



SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

CDD "COLLEONI"

Servizio Convenzionato con il Comune di Milano
Accreditato dalla Regione Lombardia

Anno di redazione 2021

C.D.D. Colleoni
Via Colleoni, 8, 1° piano
20149 Milano
Tel 0233607888 – Fax 0249633503
e-mail: colleoni@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.

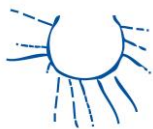
Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti 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 - MISSION DELLA COOPERATIVA ED ORGANIGRAMMA



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

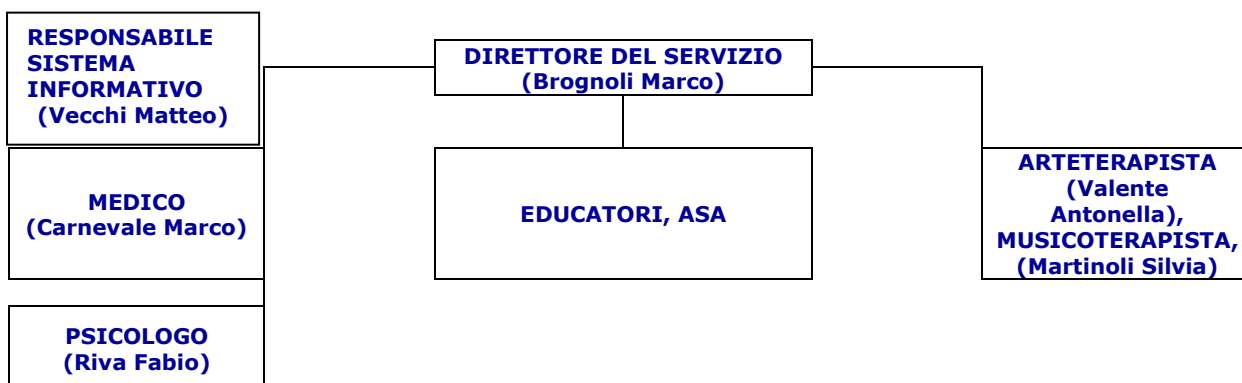


La carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della Cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio e il modulo di gestione dei reclami.

■ ORGANIGRAMMA CDD "COLLEONI"

Responsabile legale: Maria Grazia Campese

Direttore della struttura: Marco Brognoli





CDD COLLEONI

CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI - OFFERTA DEL SERVIZIO

COS'È

Il Centro Diurno per Disabili (CDD) "COLLEONI" è un servizio semiresidenziale socio sanitario a regime diurno, con funzioni educative ed assistenziali, rivolto a persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio sanitarie garantite dai CDD. Attualmente la capacità ricettiva è di 30 persone, interamente accreditate e contrattualizzate. E' autorizzato al funzionamento con Delibera ASL Città di Milano n. 1855 del 17/09/2007 e accreditato con DGR n. 3053 del 01/08/2006 per 30 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.

COM'È

Il C.D.D è un Servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone come luogo di accoglienza, mantenimento e, ove possibile, potenziamento delle abilità, fisiche e relazionali, residue o inesprese, attraverso l'uso di strumenti che facilitino il raggiungimento di tali obiettivi.

Il Servizio è modulato nell'arco della giornata coerentemente alle esigenze, alle caratteristiche ed agli obiettivi emersi nei Progetti Individualizzati degli ospiti.

Le attività che si svolgono sono di tipo manuale, creativo, cognitivo, espressivo, ludico, riabilitativo-terapeutico, socioriabilitativo, di sollecitazione alle autonomie personali e a carattere sportivo.

DOV'È

Il C.D.D. "Colleoni" è ubicato a Milano, in Via Colleoni n° 8, (municipio 8) in una palazzina di proprietà del Comune di Milano, all'interno della quale si trovano altri servizi direttamente gestiti da quest'ultimo.

E' facilmente raggiungibile in quanto in prossimità è servito dall'ATM con i mezzi n° 78 e 48, oltre alla metropolitana linea 5 (fermata Portello).

QUANDO VIENE FORNITO

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 per un minimo di 47 settimane all'anno

La giornata si apre con un momento di **accoglienza**, durante il quale gli utenti arrivati al Centro hanno la possibilità di raccontarsi in uno spazio destrutturato. Successivamente hanno inizio le **attività con suddivisione in gruppi o con rapporti individuali**. Verso le 11.45 si inizia "l'igiene", fase di preparazione al momento del **pranzo**. Dopo il pranzo segue un momento di pausa durante il quale le persone hanno la possibilità di organizzarsi il **tempo libero** spontaneamente e autonomamente, monitorati dall'equipe. Verso le 14.15 iniziano le **attività** del pomeriggio, tendenzialmente **di tipo ludico-ricreativo o di rilassamento**. Il pomeriggio si conclude con l'arrivo dei parenti o dei pulmini che riaccompagnano a casa gli utenti.

A CHI È RIVOLTO

Il Centro si rivolge a **persone disabili di età compresa tra i 18 e i 65 anni** con possibilità per i minori di 18 anni se vengono soddisfatte le condizioni previste dalla vigente normativa. La disabilità presente è di tipo psicofisico medio grave con diversi quadri clinici (sindrome di ritardo maturativo dello sviluppo psicomotorio, sindrome genetica, deficit cognitivi con ritardo mentale da lieve a grave, oligofrenia, patologia cromosomica ecc...).

QUALI SONO I COSTI

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria e una quota sociale.

Per la quota sociale è richiesto agli utenti che frequentano il centro in convenzione con il comune di Milano, 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. Il contributo è direttamente versato al Comune di Milano, Ragioneria Settore II, Servizio Tesoreria. Il Comune comunica

annualmente le modalità per richiedere l'esenzione dal contributo mensa. Non sono previsti altri costi per le famiglie, quindi non è rilasciata nessuna attestazione di pagamento direttamente dall'Ente Gestore né è previsto deposito cauzionale.

| 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 |

Per la quota sanitaria è a carico del Fondo Sanitario Regionale e varia a seconda del "livello di fragilità" dell'utente, seguendo il seguente schema:

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

CDD COLLEONI

CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI – ACCESSO AL SERVIZIO

IN CHE MODO VIENE FORNITO

I referenti dei servizi sociali territoriali (assistente sociale) del Settore Servizi alla Famiglia del Comune di Milano (ente inviante) segnalano il possibile ospite agli Uffici centrali dell'area handicap i quali contattano il CDD per concordare l'inserimento. Ogni utente che arriva è accompagnato dalla documentazione raccolta dal servizio territoriale che ha istruito la pratica, completata da eventuali relazioni tecniche di specialisti che hanno in carico la persona (neuropsichiatra, ecc).

All'interno dell'équipe multidisciplinare viene scelta una figura educativa di riferimento; tale persona ha il compito di facilitare l'inserimento della persona all'interno del servizio e fungere da collegamento con la famiglia. In fase di inserimento l'educatore di riferimento provvede a far conoscere il CDD sia nel suo aspetto organizzativo, sia nella dislocazione dei locali e spazi per gli interventi.

La presa in carico dell'utente avviene attraverso un periodo osservativo, durante il quale l'educatore di riferimento procederà all'apertura del fascicolo compilando la valutazione multidimensionale per la parte di sua competenza e ponendosi come collegamento fra tutti gli altri membri dell'équipe multidisciplinare. Tale valutazione servirà alla stesura del Progetto Individualizzato. Sarà inoltre compito dell'educatore riferire in équipe eventuali modifiche ed aggiornamenti. Le dimissioni sono concordate con l'ufficio comunale previo accordo con la famiglia o in caso di trasferimento della stessa. La dimissione dal CDD può avvenire di norma al compimento del 65° anno d'età, per trasferimento ad altri servizi in relazione anche ad un aggravamento delle condizioni della persona inserita tale da rendere insufficienti le prestazioni erogate dal CDD ed incompatibile la prosecuzione della permanenza all'interno del Servizio, o su richiesta della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno;

il Centro garantirà il supporto e l'assistenza necessari all'eventuale inserimento della persona presso altri servizi come da procedura per la continuità assistenziale.

A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Direttore del servizio presso il Centro Diurno al n. 0233607888 – tramite mail a colleoni@spazioapertoservizi.org - alla Cooperativa Spazio Aperto Servizi presso la sede amministrativa al n. 024232477-02425527.

QUALE MODULISTICA E I DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- certificato di idoneità alla vita comunitaria
- copia certificato d'invalidità,



- eventuale copia decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore legale
- copia certificato diagnostico,
- 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 OFFERTE

Le attività vengono pensate con la finalità di mantenere e, dove è possibile, potenziare le abilità dei fruitori. La relazione educativa è elemento centrale.

Per meglio rispondere ai bisogni degli utenti sono presenti al C.D.D. varie figure professionali che nello specifico sono:

- **il responsabile di servizio**
- **lo psicologo,**
- **il medico,**
- **l'infermiere**
- **gli educatori professionali,**
- **gli ausiliari socio assistenziali,**
- **musicoterapeuta,**
- **arteterapeuta**
- **maestro d'arte**



Il personale in servizio nella struttura è dotato di **Tesserino di Riconoscimento** personale, indicante nome e cognome e completo di fotografia.

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

Inoltre senza pagare nessuna 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;
- **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 ricreativa e di vacanza.

Infine da Gennaio 2008 è stato esteso ad alcune famiglie degli utenti presenti al C.D.D. Colleoni la possibilità di aderire ad un progetto di Spazio Aperto Servizi di accompagnamento – supporto al durante noi e dopo di noi.

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** che viene somministrato annualmente alle famiglie durante la riunione plenaria di presentazione delle attività di inizio anno.
- **Il questionario di soddisfazione** che viene somministrato semestralmente agli utenti in grado di autodeterminarsi. A seguito delle risposte sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto i nodi critici emersi.
- **Il modulo per la gestione reclami:** ogni famiglia è in possesso dell'apposito modulo, in quanto allegato alla presente "Carta dei Servizi".

Il Responsabile delle relazioni con il pubblico per il CDD Colleoni, 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.

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

dell'ospite stesso ad altra struttura) tramite richiesta, anche telefonica, al direttore del CDD e previo appuntamento che verrà fissato entro sette giorni dalla richiesta.

Per ogni contenzioso fa riferimento il Foro di Milano.



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. Nel più breve tempo possibile – 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
