



Ente Gestore Unico

**SPAZIO APERTO SERVIZI**

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

**CARTA DEI SERVIZI**

**CDD CASORETTO**

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

Anno di redazione 2021

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

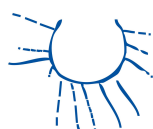
Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

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 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 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 "Casoretto", una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il Servizio stesso e il modulo di gestione dei reclami.

## ■ ORGANIGRAMMA CDD "CASORETTO"

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile del servizio: Silvia Manoforte





## CDD Casoretto

**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI - OFFERTA DEL SERVIZIO**

### Il CDD "Casoretto"

Il CDD "Casoretto" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e sanitarie, rivolto a persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni ed inferiore ai 65 anni, 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 e a proseguire, ove si ritiene utile e in accordo fra le parti, la presa in carico delle persone oltre i 65 anni. Attualmente la capacità ricettiva è di 30 persone.

È **autorizzato al funzionamento** con atto della ATS Città di Milano n°2040 del 21.12.2010.

È **accreditato** con DGR 3053 del 01/08/2006 per 30 posti e contrattualizzato con ATS Milano dal 01 marzo 2014.

Eventuali **liste d'attesa** sono gestite a livello centrale, dall'ufficio preposto del comune di Milano

**Durante la pandemia e l'emergenza sanitaria ancora presente, il CDD si è attenuto alle regole nazionali, regionali e comunali di prevenzione del contagio come da protocollo e suoi aggiornamenti.**

### Il Progetto del CDD "Casoretto"

**Il Progetto della struttura è volto 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 socio sanitario, educativo e riabilitativo è **modulato nell'arco della giornata** coerentemente alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi condivisi nei Progetti Individualizzati degli ospiti. Il Progetto del Servizio prevede una concreta disponibilità a considerare le famiglie come elemento centrale del Sistema coinvolgendole e accompagnandole.

**L'approccio metodologico 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, cognitive, tempo libero.
2. **Attività riabilitative di tipo terapeutico:** comunicazione, abilità sociali, colloqui psicologici di sostegno.
3. **Attività di socio riabilitazione:** uscite di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio, gite mirate.
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:** nuoto, creta, percorsi motori, pallacanestro.

Nella sua organizzazione, il Progetto del CDD "Casoretto" si articola in vari Servizi e offerte che si rifanno ai **principi espressi dalla Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità**. La presa in carico avviene attraverso la costruzione di un Progetto Individuale che si integra nel più ampio **Progetto di vita della persona**. La comunicazione, il confronto e la collaborazione con le **Famiglie** è un elemento essenziale del Progetto.

#### Servizi offerti

- a) Valutazione (psicoeducativa – comportamentale - linguistico/comunicativa);
- b) Valutazione comportamento adattivo;
- c) Presa in carico con Progetto Individuale;
- d) Interventi mirati per aree;
- e) Trattamenti educativi (ri)abilitativi
- f) Consulenza ad altre realtà;
- g) Anamnesi familiare;
- h) Formazione.

## Dove si trova il CDD "Casoretto"

Il CDD Casoretto 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 da via Mancinelli 3.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici:

- MM linea rossa fermata di Pasteur, proseguire diritto lungo via Pasteur, via D'Aviano e via Casoretto, svoltare a sinistra in via Mancinelli (10 - 15 minuti a piedi)
- MM linea verde fermata di Udine, prendere l'autobus numero 55 in direzione Loreto e scendere alla seconda fermata, proseguire diritto e svoltare alla prima a sinistra in via Mancinelli
- Autobus numero 62, scendere in via Mancinelli

## Apertura e giornata tipo

Il CDD "Casoretto" è aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00**. Il Servizio chiude quasi tutto il mese di agosto e nei giorni di festività. Il Servizio avrà delle aperture straordinarie il sabato in concomitanza con la festa del quartiere e dell'oratorio e/o altri eventi comunitari.

La giornata tipo è strutturata come segue:

ore 9.00 Accoglienza: momento destrutturato

ore 9.45 Condivisione del programma: promemoria delle attività della giornata

ore 10.15 Inizio attività/terapie/momenti individuali del mattino

ore 12.00 Momento destrutturato; preparazione per il pranzo (igiene personale) Primo turno. Pranzo primo turno

ore 12.45 Momento destrutturato; preparazione per il pranzo Secondo turno Pranzo

ore 13.30 Tempo libero; attività ed uscite individuali

ore 14.30 Inizio attività/terapie/momenti individuali del pomeriggio

ore 16.00 Congedo e uscita dal centro

## Popolazione a cui il CDD "Casoretto" è rivolto

Il CDD opera con persone disabili adulte di età compresa tra i 18 e i 65 anni con possibilità per i minori, qualora vengano soddisfatte le condizioni previste dalla vigente normativa. La disabilità presente è di tipo psico-fisico medio grave con diversi quadri clinici.

## Retta di frequenza al CDD "Casoretto"

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

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

Nel 2021 è stato previsto un aumento medio del 2,5% a classe. Siamo in attesa delle disposizioni amministrative.

Alle famiglie è richiesto un contributo per la frequenza, da corrispondersi direttamente al Comune di Milano. L'importo del contributo è stato stabilito dalla Giunta comunale con la deliberazione n. 2381 approvata il 28/12/2018, sulla base dei seguenti parametri ISEE sociosanitari:

INDICATORE ISEE SOCIOSANITARIO	QUOTA MENSILE
da € 0,00 a € 2.000,00	€ 32,00
da € 2.000,01 a € 6.000,00	€ 54,00
superiore a € 6.000,01	€ 106,00

Non viene chiesto deposito cauzionale alla famiglia.  
Tutti gli altri costi dei servizi offerti dal centro sono a progetto in condivisione con la famiglia.



## CDD CASORETTO

**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI – ACCESSO AL SERVIZIO**

### IN CHE MODO VIENE FORNITO

#### ■ PRESA IN CARICO CON IL COMUNE DI MILANO,

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 CDD per approfondire la conoscenza del servizio e visitare la struttura. Nell'attuale periodo di emergenza sanitaria, gli incontri si tengono da remoto, la famiglia non può visitare la struttura durante gli orari di apertura e l'ospite viene ammesso solo dopo effettuazione di tampone molecolare con esito negativo. Stabilita una data di inizio della frequenza, viene concordato un progetto di inserimento/osservazione, indicante tempi, attività e obiettivi dell'osservazione. Al termine di tale periodo (massimo un mese) si effettua una valutazione multidimensionale e, in caso di presa in carico definitiva (decisa nella riunione settimanale d'èquipe), l'educatore di riferimento redige il Progetto Individualizzato condiviso con la famiglia e/o referenti dell'utente. Sarà inoltre compito dell'educatore di riferimento informare l'èquipe rispetto ad eventuali modifiche o aggiornamenti. Anche le dimissioni sono concordate con l'ufficio comunale preposto, previo contatto ed accordo con la famiglia e/o referenti dell'utente oppure a seguito di trasferimento.



### A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del Servizio, Silvia Manoforte, al numero telefonico 02. 2829875 o 388/2559714 o tramite mail a [silvia.manoforte@spazioapertoservizi.org](mailto:silvia.manoforte@spazioapertoservizi.org). Presso la sede della Cooperativa "Spazio Aperto Servizi" al numero telefonico 02/4232477 o 02/425527.

**C'è la possibilità ad effettuare visite guidate al CDD "Casoretto", previo appuntamento telefonico.**

### MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato diagnostico,
- copia certificato eventuale amministratore di sostegno,
- certificati di vaccinazione,
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante,
- fotocopie di carta di identità, tessera ATS e dell'esenzione ticket,
- contratto d'ingresso controfirmato, ai sensi della D.G.R. 8496 del 26/11/2008.



## SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI

Si tiene conto, per ciascuna persona, dello sviluppo delle autonomie personali e sociali, delle abilità grosso e fino motorie, delle abilità cognitive, delle abilità relazionali comunicative e sociali, delle competenze operative ed occupazionali e, non ultima, della storia personale e familiare. I Progetti Individualizzati vengono condivisi con la famiglia all'inizio di ogni anno sociale e vengono verificati costantemente e sistematicamente. A fine anno sociale viene condivisa con la famiglia la Verifica al Progetto Individualizzato. L'équipe resta costantemente disponibile a confrontarsi con la famiglia in qualsiasi momento e con sollecitudine.

A tal fine le **figure professionali coinvolte – a cui si garantisce un'adeguata e periodica formazione** - che assistono i nostri ospiti sia all'interno che all'esterno sono:

- **responsabile del servizio**
- **psicologi**
- **medico**
- **infermiere**
- **educatori professionali,**
- **musicoterapista**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),**
- **operatori socio sanitari (O.S.S.)**

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

**Inoltre viene offerto:**

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

**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;
- **controlli periodici del medico del servizio**, che raccoglie tutte le informazioni e gli aggiornamenti rispetto a terapie, visite specialistiche, controlli, esami ed aggiorna la cartella del centro;
- **percorsi di parent training su tematiche stabilite insieme di volta in volta.**

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. L'attività viene gestita tenendo conto delle "bolle" di sicurezza, pertanto gli utenti non si mescolano con utenti di altre realtà.

## 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 presentazione delle attività di inizio anno. 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 ".

**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.**

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 ASL, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri) è lo stesso Responsabile del servizio.

Per eventuali contenziosi è competente il Foro di Milano.





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

**SERVIZIO FREQUENTANTE**

**Anno 2021**

### **CDD "Casoretto"**

Dal 11 marzo 2020 è stato sospeso il servizio ed attivato il servizio a distanza con interventi da remoto, da fine aprile sono stati attivati interventi domiciliari nell'attesa del 01 luglio, giorno di riapertura del servizio, tutto con protocolli Covid.

Vi chiediamo di rispondere alle domande considerando la situazione peculiare che abbiamo vissuto e stiamo ancora vivendo.

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

- 1. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e il direttore del CDD Casoretto (colloqui e disponibilità all'occorrenza)?**

**PER NIENTE                                  POCO                                  ABBASTANZA                                  MOLTO**

- 2. Siete soddisfatti delle modalità dell'intervento educativo e sociosanitario da parte dell'équipe multidisciplinare del CDD Casoretto?**

**PER NIENTE                                  POCO                                  ABBASTANZA                                  MOLTO**

- 3. Siete soddisfatti del grado e delle modalità di comunicazione fra Voi e gli operatori di riferimento (colloqui diretti, telefonici e/o diario)?**

**PER NIENTE                                  POCO                                  ABBASTANZA                                  MOLTO**

- 4. Siete soddisfatti e condividete il Progetto Individualizzato educativo e sociosanitario?**

**PER NIENTE                                  POCO                                  ABBASTANZA                                  MOLTO**

- 5. Siete soddisfatti della programmazione offerta (attività, laboratori, presidi)?**

**PER NIENTE                                  POCO                                  ABBASTANZA                                  MOLTO**

- 6. Siete soddisfatti dell'orario di apertura del servizio?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**7. Siete soddisfatti degli spazi nei quali opera il CDD Casoretto?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**8. Siete soddisfatti del rapporto con lo psicologo del Centro?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**9. Siete soddisfatti della comunicazione con gli altri frequentanti e le loro famiglie?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**10. Siete soddisfatti dei rapporti con il medico del Centro?**

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

**EVENTUALI OSSERVAZIONI:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 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**

---