



Ente Gestore Unico

SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CDD

“CENTRO PER L'AUTISMO”

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

Anno di redazione 2021

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.

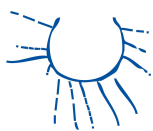
Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

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. Coessenziale 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.

■ ORGANIGRAMMA CDD "CENTRO PER L'AUTISMO"

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Direttore della struttura: Luciano Cattaneo

Centro Diurno Disabili "Centro per l'Autismo"





CDD CPA Centro per l'Autismo **CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI –** **OFFERTA DEL SERVIZIO**

Il CDD "Centro per l'Autismo"

Il CDD "Centro per l'Autismo" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e sanitarie, rivolto a persone disabili gravi affette da Disturbi Generalizzati dello Sviluppo **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 15 persone.**

E' autorizzato al funzionamento con atto della ASL Città di Milano n.° 2038 del 21/12/2010.

E' accreditato con DGR 3053 del 01/08/2006 per 15 posti.

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 "Centro per l'Autismo"

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.

Il CDD "Centro per l'autismo", considerando la frequenza nel Servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria, si propone di lavorare, con i propri ospiti; nelle seguenti aree:

- AREA SANITARIA
- AREA PSICOLOGICA
- AREA COGNITIVO COMPORTAMENTALE
- AREA ABILITA' SOCIALI, RELAZIONALI E COMUNICATIVE
- AREA CURA DELLA PROPRIA PERSONA
- AREA ABILITA' DOMESTICHE ED AUTONOMIE
- AREA MOTORIA
- AREA ABILITA' INTEGRANTI, OCCUPAZIONALI E TEMPO LIBERO

Nella sua organizzazione, il Progetto del CDD "Centro per l'Autismo" si articola in vari Servizi e offerte che si rifanno ai **principi espressi dalla Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità e dalle "Linee guida per l'autismo"**. 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 scolastica;
- g) Consulenza ad altre realtà;
- h) Anamnesi familiare;

- i) Counseling genitoriale;
- j) Formazione.

Dal 1998 il Polo Autismo di Spazio Aperto Servizi, di cui fa parte il CDD CpA, ha aderito al Progetto Sperimentale Sindrome Autistica della Regione Lombardia ed è elemento del tavolo autismo del comune di Milano e di ATS Città Metropolitana di Milano. Lo scopo è di individuare le buone prassi per la presa in carico delle persone affette 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 con continuità.

Dove si trova il CDD "Centro per l'Autismo"

Il CDD Centro per l'Autismo ha sede nella città di Milano, zona 3, nell'ex monastero della chiesa di S. Maria Bianca in Casoretto in Piazza S. Materno, con ingresso da via Mancinelli 3.

E' a disposizione un parcheggio ed è 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**

Giornata tipo

Il CDD "Centro per l'Autismo" è aperto dal lunedì al venerdì delle 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
- ore 9.30 momento di attività individuali (interne o esterne al centro)
- ore 10.15 attività di tempo libero – sport (interne o esterne al centro)
- ore 10.30 momento di attività di piccolo gruppo (interne o esterne al centro)
- ore 11.45 collaborazione nella preparazione della zona pranzo
- ore 12,10 pranzo
- ore 13.00 attività di economia domestica
- ore 13.15 igiene personale
- ore 13.30 pausa
- ore 14.00 attività individuali (interne o esterne al centro)
- ore 15.15 attività di tempo libero – sport individuali o di piccolo gruppo (interne o esterne al centro)
- ore 16,00 congedo e uscita dal centro

E' prevista un'accoglienza anticipata alle 8,30 extra orario del centro per bisogni lavorativi dei genitori, uscita posticipata dopo le 16,00 per attività di tempo libero e sport.

Popolazione a cui il CDD "Centro per l'Autismo" è rivolto

Il centro accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni con 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 IV TR (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

Il Centro attiva sistematicamente dei percorsi formativi interni per l'équipe grazie alla conoscenza ed esperienza di alcuni membri del Polo Autismo di Spazio Aperto Servizi.

Retta di frequenza al CDD "Centro per l'Autismo"

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 euro
classe 2	54,50 euro
classe 3	51,00 euro
classe 4	47,50 euro
classe 5	45,00 euro

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 richiesto deposito cauzionale alla famiglia.

Tutti gli altri costi dei servizi offerti dal centro sono a progetto in condivisione con la famiglia.



CDD CPA Centro per l'Autismo 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. Per ogni persona segnalata si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola di provenienza o con altro servizio di provenienza, e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia della persona.

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

La presa in carico della persona disabile – apertura fascicolo, firma contratto - avviene attraverso la somministrazione di una valutazione funzionale interna nelle varie aree e un periodo di osservazione (durata massima un mese). Al termine di tale periodo si effettua la restituzione della valutazione e dell'osservazione con l'eventuale dichiarazione di disponibilità di presa in carico da parte del Servizio.

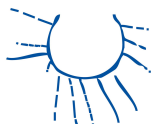
A questo punto avviene la stipula di un programma di inserimento in accordo con l'ente pubblico e con la famiglia; si costruisce un'ipotesi progettuale - per il primo mese - condivisa con famiglia; a seguito di ciò viene costruito il Progetto Individualizzato (PI) condiviso fra le parti esito del lavoro dell'équipe multidisciplinare del centro.

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

Per la fornitura del servizio si fa riferimento alla convenzione stipulata con il Comune di Milano.

A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del Servizio, Luciano Cattaneo, al numero telefonico 02. 2829582 o 333/3880317 – tramite mail a cpa@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 "Centro per l'Autismo", previo appuntamento telefonico.

MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- certificati di idoneità alla vita comunitaria,
- copia certificato d'invalidità,
- copia certificato eventuale amministratore di sostegno,
- copia certificato diagnostico,
- 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**
- **psicologo**
- **medico**
- **infermiere**
- **educatori professionali,**
- **ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),**
- **operatori socio sanitari (O.S.S.)**
- **musicoterapista,**
- **istruttori di nuoto.**

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, 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;
- **percorsi di parent training su tematiche stabilite insieme di volta in volta.**

QUALITÀ

L'obiettivo generale del Centro per l'Autismo è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute o emergenti in un'ottica di qualità di vita. Ci si propone di lavorare intorno alla totalità della persona, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie e si cerca di costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento di tale obiettivo è necessario che lo stesso sia comune e fatto proprio da tutti i protagonisti - progetto di presa in carico globale -.

Tale processo è garantito da strumenti e metodologie operative:

- **valutazione psicoeducativa - TTAP** – profilo psicoeducativo per adolescenti e adulti;
- **valutazione comportamentale - ABC** -;
- **checklist ad uso interno, procedure di task – analysis, osservazioni informali;**
- **counseling genitoriale;**
- **elaborazione del Progetto individuale (P.I.);**

- verifiche periodiche attraverso follow-up educativi e lavoro in équipe multidisciplinare;
- percorsi di parent training;
- formazione del personale.

Entro il primo semestre si esegue una prima verifica generale al progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento del PI.

Inoltre, per strutturare gli spazi e i tempi, per organizzare i materiali rispetto alle varie attività previste vengono utilizzati strumenti di lavoro suggeriti dall'educazione strutturata e dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Gli operatori del C.p.A. hanno una formazione teorico - pratica sull'autismo e sull'approccio psicoeducativo, 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 di Autismo.

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 ospiti, con le famiglie, con l'équipe.

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 sociosanitaria 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 Centro per l'Autismo, 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.

Per eventuali contenziosi è competente il Foro di Milano.



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

**SERVIZIO FREQUENTANTE
CDD "Centro per l'Autismo"**

Anno 2021

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 CpA (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 CpA?**

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 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 CpA?

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 di 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 inadempienze 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
