



SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI Anno 2022

CDD CASCINA FAGNANA
Servizio accreditato dalla Regione Lombardia



Indice

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

- Che cos'è e a cosa serve la Carta del Servizio
- Principi ispiratori, mission e vision della Cooperativa
- I fruitori del Servizio
- Cosa contiene

2. L'ORGANIGRAMMA

3. L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- Cos'è il Servizio
- Com'è organizzato
- Gli indicatori/standard di qualità del Servizio

4. L'ACCESSO AL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI EROGAZIONE

- A chi è rivolto
- Dove viene realizzato
- Quando viene fornito
- Da chi viene fornito
- A chi bisogna rivolgersi per avere informazioni
- Modulistica e documenti necessari
- In che modo viene fornito
- L'équipe e gli strumenti

5. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO

- Diritti/doveri dei fruitori del servizio
- Procedure di tutela e partecipazione degli utenti
- Modalità previste per osservazioni e reclami

ALLEGATI

- Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, delle famiglie, dei tutori
- Modulo gestione reclami

CONTATTI



1. LA CARTA DEL SERVIZIO

■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEL SERVIZIO

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 sottostante 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 E VISION 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.

La Mission

Siamo un'impresa sociale, nata a Milano nel 1993, con l'obiettivo di prendersi cura delle persone che vivono in situazioni di fragilità, attraverso una rete di servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi e di accoglienza abitativa.

Mettiamo al centro, ogni giorno, famiglie in difficoltà, anziani, persone senza dimora, migranti, bambini e adulti con disabilità, minori vittime di esperienze traumatiche, bambini e ragazzi con disturbo dello spettro autistico.

Con ciascuno costruiamo percorsi altamente individualizzati, per aiutarli a raggiungere l'autonomia e l'inclusione.

La Vision

Sogniamo uno "spazio aperto" dove ogni persona e comunità siano accolte e trovino risposta ai propri bisogni in ogni momento della vita, un mondo inclusivo capace di valorizzare le differenze, di eliminare ogni forma di discriminazione e di accogliere e promuovere il cambiamento.

■ **I FRUITORI DEL SERVIZIO**

La Carta del Servizio rappresenta per i destinatari del Servizio:

- Il riferimento per esigere un servizio che alla Carta si conformi;
- La garanzia di un sistema di prestazioni che si ispira a modelli qualitativi che nella Carta sono dichiarati;
- La possibilità di esprimere critiche e suggerimenti che portino a una crescita del servizio stesso.

■ **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.



2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Direttore Area semiresidenzialità e riabilitazione: Luciano Cattaneo

Coordinatore Cdd Cascina Fagnana: Marco Brognoli





3. L'OFFERTA DEL SERVIZIO – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

■ COS'È IL SERVIZIO

Il CDD “CASCINA FAGNANA” è un servizio semiresidenziale socio-sanitario a regime diurno con funzioni assistenziali, educative e riabilitative, **rivolto a persone** disabili gravi affette anche da sindrome autistica e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale dai 16 ai 65 anni e **che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio educative/sanitarie garantite dal Centro stesso.**

La capacità ricettiva degli spazi, con riferimento alla DGR (n.18334 del 23/08/2004) di riferimento, **è di 15 persone.**

Il CDD è struttura autorizzata, accreditata e contrattualizzata con ATS Milano.

■ COM'È ORGANIZZATO

Il “CDD” è **un Servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali**, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria.

All'interno del centro viene utilizzato un approccio psicoeducativo, con strumenti di lavoro suggeriti dal **T.E.A.C.C.H.**, dal **Metodo Feuerstein** e dalla **Comunicazione Aumentativa Alternativa**, operando in linea con il modello d'intervento cognitivo-comportamentale (in particolare per quanto concerne la sezione-Autismo).

Vengono inoltre utilizzati strumenti valutativi quale AAPEP, diagnosi funzionale, protocolli e procedure quali Check List, Task analysis, diagrammi per raccolta dati.

Per gli interventi rivolti ai soggetti autistici, vengono seguiti gli indicatori e le procedure contenute nelle Linee Guida sull'Autismo (Erickson, 2001).

Le attività sono svolte in modo strutturato all'interno di spazi e tempi definiti.

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 condivisi con il Servizio Sociale dei comuni di residenza.

Una copia dei Progetti Individualizzati, corredata dal calendario settimanale delle attività di ogni ospite, 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 riguardano il complesso delle attività della persona: il benessere mentale ed emozionale, il monitoraggio clinico, l'autonomia personale, le abilità relazionali, le abilità comunicative, le abilità motorie, le abilità manuali, le abilità cognitive, le abilità di tempo libero e di vita indipendente.

LE ATTIVITÀ REALIZZATE

Molteplici sono le attività, individuali e di gruppo, proposte per soddisfare i principali bisogni espressi dagli utenti.

Sono individuate osservando e rispettando le caratteristiche dei soggetti, e il loro gradimento, ed attivate di norma in piccoli gruppi, il più possibile omogenei.

Le attività sono

attività educative

attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione

attività riabilitative

attività di socioriabilitazione

attività psicologiche per i famigliari

■ **GLI INDICATORI/STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio si propone di mantenere elevati standard di qualità:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Limitare il turn-over degli operatori	N° di educatori che si avvicendano sul servizio nel corso dell'anno	Non + di 1 educatore in tutto il servizio
Garantire la tempestività nella risposta ai reclami	Giorni medi di risposta	< di 5
Rilevare in modo sistematico il grado di soddisfazione dell'utenza	Percentuale di utenti/famiglie intervistati nell'anno rispetto al totale	100%
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	Ore annue di formazione	Almeno 20 ore annue retribuite per ciascun operatore
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	Numero di giorni di risposta per ammissione o meno al servizio	< di 20 gg
Garantire una supervisione psicologica e pedagogica per gli educatori e il responsabile di servizio	Ore di supervisione psicologica garantite	Almeno 67 ore annue retribuite per ciascun operatore
Favorire il lavoro in equipe come momento di confronto e di verifica degli interventi e come momento di	Ore di équipe	Almeno 67 ore annue retribuite per ciascun operatore



partecipazione di professionalità e competenze diverse		
Garantire la presenza costante del responsabile di servizio nel rapporto con le famiglie/tutori	N° di colloqui Reperibilità telefonica	2 colloqui all'anno e disponibilità ad ulteriori incontri in caso di bisogno
Garantire il servizio nel momento in cui l'educatore si assenta	% del numero di sostituzioni effettuate sul numero di sostituzioni necessarie	100%
Garantire un supporto psicologico in caso di richiesta della famiglia	% di colloqui organizzati su colloqui richiesti	100%

■ QUALI SONO I COSTI

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria e una quota sociale. **La quota sociale può essere totalmente a carico dei Comuni di Residenza o totalmente a carico della famiglia o può essere a carico di entrambi (la percentuale a carico viene definita dal comune di residenza).**

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	€ 61,70
Classe	2	€ 58,00
Classe	3	€ 54,20
Classe	4	€ 50,50
Classe	5	€ 47,80

Alle famiglie inoltre viene chiesto **il contributo mensile dovuto alla somministrazione dei pasti (Euro 4,35 a pasto) o ad altre attività come ippoterapia.**

Per l'anno 2022 il costo individuale per le attività sopraindicate è di 15,00 a seduta per l'intervento di ippoterapia

Le fatture vengono emesse mensilmente dall'Amministrazione di Spazio Aperto Servizi.

Tempo Pieno

Si intende per frequenza a Tempo Pieno di un utente, la permanenza presso il CDD di almeno 20 ore settimanali.

Retta giornaliera full time - quota sociale: 50.00 Euro (salvo diversi accordi con i singoli Comuni del distretto di riferimento)

Tempo Parziale

Si intende per frequenza parziale di un utente la permanenza presso il CDD di almeno 18 e non superiori alle 20 ore settimanali. In caso di frequenza di più di 20 ore verrà applicata la quota per la frequenza a tempo pieno.

Retta giornaliera part-time - quota sociale: 27 Euro



La retta comunale mensile è da considerarsi piena per la frequenza di almeno 9 giorni al mese da parte dell'utente. In caso di frequenza inferiore la retta sarà decurtata del 20% (a partire dal secondo mese di assenza).

Le chiusure del CDD per vacanze estive non sono soggette a fatturazione.

Per ogni costo sostenuto dalla famiglia (per es: pasti) verrà emessa, mensilmente, fattura con indicazione del mese di pertinenza, servizio, importo dovuto. La famiglia potrà saldare la fattura attraverso bonifico o bollettino postale entro 30 gg dall'emissione della stessa. Se necessaria una dichiarazione ai fini fiscali, la cooperativa compilerà e trasmetterà all'Agenzia delle Entrate l'apposito modulo inviato dall'Agenzia stessa.

4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

■ A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie **adolescenti ed adulti (16-65 anni, come da DGR 18334 del 23/08/2004), che abbiano espletato l'obbligo formativo** (o proponendo percorsi progettuali in integrazione all'obbligo stesso), **con certificazione di disabilità e** – per quanto concerne la sezione-autismo - **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 (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

Il servizio di consulenza è offerto ai centri e/o servizi che ne facciano richiesta attraverso progetti ad hoc condivisi.

La formazione realizzata dal personale specializzato (in particolare in tema di autismo) viene fornita su richiesta.

■ DOVE VIENE REALIZZATO

Il CDD "CASCINA FAGNANA" ha sede presso la Cascina Fagnana, Via Fagnana 4, Buccinasco (Mi). Il recapito telefonico e fax è 02.48841514

Sul sito www.spazioapertoservizi.org si trovano informazioni utili, inerenti la Cooperativa Spazio Aperto Servizi, nonché il presente documento in forma digitalizzata. Per informazioni ulteriori ci si può rivolgere all'indirizzo di posta elettronica: cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org.

E' raggiungibile con i mezzi pubblici con la MM Rossa (fermata Bisceglie) e, a seguire, la linea bus 321, fermata P.zza San Biagio, oppure con la MM Verde (fermata Forum di Assago) e, a seguire, la linea bus 352, fermata Via Lomellina.

Gli utenti possono raggiungere il Centro accompagnati dai familiari o usufruendo del servizio di trasporto predisposto dal Comune di residenza.

Tale servizio di trasporto garantisce la tutela, la sicurezza ed il rispetto degli utenti, con particolare attenzione ai contenuti relazionali e di cura dell'accompagnamento, alla relativa collaborazione con gli operatori del CDD ed al rispetto degli orari.



■ QUANDO VIENE FORNITO

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

La giornata tipo è strutturata come segue:

ore 8.00	accoglienza/tempo libero
ore 10:00	sessione di lavoro/ attività laboratoriali/uscita sul territorio
ore 12.00	pranzo/ igiene personale e momento destrutturato
ore 13.30	attività laboratoriali/ sessione di lavoro/uscita sul territorio
ore 15.30	merenda
ore 16.00	uscita dal CDD

Una volta alla settimana si svolge inoltre l'attività di piscina, ippoterapia e scuola calcio, in base alle necessità degli ospiti e al loro progetto educativo individualizzato.

Il Centro è aperto quindi dalle ore 8.00 alle ore 16, per complessive 47 settimane e 235 giorni annui: le giornate di chiusura saranno comunicate ad inizio anno attraverso un calendario ufficiale trasmesso alle famiglie, ai Comuni e al competente servizio dell'ATS.

Eventuali modifiche verranno comunicate tempestivamente a tutti gli interessati.

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.

■ DA CHI VIENE FORNITO

Il servizio è fornito da:

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26

20143 Milano

■ A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere:

Al Coordinatore del Servizio

Marco Brognoli

0248841514 – cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org

Oppure

Al Direttore dell'Area

Luciano Cattaneo

022829582 – cpa@spazioapertoservizi.org

C'è la possibilità ad effettuare visite guidate al CDD "Cascina Fagnana", previo appuntamento telefonico. Al momento di emergenza la visita è con video a distanza.

In ogni caso è possibile contattare la Cooperativa Spazio Aperto Servizi presso la sede amministrativa al n. 02.4232477-02.425527.



■ MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono necessari i seguenti documenti:

- certificato 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.

■ IN CHE MODO VIENE FORNITO

A- LA PRESA IN CARICO

Il Servizio è offerto alle famiglie previa richiesta ai rispettivi Servizi Sociali Comunali, iscrivendosi alla lista di attesa del Comune. Il Servizio sociale comunale prende contatto con il centro dopo avere verificato la disponibilità di posti all'interno dello stesso.

La disponibilità del posto dipende all'eventuale dimissione delle persone già inserite. Una volta individuata la possibilità di spazio, viene contattato il primo utente in lista di attesa e si avvia il processo di presa in carico: si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola o con altro servizio di provenienza, e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia dell'utente; vengono raccolti i dati clinici e anagrafici; si fa una valutazione e dopo un periodo di osservazione (durata massima un mese) 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 i primi mesi) e la si condivide con famiglia e a seguito di ciò viene costruito il Progetto Individualizzato (PI) condiviso.

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

B- CONSULENZA AD ALTRI SERVIZI

Il progetto consulenziale viene costruito di volta in volta a seconda delle necessità e dei bisogni emersi nei primi colloqui. Questi progetti sono sempre fatti in accordo e in collaborazione con il soggetto richiedente (scuola, Servizio Sociale, gruppi di famiglie...) anche per quanto concerne i contenuti degli interventi.

■ L'EQUIPE E GLI STRUMENTI

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
- psicologa
- 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.



5. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO

■ DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

DIRITTI:

- La famiglia/tutore ha il diritto di partecipare alla progettazione dell'intervento di cui il congiunto è destinatario.
- La famiglia/tutore ha il diritto di essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- La famiglia/tutore ha diritto di essere trattata secondo criteri di imparzialità e obiettività.
- La famiglia/tutore ha il diritto di ottenere che i dati ed ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti.
- La famiglia/tutore ha diritto di effettuare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
- La famiglia/tutore ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve essere tempestivamente comunicato il loro esito.
- La famiglia/il tutore ha il diritto di essere periodicamente intervistata circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla cooperativa.
- Il beneficiario ha il diritto di essere periodicamente intervistato circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla cooperativa.

DOVERI:

- La famiglia/tutore ha il dovere di rispettare la dignità del personale che la assiste.
- La famiglia/tutore ha il dovere di avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori, anche fornendo loro ausili e strumenti non in dotazione, ma necessari allo svolgimento delle prestazioni.
- La famiglia/tutore ha il dovere di osservare le regole del contratto stipulato.
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente il personale del servizio riguardo agli eventi rilevanti che riguardano in particolare la vita della persona con disabilità, aggiornando su esiti di visite mediche specialistiche.
- La famiglia/tutore ha il dovere di informare tempestivamente assenze, ritardi o uscite anticipate.
- La famiglia/tutore ha il dovere di comunicare ogni variazione nella situazione familiare che possa comportare un impatto emotivo nel familiare con fragilità.

■ PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione degli abitanti nella gestione del servizio, sono utilizzati i seguenti strumenti:



- Questionario di soddisfazione: è somministrato annualmente alle famiglie/tutori durante la riunione plenaria di inizio anno sociale. A seguito delle risposte ottenute, sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto ai nodi critici emersi.
- Gestione reclami: ogni famiglia/tutore 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 Cascina Fagnana, 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.

■ MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI

Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile di servizio.

I reclami possono essere di due forme:

1. verbali
2. scritti.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta da parte del Responsabile di Servizio è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente. Compilare il modulo "Segnalazione Reclamo".

L'eventuale reclamo scritto da parte dei Familiari/tutore, quando non consegnato direttamente al Responsabile di servizio, viene fatto pervenire a questi dall'Operatore entro 24 ore.

Il Responsabile si impegna a verificare ed eventualmente correggere la disfunzione segnalata e a fornire l'esito a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 48 ore dal reclamo stesso.

Milano, _____

Il Presidente della Cooperativa
Dott.ssa Maria Grazia Campese



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI, DELLE FAMIGLIE, DEI TUTORI

SERVIZIO FREQUENTANTE: CDD CASCINA FAGNANA

Cari Genitori/Tutori/Amministratori di sostegno,

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 02 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:

Segnare con una X le risposte scelte.

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

Molto	_
Abbastanza	_
Poco	_
Per nulla	_

Altro:

2) Le attività educative proposte ai vostri ragazzi sono:

Molto buone	_
Buone	_
Sufficienti	_
Insufficienti	_

Altro:

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

Molto buone	_
Buone	_
Sufficienti	_
Insufficienti	_

Altro:



4) La disponibilità e la professionalità del Coordinatore è:

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

Altro:

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

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

Altro:

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

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

Altro:

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

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

Altro:

8) La documentazione prodotta dal personale è stata:

Molto buona	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>
Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Insufficiente	<input type="checkbox"/>

Altro:



9) La comunicazione è stata:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Molto buona | <input type="checkbox"/> |
| Buona | <input type="checkbox"/> |
| Sufficiente | <input type="checkbox"/> |
| Insufficiente | <input type="checkbox"/> |

Altro:

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

- | | |
|----|--------------------------|
| Sì | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

11) Quest'anno ha presentato dei reclami?

- | | |
|----|--------------------------|
| Sì | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

12) In caso affermativo sono stati gestiti adeguatamente

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

13) Le proposte integrative quest'anno sono state?

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

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 _____



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 possibili e va consegnato al responsabile del servizio/coordinatore tecnico.

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

Descrizione del problema riscontrato/reclamo

Firma del cliente (eventuale)

Firma del ricevente



CONTATTI

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26

20143 Milano

Tel.: 02 425527

spazioapertoservizi.org