore 16.00	uscita dal CDD

Il mercoledì dalle h 16,00 alle h 18,00 riunione settimanale di équipe e programmazione.

Il Centro è aperto quindi dalle ore 8,15 alle ore 16, per complessive 39h circa a settimana e non meno di 47 settimane all'anno.

In occasione di festività infrasettimanali, si considera la settimana completa con erogazione del servizio di almeno 3 giorni.

### **DOVE SI TROVA**

Il CDD SPAZIO AUTISMO ha sede in via Labriola, 32/A, 20098, San Giuliano Milanese (Mi).

Contatti:

- ✓ sede CDD tel. 02.98.24.80.74
- ✓ Vecchi Matteo, Responsabile CDD: tel. 346.016.03.37, [matteo.vecchi@spazioapertoservizi.org](mailto:matteo.vecchi@spazioapertoservizi.org)
- ✓ Leone Elisa, Coordinatrice CDD: tel. 331.83.546.22, [cddspazioautismo@spazioapertoservizi.org](mailto:cddspazioautismo@spazioapertoservizi.org)
- ✓ Sede amministrativa ente gestore: tel. 02.98.49.00.33, [segreteriaadm@spazioapertoservizi.org](mailto:segreteriaadm@spazioapertoservizi.org).

Sito internet: [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org) – pec: [legal@pec.spazioapertoservizi.org](mailto:legal@pec.spazioapertoservizi.org)

Ente Gestore è Spazio Aperto Servizi coop. Soc. - C.F. e P.I: 10860990158

✓ Sede Amministrativa in via Unica Bolgiano, 18, 20097 San Donato M.se (MI)  
tel. 02.98.49.00.33 – 02.55.60.70.06 - fax 02.51.87.73.14;

✓ Sede legale via Gorki, 5, 20146 Milano  
tel. 02.42.55.27 – 02.42.32.477 – fax 02.42.29.76.85.

## **COME SI RAGGIUNGE**

IN TRENO: Passante ferroviario di Milano linea S1, fermata Borgolombardo;

CON LA METROPOLITANA: linea 3 (gialla) fermata San Donato Milanese (capolinea) e linea bus n. 121 per San Giuliano M.se;

IN AUTO: percorrendo la Strada Statale n. 9 via Emilia, altezza Borgolombardo di San Giuliano M.se.

## **SERVIZI ED ATTIVITA' REALIZZATE**

### I Progetti Individualizzati

Il servizio assicura specifici Progetti Individualizzati (comprendendo i Progetti Educativi ed il Piano Assistenziale) che individuano le aree di intervento, gli obiettivi annuali di lavoro e le attività attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi.

I Progetti Individualizzati, contenuti nel Fascicolo Personale, vengono elaborati in Equipe e sono concordati e sottoscritti dai familiari secondo i principi del coinvolgimento e della promozione della maggior condivisione possibile. Vengono inoltre inoltrati al il Servizio Sociale dei comuni di residenza.

Una copia dei Progetti Individualizzati viene consegnata ai familiari.

### I Piani di Assistenza Individualizzati

Sono parte integrante dei Progetti Individualizzati e rivolti a soggetti con particolari compromissioni psichiche e fisiche. Consistono nella strutturazione degli interventi di assistenza rivolti all'utente secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno, con particolare riferimento ai bisogni fisici primari (alimentazione, movimento, igiene personale) ed alle autonomie di base.

### Le Aree di intervento

Le aree d'intervento indicate nei Progetti Individualizzati sono: Abilità professionali, Comportamento professionale, Funzionamento Autonomo, Tempo libero, Comunicazione Funzionali, Comportamento Interpersonale.

### Le attività realizzate

Molteplici sono le attività, individuali e di gruppo proposte dagli operatori del CDD.

Sono individuate osservando e rispettando le caratteristiche dei soggetti, il loro gradimento, ed il loro potenziale emergente.

E' prevista la realizzazione delle seguenti attività che si svolgeranno con cadenza quotidiana o settimanale:

- Lavori individuali con l'educatore, finalizzati all'acquisizione di abilità emergenti.
- Lavori indipendenti, finalizzati al mantenimento delle abilità acquisite.
- Attività creative, finalizzate a sperimentare, mantenere e sviluppare capacità espressive e comunicative verbali e non verbali (iconiche, gestuali, sonore, plastiche, "audiovisive", ecc.); mantenere e sviluppare le diverse abilità gnoso-prassiche e percettive.
- attività cognitive, finalizzate a mantenere e/o sviluppare abilità e capacità in ambito cognitivo e nella comunicazione, utilizzando diversi approcci e codici comunicativi (C.A.A.) ed anche tecnologie informatiche, a seconda della abilità individuali.

- attività motorie, finalizzate a mantenere e sviluppare, in un clima di gioco, le abilità di movimento presenti. E' inclusa la frequenza in piscina.
- attività socializzanti e di integrazione sociale, finalizzate a promuovere la relazione interpersonale, l'orientamento spaziale, la conoscenza del territorio, dei suoi luoghi.
- Nell'arco dell'anno vengono inoltre proposte gite (nel periodo estivo), al fine di vivere insieme momenti piacevoli in luoghi diversi da quelli abituali.
- attività ricreative di tempo libero, finalizzate al trascorrere in modo rilassato e piacevole alcuni momenti della giornata.
- attività di mantenimento, sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e della cura della persona.
- Attività di musicoterapia, tenute da una specialista della Cooperativa, con cadenza settimanale.
- uscite territoriali comunale giornaliere.

Le attività di assistenza alla persona

Le attività di assistenza alla persona previste sono le seguenti:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana
- aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento di attività più complesse non abituali;
- mantenimento delle capacità residue.

Le attività psicologiche

Promozione del benessere dell'utente e della famiglia che si svolgono attraverso:

- Colloqui con i familiari
- Gruppi di sostegno psicologico per i familiari
- Lavoro in Equipe

## **IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il responsabile del Servizio è la figura dedicata all'organizzazione e al monitoraggio del servizio, nonché persona che si adopera per lo sviluppo della rete sociale territoriale, tenendo rapporto con tutti i soggetti operanti sul territorio, in particolare con i Servizi Sociali di Riferimento, nonché i referenti del Distretto Sociale e della ATS di competenza.

## **IL COORDINATORE DEL SERVIZIO**

L'attività di coordinamento costituisce un fondamentale perno a garanzia della qualità del servizio.

Il coordinamento all'interno della gestione di un Centro Diurno Disabili segue l'organizzazione dei tempi e degli spazi, la gestione delle risorse materiali ed umane, il lavoro d'equipe e di rete. Presso il Centro Diurno il coordinatore supporta gli operatori attraverso equipe settimanali.

## **RISORSE UMANE**

Per il fabbisogno degli ospiti presenti in CDD Spazio Autismo sono previste le seguenti figure professionali:

- N. 1 Responsabile di Servizio
- N. 1 Coordinatore di Servizio
- N. 2 Educatori
- N. 1 Educatore Professionale indirizzo Statutario
- N. 3 O.s.s.
- N. 1 Psicologa
- N. 1 Medico Fisiatra
- N. 1 Istruttore ISEF

- N. 1 addetta alle pulizie

### **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE**

L'ente gestore fornisce ad ogni operatore il "cartellino di riconoscimento" riportante il nome dell'operatore, la qualifica e la foto. E' chiesto ad ogni operatore di avere sempre con se il cartellino di riconoscimento durante l'orario di lavoro per rendersi riconoscibili dove richiesto ed opportuno. Non è richiesto all'operatore di esporre il cartellino di riconoscimento durante lo svolgimento delle attività in quanto è stato rilevato essere di intralcio e pericoloso per se e gli ospiti dell'UdO.

### **QUALI SONO I COSTI**

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da:

- ✓ quota sociale a carico del Comune di residenza del frequentante o altro ente incaricato, fissa mensile per 12 mesi/anno, minimo € 1.000,00 – massimo € 1.400;
- ✓ quota sanitaria a carico del Fondo Sanitario Regionale. La quota è giornaliera e varia a seconda del "livello di fragilità" dell'utente (classe di appartenenza SiDi), minimo € 45,00, massimo € 58,00;
- ✓ quota a carico della famiglia, **là dove definita dai regolamenti del Comune di Residenza**. La quota varia in riferimento al parametro ISEE, che ne definisce un canone mensile fisso per 12 mesi/anno.

Nella retta sono compresi:

- la frequenza al CDD;
- gli incontri con le famiglie individuali e di gruppo;
- gli incontri di rete con terapisti e/o Assistente Sociale;
- la stesura del Progetto Individualizzato contenente Progetto Educativo e Progetto Assistenziale;
- i pasti;
- le attività ordinarie educative, socio/sanitarie e assistenziali del CDD rivolte agli ospiti, come sopra esplicate.

Dalla retta sono esclusi:

- attività che richiedano costi aggiuntivi (uscite, collaborazioni per attività esterne al CDD rivolte agli ospiti, ...);
- piscina;
- valutazioni psicoeducative ulteriori a quelle già predisposte dal CDD;
- trasporti per arrivo e congedo dal CDD degli ospiti;
- ciò che non concerne l'attività ordinaria del CDD.

### **A seguito di richiesta di inserimento è formulato un preventivo di spesa.**

Sono previste rette ridotte per frequenza di utenti part time.

In caso di assenze prolungata dell'utente, la retta è decurtata del 20% dal 16 giorno consecutivo di assenza. Dal giorno 1 al giorno 15 di assenza la retta è considerata piena.

**Nel caso di quote a carico delle famiglie o tutori l'ente gestore emette documento fiscale (fattura).**



## **2- L'ACCESSO AL SERVIZIO**

I cittadini interessati all'inserimento in un CDD devono rivolgersi ai rispettivi Servizi Sociali Comunali di residenza o direttamente al Servizio.

Il Servizio Sociale Comunale prende contatto con il centro diurno.

Verificata la disponibilità di posti presso il CDD, si avvia il processo di presa in carico.

La richiesta di accesso è vagliata dalla commissione unica distrettuale, cui il CDD Spazio Autismo fa riferimento, presieduta dalla Responsabile dell'Ufficio di Piano e partecipata dai Referenti dei CDD del territorio e dai Servizi Sociali richiedenti l'inserimento. In tale sede è presentata la domanda di accesso e si avvia l'iter di inserimento presso il CDD.

Presso il CDD si effettuano incontri conoscitivi con la famiglia o tutore e i Servizi Sociali inviati, dove è raccolta l'anamnesi familiare e la documentazione pregressa. È presentato il CDD e consegnata la carta del servizio.

Con la famiglia ed i servizi sociali si definisce un percorso di inserimento graduale finalizzato ad una osservazione ed approfondimento del nuovo utente nel contesto CDD della durata di minimo 15 giorni massimo 4 settimane.

A conclusione del percorso, se l'esito è positivo, si procede con l'inserimento definitivo presso il CDD, l'apertura del profilo utente presso ATS, la definizione del Progetto Individualizzato provvisorio.

L'esito dell'inserimento è comunicato all'Ufficio di Piano.

### **LISTA D'ATTESA**

In caso di mancata disponibilità di posti alla richiesta di inserimento presso il CDD, si procederà ad un colloquio conoscitivo ed informativo con la famiglia o tutore richiedente, si formalizzerà la richiesta e l'inserimento in lista di attesa. La lista di attesa è formata in ordine cronologico di richiesta. Hanno priorità le persone in lista di attesa con richiesta di inserimento a tempo pieno.

Al liberarsi di un posto all'interno del CDD verrà fatta scorrere la lista d'attesa partendo da chi ha richiesto un inserimento a tempo pieno.

### **I DOCUMENTI NECESSARI**

All'atto dell'inserimento presso il CDD sono richiesti alcuni documenti sia alla famiglia che ai Servizi Sociali di riferimento.

I documenti in copia richiesti alla famiglia sono:

- Carta d'Identità dei genitori e dell'ospite;
- Codice Fiscale dei genitori e dell'ospite;
- Documentazione attestante l'eventuale presenza di Amministratore di Sostegno
- Carta Regionale dei Servizi (tesserino sanitario) solo dell'ospite;
- Certificazione Diagnosi dell'ospite;
- Certificato di Invalidità dell'ospite;
- Documentazione sanitaria pregressa dell'ospite (comprese eventuali prescrizioni di diete e terapie);
- Documentazione sociale ed educativa pregressa dell'ospite;
- Autorizzazioni;
- Contratto d'ingresso firmato.

I documenti richiesti in copia ai Servizi Sociali di riferimento sono:

- impegno di spesa previo invio da parte del CDD di preventivo di spesa;
- documentazione pregressa.

## **FASI E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO – criteri di accoglienza e presa in carico**

L'obiettivo generale del Centro Diurno è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute e/o emergenti. Ci si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma e/o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie, operando per costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario che questi siano partecipati, condivisi e fatti propri da tutti i protagonisti (progetto di presa in carico globale).

Tale processo è garantito da strumenti di verifica e monitoraggio e da metodologie operative quali:

- La valutazione psicoeducativa (TTAP. – profilo psicoeducativo per adolescenti e adulti);
- La valutazione comportamentale (Analisi funzionale del comportamento);
- La valutazione linguistico - comunicativa;
- Una checklist ad uso interno, procedure di task – analysis, osservazioni informali, il counseling genitoriale, l'elaborazione del progetto individuale (P.I.);
- Le verifiche periodiche attraverso follow-up educativi, ed il lavoro in équipe;
- i diari di bordo e le schede biopsicosociali.

Dopo il primo semestre di frequenza si esegue una prima verifica generale al progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento dei P.I.

Inoltre, per strutturare gli spazi fisici e i tempi, per organizzare i materiali rispetto alle varie attività previste vengono utilizzati strumenti di lavoro suggeriti dall'approccio T.E.A.C.C.H. e dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Gli operatori del Centro Diurno "SPAZIO AUTISMO" hanno una formazione teorico-pratica su differenti metodologie d'intervento e sul metodo Cognitivo

Comportamentale, oltre a specifiche competenze sulla valutazione, sull'area della comunicazione e dell'interazione sociale. I membri dell'équipe partecipano a corsi di aggiornamento e perfezionamento, oltre che a confronti educativi con altre realtà che si occupano specificatamente di disabilità.

E' prevista inoltre la supervisione psicologica come strumento di supporto all'équipe di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici a diversi livelli: relazione con gli utenti, con le famiglie, con l'équipe, nonché l'utilizzo di strumenti e specifiche metodologie d'intervento.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

La dimissione è accolta e vagliata e può avvenire:

- per espressa volontà del fruitore e/o degli aventi titolo;
- quando la verifica dei risultati, discussa con la Famiglia e i Servizi Sociali, determini l'impossibilità di proseguire l'intervento al CDD per predisporre un nuovo e diverso progetto educativo (invio/inserimento in altro servizio/progetto) ovvero per attuare un ricovero in strutture specializzate o residenziali;
- nel caso in cui, senza giustificato motivo, un utente risulti assente dal CDD per tre mesi continuativi e previo accordo con i Servizi Sociali.

La dimissione è comunicata in forma scritta alla famiglia dell'ospite, ai Servizi Sociali, all'Ufficio di Piano, ad ATS Milano ed è chiuso il trattamento riferito all'ospite in questione.

In caso di dimissioni dal CDD, per assicurare la continuità delle cure, si predisponde la "relazione di dimissione" con le informazioni utili ad una nuova presa in carico, lo stato

di salute dell'ospite dimesso, l'ultimo progetto individualizzato ed eventuali documentazioni mediche ed educative pregresse.  
Il coordinatore del servizio seguirà la fase di dimissione dell'ospite, concordando tempi e modalità con la famiglia o il tutore ed i servizi sociali di riferimento.

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD sono conservati in luoghi con accesso consentito solo al personale autorizzato e munito di chiave.

Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD conservati in formato elettronico sono consultabili solo dal personale autorizzato attraverso una password di accesso alla documentazione.

Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD sono utilizzati per il solo svolgimento delle attività inerenti l'unità d'offerta e l'assolvimento dei debiti informativi nei confronti di ATS e Regione Lombardia. Nessun dato è soggetto a diffusione se non previo autorizzazione del tutore dell'ospite.

Le immagini ed i video non saranno in alcun modo divulgati senza previa autorizzazione del tutore dell'ospite presente presso il CDD.

### **CHI RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI**

Per informazioni ci si può rivolgere al Responsabile od al Coordinatore del servizio ai riferimenti sopra riportati.

### 3- VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

Si propone l'utilizzo del seguente strumento per valutare la soddisfazione delle famiglie dei frequentanti il Centro Diurno, che verrà valutato nei risultati, insieme al Servizio Sociale inviante. La raccolta dei dati è annuale. Il documento per la raccolta dei dati è consegnato a tutte le famiglie o tutori degli ospiti del CDD.



#### QUESTIONARIO DI RACCOLTA GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA FAMIGLIA O TUTORE

Cari Genitori, il Personale del CDD Vi chiede di dedicare qualche minuto alla compilazione di un questionario per rilevare il Vostro grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto.

Grazie ai suggerimenti e alle indicazioni che ci darete, sarà possibile effettuare interventi migliorativi mirati.

**Il questionario è anonimo.**

Segnare con una X le risposte scelte.

##### 1) Come Genitori vi siete sentiti bene accolti al CDD?

Molto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Per nulla	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

##### 2) Le attività educative proposte ai vostri ragazzi sono:

Molto buone	<input type="checkbox"/>
Buone	<input type="checkbox"/>
Sufficienti	<input type="checkbox"/>
Insufficienti	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

##### 3) La disponibilità del personale e la sua professionalità è:

Molto buone	<input type="checkbox"/>
Buone	<input type="checkbox"/>
Sufficienti	<input type="checkbox"/>
Insufficienti	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

##### 4) La disponibilità e la professionalità della Coordinatrice è:

Molto buone	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------

Buone   
Sufficienti   
Insufficienti

Altro:.....

**5) Il calendario del servizio (apertura/chiusura ) risponde alle vostre esigenze:**

Molto   
Abbastanza   
Poco   
Per nulla

Altro:.....

**6) La flessibilità degli orari del servizio risponde alle vostre esigenze:**

Molto   
Abbastanza   
Poco   
Per nulla

Altro:.....

**7) Le proposte d'incontro (riunioni, feste) quest'anno sono state adeguate:**

Molto   
Abbastanza   
Poco   
Per nulla

Altro:.....

**8) La documentazione prodotta dal personale è stata:**

Molto buona   
Buona   
Sufficiente   
Insufficiente

Altro:.....

**9) La comunicazione è stata:**

Molto buona   
Buona   
Sufficiente   
Insufficiente

Altro:.....

**10) Sa che è possibile fare dei reclami o dare suggerimenti scritti al CDD?**

Sì   
No

**11) Quest'anno ha presentato dei reclami?**

Sì   
No

**12) In caso affermativo sono stati gestiti adeguatamente**

Molto   
Abbastanza   
Poco   
Per nulla

**13) Le proposte integrative quest'anno sono state?**

Molto buone   
Buone   
Sufficienti   
Insufficienti

Altro:.....

**14) Su una scala da 1 a 10 indichi il livello di soddisfazione complessivo rispetto al CDD, considerando i seguenti valori:**

da 1 a 5 = insufficiente; 6= sufficiente; 7=discreto; 8=buono; 9=molto buono; 10=ottimo

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**15) Che cosa avrebbe voluto trovare e manca?**

.....  
.....

**16) Quali sono, a suo parere, le prime 3 cose da migliorare in ordine di importanza?:**

1).....  
2).....  
3).....

**17) Ha eventuali ulteriori suggerimenti o commenti che vuole fare?**

.....  
.....

DATA COMPILAZIONE \_\_\_\_\_

Grazie per la disponibilità e l'attenzione



## MODULO RECLAMI

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 coordinatore del CDD, che lo condivide con il Responsabile del CDD ed il responsabile della qualità della Cooperativa.

Entro **30 giorni** viene data comunicazione a chi ha effettuato la segnalazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

DATA RECLAMO	
LUOGO	
UNITA' D'OFFERTA	CDD SPAZIO AUTISMO
NOME E RUOLO DI CHI RICEVE LA SEGNALAZIONE	
NOME DEL SEGNALANTE	
TIPO DI SEGNALAZIONE	TELEFONICA – DIRETTA – MAIL – FAX
NUMERO DI TELEFONO DEL SEGNALANTE	
INDIRIZZO E-MAIL DEL SEGNALANTE	
DESCRIZIONE DEL RECLAMO	
SUGGERIMENTI DEL SEGNALANTE SULLA POSSIBILE RISOLUZIONE DEL PROBLEMA	

FIRMA COMPILANTE

FIRMA COORDINATORE

## ESITO RECLAMO

DATA ESITO	
OPERATORE CHE COMUNICA L'ESITO	
MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO	TELEFONO – MAIL - VERBALMENTE
ESITO RECLAMO – ACCORGIMANTI PREDISPOSTI – SOLUZIONI ADOTTATE	