SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI
Anno 2026

CSS Fiamma

Via Olgiati, 26 - 20143 Milano
tel. +39 02425527 - +39 024232477
fax +39 0242297685

e-mail: legal@pec.spazioapertoservizi.org

C.F. - P.IVA - REG. IMP. 10860990158

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 ABITANTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO

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

ALLEGATI

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

CONTATTI

1. LA CARTA DEL SERVIZIO

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

Per stabilire un rapporto collaborativo e trasparente tra chi utilizza un servizio e l'ente che lo gestisce, la normativa vigente prevede la redazione, la pubblicazione e la diffusione a tutti i beneficiari della carta dei servizi. Che diventa uno strumento fondamentale per garantire un servizio di qualità sposandosi pienamente con la filosofia e la prassi cooperativa di 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 dettagliata delle caratteristiche dei servizi e degli interventi erogati e degli standard di qualità garantiti.
La Carta costituisce pertanto un patto tra la Cooperativa, le persone seguite e le loro famiglie per garantire determinati standard di qualità.
Un patto dinamico che grazie ai contenuti che essa descrive può essere oggetto di verifica, ma anche di proposta, di critica ed in ultima analisi uno strumento di stimolo ad un costante dialogo collaborativo tra l'ente che gestisce e i beneficiari e ai loro familiari che utilizzano il servizio

PRINCIPI ISPIRATORI, MISSION E VISION DELLA COOPERATIVA

Eguaglianza
L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei beneficiari. 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 e interventi sociali socio-sanitari, assistenziali, educativi e di accoglienza abitativa.
Sosteniamo, 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.

Costruiamo insieme alle persone di cui ci occupiamo percorsi di sostegno altamente personalizzati, per aiutarli a raggiungere le più svariate forme di autonomia personale, l'inclusione possibile che favorisce il lorio benessere e l'appartenenza sociale.

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 ed un welfare che si rinnova di continuo per costruire comunità a misura di tutti.

In particolare per la CSS:
Sicurezza: La CSS assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. Tutti gli ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.
Privacy: L'attività della CSS è progettata per garantire a tutti gli ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del D. Lgs n. 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali). Gli addetti ai servizi socio-sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili del beneficiario e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto. Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della CSS è Spazio Aperto Servizi. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Coordinatore al quale beneficiario può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.
Segnalazioni e reclami
Spazio Aperto Servizi tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli ospiti o dei suoi cari come utile occasione di verifica e di miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento il beneficiario, o i familiari/ADS/Tutore, possono formulare suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposito "Modulo di segnalazione" (allegato);
- consegna della scheda segnalazioni nella cassetta predisposta.

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, il responsabile d'area procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato entro i 15 giorni successivi.
Gestione per la qualità
Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede, una volta all'anno, a tutti gli ospiti e a parenti/ADS/tutori di compilare il Questionario di Soddisfazione. I dati del questionario vengono elaborati e esposti all'interno della CSS.
Ogni anno viene redatto un programma di valutazione e miglioramento delle attività riguardante i processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni. Si tratta del Piano di Lavoro, che comprende quindi la tipologia ed il volume di attività previste e il conseguente piano organizzativo.
Parte integrante per la redazione del piano di miglioramento sono i risultati della Customer Satisfiction somministrata a famigliari/ADS/caregiver, utenti e operatori.
I risultati del customer saranno condivisi con le seguenti modalità:
CAREGIVER: invio mail con i risultati emersi dal customer dedicata a loro ed agli utenti, durante i colloqui individuali
UTENTI: condivisione dei risultati emersi dal customer dedicata a loro ed ai caregiver tramite apposito incontro
OPERATORI: condivisione dei risultati di tutte i customers durante riunione d'equipe.

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 27 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 45 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%

I FRUITORI DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio rappresenta anche una "bussola" per i destinatari del Servizio:

- Per ottenere dal servizio gli interventi che esso si è impegnato a garantire
- Per riconoscere la coerenza degli interventi con i presupposti di qualità previsti dalla carta
- Per esprimere critiche e suggerimenti utili a proporre modifiche e aggiustamenti

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 DELL'ENTE

Rappresentante legale: Maria Grazia Carmela Campese
Responsabile Area Residenzialità Disabili: Giulia Allemano
Coordinatore CSS: Roza Rygula

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

COS'È IL SERVIZIO

La comunità socio sanitaria Fiamma offre uno spazio di convivenza e accoglienza anche notturna in un ambiente caratterizzato da positive relazioni interpersonali. Rappresenta un servizio residenziale sostitutivo del nucleo familiare o di supporto nelle situazioni in cui non è più possibile per la famiglia occuparsi della persona con disabilità. Proprio per questo motivo la comunità si propone di mantenere una dimensione familiare all'interno della quale gli ospiti possano ritrovare quel clima domestico che caratterizzava la loro casa.
La CSS Fiamma ha una capacità ricettiva di n. 7 posti letto per utenza mista, uomini e donne, accreditati con ATS Città di Milano e Regione Lombardia.
I beneficiari hanno ampia libertà di strutturare il proprio spazio di vita personale (camera da letto) in modo originale, nella convinzione che in questo modo il beneficiario possa utilizzare il proprio ambiente di vita come espressione del sé e della propria identità. Questa scelta ha lo scopo di favorire l'acquisizione di parziali livelli di autonomia anche nella gestione dei propri spazi, in quanto coinvolge la sfera della motivazione personale.

Le principali aree di intervento riguardano i seguenti ambiti e domini di qualità della vita.

Fattori	Domini	Indicatori esplicativi
Indipendenza	Sviluppo personale	Stato educativo, capacità personali, comportamento adattivo
	Auto-determinazione	Scelte/decisioni, autonomia, controllo personale, obiettivi personali
Partecipazione sociale	Relazioni interpersonali	Social network, amicizie, attività sociali, interazioni, relazioni
	Inclusione sociale	Integrazione/partecipazione nella comunità, ruolo nella comunità, supporti
	Diritti	Umani (rispetto, dignità, equalità), legali
Benessere	Benessere emotivo	Sicurezza, esperienze positive, contentezza, concetto di sé, mancanza di stress
	Benessere fisico	Stato di salute e nutrizionale, svago, tempo libero
	Benessere materiale	Stato finanziario, lavorativo e abitativo, proprietà

Le principali aree di sostegno possono pertanto prevedere un mix articolato di intervento in diverse aree e attività di vita quotidiana:

1. **Attività della sfera educativa**: si mantengono e sviluppano le capacità cognitive, si organizzano momenti ludico-ricreativi, si investe sulla sfera relazionale.
2. **Attività della cura di sé e dell'ambiente**: l'igiene della persona e dell'ambiente in cui si vive sono prioritari all'interno della casa. Gli operatori sostengono, supervisionano e agiscono in collaborazione con gli abitanti affinché l'ambiente sia accogliente e vivibile per tutti.
3. **Attività della sfera emotiva**: ha ampio spazio la rielaborazione dei vissuti, soprattutto quelli legati all'autodeterminazione. Gli operatori sono emotivamente vicini alle sensazioni e alle angosce che gli abitanti e le loro famiglie provano nell'affrontare un passaggio molto denso di significati che rimangono il più delle volte celati dietro agiti o affermazioni differenti.
4. **Attività riabilitative di tipo terapeutico:** per coloro che sono inseriti in servizi socio sanitari della città di Milano, verrà svolto un lavoro di rete al fine di monitorare i benefici ottenuti da tali attività attraverso i colloqui con i referenti dei servizi interessati.
5. **Attività di benessere psicofisico:** in base ai progetti di vita delle persone residenti è possibile svolgere attività ludico-ricreative in collaborazione con le realtà presenti sul territorio, al fine di mantenere e implementare il benessere psicofisico.

QUALI SONO I COSTI

L'Amministrazione Comunale definisce il concorso alla spesa a carico del beneficiario (su base ISEE) e degli obbligati per legge (caregivers), indica le modalità per il versamento della quota direttamente al gestore ed integra la restante somma a copertura della retta. In prossimità dell'inserimento del beneficiario il caregiver sottoscrive il contratto con l'Ente Gestore.
Il Gestore rilascia la fattura della somma introitata: si impegna a rilasciare certificazione del pagamento della retta per fini fiscali, entro i termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, la fattura è caricata sul sito dell'agenzia delle entrate, nel cassetto fiscale della persona.
La cooperativa dispone di un sistema analitico di gestione della contabilità suddiviso per aree di produzione. L'unità d'offerta in oggetto ha una sua voce di ricavo e di costo all'interno del gestionale in uso presso la sede amministrativa.
Attualmente l'integrazione prevista per l'Amministrazione Comunale è pari ad € 107,60.

Nel caso in cui l'Abitante richieda uno o più servizi aggiuntivi rispetto alla retta base verrà definita per iscritto una quota aggiuntiva che dovrà essere corrisposta, mese per mese, fino a quando verranno erogati i servizi aggiuntivi. Il costo per le ore aggiuntive è di 23,50 € l'ora + IVA.

Prestazioni erogate comprese nella retta

Le prestazioni erogate, comprese nella retta, prevedono:

- Alloggio;
- Vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascun beneficiario, rispettando eventuali prescrizioni dietetiche;
- Cura, mantenimento ed assistenza degli ospiti anche riguardo al tempo libero;
- Fornitura di biancheria da camera e da bagno;
- Fornitura di materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene personale;
- Servizio di lavanderia per quanto concerne sia la biancheria da camera e da bagno, sia il vestiario dei beneficiari
- Fornitura di quanto necessario all'esecuzione del progetto individuale di intervento concordato con l'Amministrazione Comunale;
- Adozione di provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia e/o ricovero ospedaliero;
- Gestione somministrazione farmaci;
- Accompagnamento del beneficiario presso Strutture Sanitarie idonee per terapie ed interventi assicurati dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Segnalazione e predisposizione necessaria per prestazioni sanitarie specialistiche;
- Predisposizione del Progetto Educativo Individuale per ogni singolo beneficiario, concordato e verificato periodicamente con l'Amministrazione Comunale.

Prestazioni erogate NON comprese nella retta

Le prestazioni erogate NON comprese nella retta, per le quali si attinge dalla disponibilità personale del beneficiario, sono:

- Fornitura di vestiario adeguato e dignitoso;
- Farmaci non esenti;
- Attività individuali quali: cinema, gite, parrucchiere, etc…..

Servizio lavanderia

La CSS Fiamma mette a disposizione il servizio di lavanderia per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.) e per il lavaggio dei capi degli abitanti. In caso di indumenti delicati (lana – piumini) o particolarmente ingombranti (piumoni-trapunte) si concorda con i caregivers la possibilità di utilizzare un servizio di lavanderia a pagamento.

Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli abitanti, è garantita dal personale ASA/OSS e dalla addetta delle pulizie della CSS che svolge 7h ore settimanali.

Servizio Ristorazione

La CSS Fiamma fornisce i pasti attraverso il personale OSS e la fornitura di alimenti tramite Società qualificate.
Eventuali prodotti alimentari personali degli ospiti vengono conservati in cucina. È vietato conservare in camera cibi.

4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

A CHI È RIVOLTO

La CSS Fiamma può dare accoglienza abitativa a 7 persone con disabilità fisica e cognitiva di età superiore ai 18 anni.

DOVE VIENE REALIZZATO

La comunità è situata a Milano, in via Galvano Fiamma 5 - 1 piano – citofono 1. È dotata di una zona giorno composta da una zona relax con divani e televisione in cui è presente anche il tavolo da pranzo, in un'altra stanza adiacente c'è la cucina. È composta da 3 camere da letto doppie e una camera singola; 1 camera singola è a disposizione degli operatori e ad uso del coordinatore; 3 bagni di cui uno adibito ad uso operatori; un ripostiglio e una lavanderia.

L'ingresso è munito di citofono.

La comunità è raggiungibile tramite è possibile raggiungere la CSS tramite le linee dei tram 12, 27 fermata "santa Maria del Sufragio"

QUANDO VIENE FORNITO

La Comunità è in funzione per tutto l'arco dell'anno con la possibilità di effettuare anche periodi di sollievo e vacanza in località climatiche.
La presenza di personale di sostegno è garantita sulle 24 ore.
Per coloro che desiderano e ne hanno la possibilità sono previsti i rientri in famiglia da effettuare ogni qualvolta la persona ne faccia richiesta nel rispetto del progetto educativo.
Durante i giorni feriali gli ospiti frequentano i servizi diurni, socio sanitari o altre attività formative e socializzanti del Comune di Milano.
L'accompagnamento è garantito dal servizio trasporti del Comune di Milano o dove consentito, in autonomia mediante l'utilizzo di mezzi pubblici.

Un'ipotesi di giornata tipo del tutto indicativa e subordinata alle esigenze ed ai percorsi di vita che via via si realizzano può essere rappresentata secondo lo schema che segue:

ore 7.00	Sveglia, igiene personale, colazione.
ore 8.00/8.30	uscita di casa per frequentare i diversi servizi o ambiti di vita .
ore 15.00/18.30	Rientro in appartamento, relax e/o attività di tipo domestico: fare la spesa, riordinare, fare bucato e stenderlo, piccole pulizie, gettare la spazzatura. Partecipazione ad attività e momenti di vita esterni.
A seguire …	Scelta del menù serale e condivisioni possibili sul "dopo cena" (privacy, momenti in comune …).
Dalle 19.30	Cena, igiene personale, momento di relax (lettura, visione tv, ascolto musica, ecc.) o attività domestica (se prevista nel progetto individuale).
Notte…	Riposo

Durante il fine settimana si lascia spazio al riposo, al divertimento, all'improvvisazione secondo aspettative desideri e possibilità degli abitanti.

IN CHE MODO VIENE FORNITO

Il diritto di accesso alla Comunità viene determinato direttamente dal Comune di Milano sulla base dei criteri di seguito descritti:

- verbale di invalidità civile con percentuale compresa tra 45% e 100%;
- residenza nel Comune di Milano;
- età superiore ai 18 anni.

Il diritto di accesso NON è previsto per i soggetti che presentano una patologia di carattere prevalentemente psichiatrico o che richiedono risposte di carattere prettamente sanitario.
Le ammissioni e le dimissioni degli beneficiari sono concordate tra Ente Gestore, caregiver e comune di Milano.

Nel momento di accoglienza di un nuovo beneficiario in comunità è previsto:

- Individuazione dell'Educatore di Riferimento;
- Predisposizione e personalizzazione degli spazi privati insieme al beneficiario ed alla sua famiglia;
- Predisposizione e condivisione del "Contratto di Ingresso".

Inoltre, durante il periodo di osservazione viene approfondita la conoscenza della persona, vengono condivisi con la famiglia/tutore contenuti ed obiettivi del Progetto Individuale e vengono definite le modalità adeguate ai bisogni/desideri del beneficiario ed alla disponibilità/possibilità della famiglia per strutturare le occasioni di frequentazione reciproca.
Il Progetto Individuale viene stilato entro 30 giorni dall'accoglienza.

La lista di attesa per l'accesso alla struttura è in capo all'ufficio residenzialità del Comune di Milano, qualora ci fosse un posto libero in struttura è il comune che indica tramite Mail le persone potenzialmente interessate ed è il coordinatore insieme al responsabile d'area che valutano l'accoglienza.

DIMISSIONI E TRASFERIMENTO

In caso di dimissione di un ospite ad altra struttura sarà compito del responsabile dell'UDO e del coordinatore fornire tutta la documentazione necessaria al trasferimento e gli effetti personali del beneficiario. L'iter di trasferimento prevede un percorso di sostegno ai familiari di riferimento e al beneficiario.

I trasferimenti interni ai servizi della cooperativa o presso altre unità sociosanitarie o sanitarie vengono gestiti nella seguente modalità:

- incontro con il Servizio Sociale di riferimento per trovare la soluzione più idonea all'ospite;
- eventuale identificazione, in collaborazione con il Servizio Sociale di riferimento, della struttura più adeguata;
- preparazione di tutta la documentazione necessaria per il passaggio;
- definizione di un periodo di accoglienza graduale presso la nuova struttura, in accordo con la struttura stessa.

Le dimissioni del beneficiario vengono comunicate per iscritto in accordo con il Servizio Sociale con almeno 30 giorni di preavviso al beneficiario, alla famiglia e/o al tutore/amministratore di sostegno.
In caso di ricovero/dimissioni dell'ospite, vengono fornite ai servizi esterni alla cooperativa tutte le informazioni per garantire la continuità del percorso assistenziale.

Il coordinatore garantisce la continuità dell'assistenza rilasciando all'utente una relazione di dimissione contenente:

- i dati anagrafici;
- relazioni aggiornate del medico curante e dello psichiatra contenenti tutte le informazioni sanitarie ed evidenzianti lo stato di salute;
- relazione sanitaria ed educativa aggiornata.
- eventuale necessità di appuntamenti medici successivi.
- tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In particolare vengono allegati alla relazione, dietro richiesta scritta dell'utente/tutore/amministratore di sostegno, tutta una serie di documenti relativi all'intero percorso assistenziale dell'ospite, dall'inserimento fino alle dimissioni:

- la Prima Istanza
- Decreto di nomina del Tutore
- Documenti Personali
- Pronto Soccorso e Ricoveri Ospedalieri
- Referti Clinici
- Certificati di vaccinazione
- Certificati medici

Le tempistiche e la modalità per avere copia della documentazione socio sanitaria, prevedono una domanda per iscritto tramite mail della struttura (css.fiamma@spazioapertoservizi.org). La copia della documentazione verrà fornita entro 10 giorni dalla richiesta in forma gratuita. In caso di dimissione o trasferimento viene fornita la documentazione al caregiver e alla struttura ospitante.

MODULISTICA E DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere al servizio sono richiesti i seguenti documenti:

- copia certificato d'invalidità
- copia documentazione sanitaria del beneficiario
- certificati di vaccinazione
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante
- fotocopie di carta di identità, tessera sanitaria e esenzione ticket.

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 d'Area
- Coordinatore della CSS
- Psicologa
- Educatori professionali
- Operatori socio-sanitari
- Infermieri

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento che dovrà avere con sé ogni qualvolta sia in servizio presso la struttura.

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"

Sono inoltre previsti, per il raggiungimento degli obiettivi, i seguenti strumenti:

- Colloqui di supporto ai familiari degli abitanti nell'ottica del sostegno in momenti delicati del passaggio alla vita indipendente.
- Periodici incontri di rete con enti e associazioni con cui l'abitante ha contatti costanti
- Organizzazione di brevi periodi di vacanza in località climatiche nei momenti di chiusura dei servizi diurni.

5. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEI BENEFICIARI 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 il diritto di essere informata e di autorizzare spostamenti eccezionali non previsti, effettuati con mezzi di trasporto diversi da quelli pubblici o in dotazione al servizio.
- 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 avvisare tempestivamente il servizio in caso di visita o richiesta di rientro del congiunto.
- 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.
- Il nucleo familiare/tutore ha il dovere di corrispondere alla cooperativa il valore del contributo giornaliero relativo alla permanenza in struttura, salvo eventuali contributi pubblici diretti o indiretti.
- 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.
- La famiglia/tutore ha il dovere di comunicare ogni variazione nella situazione familiare che possa comportare un impatto emotivo nel famigliare con fragilità.

PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI ABITANTI

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 tramite mail da parte della coordinatrice del servizio. 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 ".

I referenti per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupando di protezione giuridica e servizi sociali per la Fiamma sono la responsabile d'area Dott.ssa Giulia Allemano e la coordinatrice del servizio Dott.ssa Roza Rygula

MODALITÀ PREVISTE PER OSSERVAZIONI E RECLAMI

1. **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 coordinatore del 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 coordinatore del 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, 09/02/2026

Il Presidente della Cooperativa
Dott.ssa Maria Grazia Campese

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE, DEI TUTORI

SERVIZIO FREQUENTANTE: CSS Fiamma

1) Chi compila il questionario? (indicare tutte le persone che partecipano alla compilazione)

- ☐ Padre
- ☐ Madre
- ☐ Fratello
- ☐ Sorella
- ☐ Altro, specificare _____

2) Il vostro familiare è contento di vivere qui?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

3) Ritenete di essere sufficientemente informati e coinvolti rispetto alla progettazione proposta per il vostro familiare?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

4) Ritenete che gli aspetti assistenziali e la cura dell'igiene del vostro familiare vengano curati in modo adeguato?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

5) Secondo voi l'attenzione prestata agli effetti personali del vostro familiare è adeguata?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

6) L'abbigliamento indossato dal vostro familiare e le eventuali attrezzature/accessori portati al Servizio al rientro a casa sono in ordine?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza

- ☐ Poco
- ☐ Per niente

7) Le necessità medico-sanitarie del vostro familiare vengono gestite adeguatamente? (es. segnalazione di malesseri, medicazioni ecc.)

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

8) In generale, le comunicazioni riguardo il vostro famigliare vengono gestite adeguatamente?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente

9) Le comunicazioni riguardanti la gestione dei farmaci e la situazione di salute vengono gestite adeguatamente?

- ☐ Moltissimo
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per niente
- ☐ Non assume farmaci

10) Esprimete un giudizio sulla comunicazione del coordinatore nei vostri confronti.

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente

11) Esprimete un giudizio sulla comunicazione degli operatori nei vostri confronti.

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente

12) Esprimete un giudizio sul grado di fiducia nella professionalità dell'equipe

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente

13) Attività all'interno della struttura

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente

14) Attività esterne

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente

15) Momenti aperti alle famiglie (feste, riunioni, colloqui)

- ☐ Molto buona
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Scarsa
- ☐ Insufficiente
- ☐ Non ha partecipato

Suggerimenti per migliorare il servizio da noi offerto:

_____
_____
_____
_____
_____
____

16) Per concludere vi chiediamo di esprimere un giudizio sul presente questionario:

- ☐ Molto completo
- ☐ Completo
- ☐ Abbastanza completo
- ☐ Poco completo
- ☐ Per niente completo

Considerazioni/suggerimenti sul questionario

_____
_____
_____
_____
_____

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

SERVIZIO FREQUENTANTE: CSS Fiamma

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 responsabile del progetto?

   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

2. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e il coordinatore tecnico del progetto?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

3. Sei soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra te e gli operatori impiegati nella realizzazione del progetto?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

4. Sei soddisfatto e condividi il "life planning"?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

5. Sei soddisfatto del grado e della modalità di sostegno della psicologa del progetto?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

6. Sei soddisfatto degli spazi abitativi in cui si svolge il progetto?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

7. Sei soddisfatto dell'igiene e della pulizia degli spazi?
   - ☐ Per niente

- ☐ Poco
- ☐ Abbastanza
- ☐ Molto

8. Sei soddisfatto delle attività socializzanti proposte ai beneficiari?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

9. Sei soddisfatto della comunicazione con gli altri abitanti della casa e le loro famiglie/tutori?
   - ☐ Per niente
   - ☐ Poco
   - ☐ Abbastanza
   - ☐ Molto

10. Sei soddisfatto delle proposte formative e della supervisione?
    - ☐ Per niente
    - ☐ Poco
    - ☐ Abbastanza
    - ☐ Molto

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI

Gentile abitante,
Le chiediamo di impiegare qualche minuto del Suo tempo, insieme ad un operatore o a un suo familiare, per compilare il seguente questionario e di restituirlo in busta chiusa al Coordinatore oppure inserirlo nella apposita cassetta di raccolta. Quello che scriverà servirà all'équipe per migliorare il servizio.
La ringraziamo per la collaborazione

1. Le piace vivere qui?

2. Equipe
2.1 Gli educatori sono cortesi e disponibili?

2.2 Gli OSS sono cortesi e disponibili?

2.3 Se presenti: Gli infermieri sono cortesi e disponibili?

2.4 Se presenti: I fisioterapisti sono cortesi e disponibili?

2.5 Il coordinatore è cortese e disponibile?

3. Ambiente
3.1 Le piace la struttura?

3.2 Secondo Lei, la struttura è pulita?

3.3 Le piace il menù proposto?

4. Attività

4.1 Le sono piaciute le attività proposte?

5. Uscite esterne e soggiorni

5.1 Se ha partecipato, Le sono piaciute le uscite proposte?

5.2 Se ha partecipato, Le è piaciuto la vacanza estiva?

****

QUALI SUGGERIMENTI E/O CRITICHE VUOLE SEGNALARE?

_____

_____

_____

MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verifichino 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

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2.

Firma del cliente (eventuale)

_____

Firma del ricevente

_____

CONTATTI

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale
Sede legale: Via Francesco Olgiati, 26
20143 Milano

Tel.: 02 425527
spazioapertoservizi.org