



SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI Anno 2024

CDD COLLEONI

Servizio Convenzionato con il Comune di Milano
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.

L'Ente si è dotato di codice etico

■ 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.

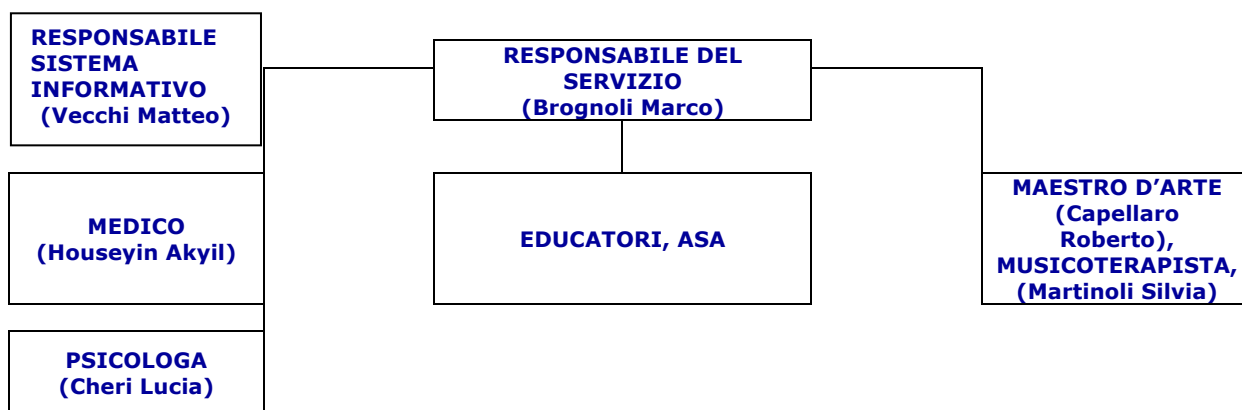


2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Direttore Area Semiresidenzialità e Riabilitazione: Luciano Cattaneo

Responsabile del servizio CDD Colleoni: Marco Brognoli





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

■ COS'È IL SERVIZIO

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 ORGANIZZATO

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.

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**.

Il pranzo consiste in un pasto completo di primo, secondo, contorno, pane, acqua e frutta.

Il menù è costruito in funzione delle indicazioni della nutrizionista del fornitore, cambia ogni semestre e tiene conto di tutte le esigenze sanitarie certificate permettendo una doppia scelta per quello normale e 14 tipologie diverse per quello sanitario.

Il menù stagionale, sulla base di una rotazione ogni 4 settimane, viene consegnato alle famiglie/residenze, al fine di costruire un bilanciamento dei nutrienti nell'arco dell'intera giornata.

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.

I principali interventi sono afferenti alle seguenti aree:

1. **Area sanitaria:** monitoraggio delle condizioni di salute delle persone e raccordo con i medici di medicina generale in caso di situazioni particolari.
2. **Area psicologica ed emozionale:** valutazioni e interventi a favore del benessere psicologico e dello stato emotivo della persona.
3. **Area cognitiva:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze cognitive.
4. **Area comunicazione:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze comunicative
5. **Area motoria:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle abilità grosso e fino motorie
6. **Area personale:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze personali legate alla cura di sé e alle abilità nutrizionali
7. **Area delle abilità operative:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze nella gestione di un compito e di portarlo a termine
8. **Area relazionale:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze relazionali
9. **Area di vita principale:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo del proprio progetto globale di vita, anche al di fuori del servizio.
10. **Area di Tempo Libero:** valutazioni e interventi volti al mantenimento e allo sviluppo delle competenze rispetto alla gestione del proprio tempo libero e dei momenti destrutturati

■ 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	Ore di supervisione psicologica garantite	Almeno 67 ore annue retribuite per ciascun operatore



educatori e il responsabile di servizio		
Favorire il lavoro in équipe come momento di confronto e di verifica degli interventi e come momento di partecipazione di professionalità e competenze diverse	Ore di équipe	Almeno 67 ore annue retribuite per ciascun operatore
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.

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 corrisponderci direttamente al Comune di Milano. 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	€ 54,00
da € 2.000,01 a € 6.000,00	€ 98,00
superiore a € 6.000,01	€ 192,00

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



4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

■ 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...).

■ DOVE VIENE REALIZZATO

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 minino di 47 settimane all'anno

La giornata tipo è strutturata come di seguito riportato:

ore 09.00 - 10.00	Accoglienza e momento destrutturato.
ore 10.00 - 11.30	Interventi del mattino individuali oppure in gruppo
ore 11.45 - 12.15	Igiene pre pranzo.
ore 12.15 - 13.00	Pranzo
ore 13.00 - 14.15	Igiene post pranzo, riposo e momento destrutturato
ore 14.15 - 15.30	Interventi del pomeriggio individuali oppure in gruppo
ore 15.30 - 16.00	Uscita

■ 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 Responsabile del Servizio

Marco Brognoli

0233607888 – colleoni@spazioapertoservizi.org



Oppure

Al Direttore dell'Area

Luciano Cattaneo

022829582 – luciano.cattaneo@spazioapertoservizi.org

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 richiesti i seguenti documenti:

- certificati di idoneità alla vita comunitaria
- copia certificato d'invalidità
- copia certificato diagnostico
- certificati di vaccinazione
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante
- fotocopie di carta di identità, tessera sanitaria e esenzione ticket.

■ 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.



■ L'EQUIPE E GLI STRUMENTI

Al fine del raggiungimento degli obiettivi che sono condivisi con la famiglia o con le figure di riferimento vengono impiegate le seguenti figure professionali:

- Responsabile Area Semiresidenzialità e riabilitazione
- Responsabile del CDD
- Educatori professionali
- Operatori socio-sanitari
- Psicologo
- Medico
- Infermiere
- Musicoterapista
- Maestro d'arte

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

Relativamente all'équipe ed a tutte le figure professionali e di volontariato chiamate a concorrere, si sottolinea che il servizio 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.



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 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 Responsabile del CDD e previo appuntamento che verrà fissato entro sette giorni dalla richiesta.

Per ogni contenzioso fa riferimento 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 COLLEONI

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

- 1. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e il direttore del CDD (due colloqui annuali e disponibilità all'occorrenza)?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 2. Sei soddisfatto del grado delle modalità dell'intervento educativo e di assistenza da parte dello staff educatori ed ASA?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 3. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e l'educatore di riferimento (colloqui personali, telefonici e/o diario)?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- #### 4. Sei soddisfatto e condividi il progetto educativo individualizzato?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 5. Sei soddisfatto della programmazione offerta (attività, laboratori e terapie)?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 6. Sei soddisfatto del grado e della modalità d'intervento dello psicologo (colloqui personali e supporto alla genitorialità)?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 7. Sei soddisfatto della presa in carico sanitaria del medico?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

- 8. Sei soddisfatto dell'orario di apertura del servizio?**

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO



9. Sei soddisfatto degli spazi nei quali opera il CDD?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

10. Sei soddisfatto della mensa?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

11. Sei soddisfatto della vacanza organizzata dal CDD?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

12. Sei soddisfatto dei momenti aggreganti offerti (feste e riunioni)?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

13. Sei soddisfatto della comunicazione con gli altri frequentanti e le loro famiglie?

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 possibili e va consegnato al responsabile del servizio.

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



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI CDD

Anno 2023

La invitiamo a segnalare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

1. Da quanto tempo lavora nel CDD?

Meno di 1 anno

Da 1 a 3 anni

Da 3 a 5 anni

Da più di 5 anni

2. E' soddisfatto del contributo professionale che porta in equipe?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Suggerimenti:

3. E' soddisfatto delle modalità di comunicazione con il coordinatore?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

4. E' soddisfatto della programmazione delle attività offerte dal CDD?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

5. E' soddisfatto delle procedure organizzative del CDD?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO



6. E' soddisfatto della collaborazione con i colleghi?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Suggerimenti:

7. E' soddisfatto degli strumenti di valutazione utilizzati?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

8. E' soddisfatto della supervisione psicologica?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

9. E' soddisfatto del grado e della collaborazione con le figure sanitarie che operano nella struttura?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

12. E' soddisfatto dei contenuti della formazione offerta?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Suggerimenti:

13. Ritiene che Le sue competenze siano adeguatamente riconosciute?

PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
------------	------	------------	-------

Suggerimenti:



EVENTUALI OSSERVAZIONI:

Grazie della collaborazione