



SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI Anno 2024

CDD ITACA

Servizio convenzionato con il Comune di Milano
e accreditato con la 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 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 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.

La cooperativa sociale Spazio Aperto Servizi si è dotata di codice etico.

■ **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.

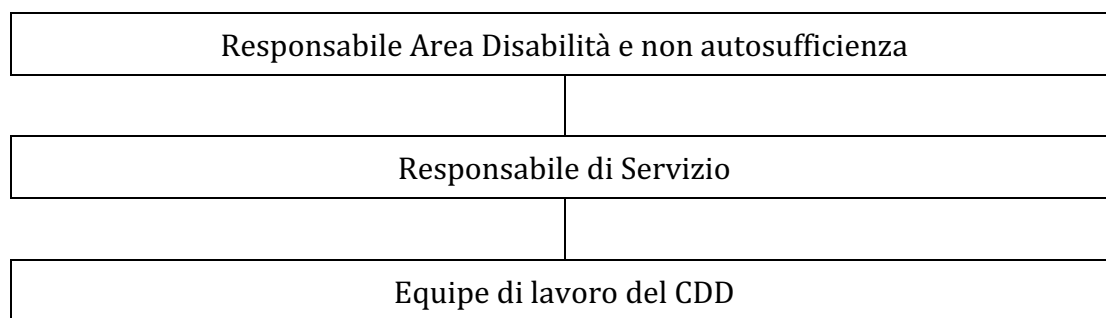


2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile Area Disabilità e non autosufficienza: Luciano Cattaneo

Responsabile di Servizio: Fabio Ruggiero





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

■ COS'È IL SERVIZIO

Il CDD “Itaca” 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 specifico per persone di giovane età. 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.

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

È accreditato con DGR 3053 del 11/08/2006 per 15 posti.

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

■ COM'È ORGANIZZATO

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 che tengono conto della giovane età degli ospiti. Il Progetto del Servizio prevede una concreta disponibilità a considerare le famiglie come elemento centrale del Sistema coinvolgendole e accompagnandole.

L'approccio metodologico è centrale e le attività, i laboratori, le terapie di gruppo o individuali che costituiscono la programmazione complessiva sono così strutturate:

1. Attività educative: manuali, occupazionali, cognitive, tempo libero.
2. Attività riabilitative di tipo terapeutico: comunicazione, abilità sociali, colloqui psicologici di sostegno.
3. Attività di socio riabilitazione: uscite di inserimento sociale nel quartiere, commissioni e spese sul territorio, gite mirate.
4. Attività di gruppo o momenti individuali assistenziali di sollecitazione delle autonomie personali (igiene e cura del corpo), e di quelle domestiche (turni di riordino centro).
5. Attività di benessere psicofisico: nuoto, percorsi motori, ginnastica dolce, Tai-Chi.

Il CDD “Itaca”, 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 "Itaca" 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.

L'operatore, oltre a sostenere la persona negli ambiti in cui mostra difficoltà e fragilità, cerca di ricreare attorno all'abitante quelle relazioni che si sono dimostrate, fino in quel momento, significative nella sua vita e allacciare rapporti con il territorio in modo che la società civile sia sensibilizzata ed assolva il proprio compito di inclusione.

■ 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 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. La quota sociale è di € 46,49 IVA esclusa ed è a carico del Comune di Milano, 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, e retroattivamente da gennaio 2020, è stato previsto un aumento medio del 2,5% a classe. Siamo in attesa delle disposizioni amministrative.

Alle famiglie è richiesto una quota di compartecipazione alla spesa. Tale quota è richiesta direttamente all'ospite dal comune, attraverso la modalità di pagamento "PagoPà". 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.

In caso di brevi periodi di vacanza, il Cdd chiede una quota alla famiglia per vitto, alloggio e personale educativo. La famiglia effettua il pagamento tramite bonifico alla cooperativa "Spazio Aperto Servizi", che emette regolare fattura. Inoltre viene inviata alle famiglie certificazione della quota educativa, deducibile fiscalmente.



4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

■ A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie 12 persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni, con disturbi che rientrano nello spettro autistico, nei disturbi di tipo psichiatrico e patologie assimilabili; gli ospiti manifestano una condizione patologica che colpisce la sfera comportamentale, relazionale, cognitiva o affettiva; spesso sono presenti disturbi 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 Servizio è disponibile ad accogliere persone con età inferiore ai 18 anni adeguando gli interventi al minore ed esplicando 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.

■ DOVE VIENE REALIZZATO

Il CDD "Itaca" ha sede nella città di Milano, zona 6, presso la chiesa San Curato D'Ars, con ingresso da via Giambellino 127.

È a disposizione un parcheggio interno ed è raggiungibile con i mezzi pubblici:

- Dalla fermata della MN linea verde Famagosta: prendere l'autobus 98 in direzione piazzale Lotto; scendere alla fermata 11 via Brunelleschi. Prendere poi il tram 14; scendere alla quinta fermata Largo Giambellino - via Odazio. Dopo aver attraversato la strada, dirigersi a sinistra per circa 100 metri (pochi minuti a piedi).
- Dalla fermata della MN linea rossa Bisceglie: prendere l'autobus 47 direzione Romolo; scendere alla fermata 3 Via Gonin - via Giordani. Prendere poi il tram 14; scendere alla terza fermata Largo Giambellino - via Odazio.
- Tram linea 14: scendere alla fermata Largo Giambellino - via Odazio.

A breve il CDD "Itaca" sarà raggiungibile anche attraverso la linea M4, utilizzando la fermata "Gelsomini".

■ QUANDO VIENE FORNITO

Il CDD "Itaca" 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:
il menù è costruito in funzione delle indicazioni della nutrizionista del fornitore; è aggiornato ogni semestre e prende in considerazione tutte le esigenze sanitarie



certificate. Concede la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di prima portata, di secondi, di contorni e frutta/dessert. 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.

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

■ 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:

Direttamente al Responsabile del Servizio, Fabio Ruggiero:

- al numero telefonico 3478011539;
- tramite mail a fabio.ruggiero@spazioapertoservizi.org;

Presso la sede della Cooperativa “Spazio Aperto Servizi”

- al numero telefonico 02/4232477 o 02/425527;

Direttamente ai contatti del CDD:

- ai numeri telefonici 02/473958 o 3465816591;
- alla mail del centro diurno: itaca@spazioapertoservizi.org.

C'è la possibilità ad effettuare visite guidate al CDD “Itaca”, previo appuntamento telefonico.

■ MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti:

- 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,
- certificati indicanti eventuali diete con le cause delle stesse,
- 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

I referenti dei servizi sociali territoriali (assistente sociale) del Settore Servizi alla Famiglia del Comune di Milano (ente inviante) segnalano il possibile ospite all'Unità Coordinamento Servizi Diurni che contatta il Responsabile di Servizio 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.

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.

Le dimissioni sono concordate con l'Unità coordinamento servizi diurni, con la famiglia o aventi titolo.

Le dimissioni possono avvenire per:

- Richiesta da parte del Committente;
- Non idoneità dell'ospite ad essere inserito nel processo operativo del CDD, a termine del periodo di osservazione;
- Inserimento in altra struttura;
- Inserimento in struttura residenziale ubicata in zona non accessibile per il servizio di trasporto;
- Recesso volontario dell'ospite, della famiglia o aventi titolo;
- Decesso dell'ospite;
- Impossibilità di perseguire gli obiettivi progettuali;
- Mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte della famiglia o aventi titolo.

La famiglia o aventi titolo hanno la facoltà di richiedere in qualunque momento il rilascio della documentazione socio-sanitaria dell'ospite, secondo le seguenti modalità:

- Richiesta scritta indirizzata al Responsabile di Servizio;
- Rilascio di copia della documentazione richiesta, in formato cartaceo entro i successivi 15 giorni;
- La consegna è effettuata esclusivamente brevi manu alla famiglia o aventi titolo;
- Non sono richiesti costi per la consegna.

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

■ 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
- psicologo
- medico
- infermiere
- educatori professionali,
- ausiliari socio assistenziali (A.S.A.),
- operatori socio sanitari (O.S.S.)
- musicoterapista.

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:

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 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: è somministrato in forma anonima annualmente alle famiglie durante la riunione plenaria di presentazione delle attività di inizio anno. Il Responsabile di Servizio raccoglie i questionari e ne elabora i risultati, dandone traccia tramite una tabella



riassuntiva. La tabella viene inoltrata a Responsabile d'Area, Responsabile Qualità, Direttore Operativo. Il risultato viene inserito nel documento di Riesame, sottoposto alla Direzione Generale e verificato con l'Ente Certificatore allo scopo di approntare azioni di miglioramento. Una volta definite le azioni di miglioramento, se ne dà evidenza alle famiglie nella successiva riunione plenaria.

-gestione reclami: ogni famiglia è in possesso dell'apposito modulo, allegato alla presente "Carta dei Servizi ". Il reclamo viene recepito dal Responsabile di Servizio, che lo trasmette a Responsabile d'Area, Responsabile Qualità e Direzione Operativa allo scopo di approntare azioni di miglioramento. Una volta adottate le azioni di miglioramento, se ne dà evidenza alla famiglia in sede di colloquio con il Responsabile di Servizio.

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 Itaca, 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



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 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



Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26
20143 Milano

Tel.: 02 425527

spazioapertoservizi.org