SPAZIO APERTO SERVIZI
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

info@spazioapertoservizi.org
www.spazioapertoservizi.org

CARTA DEI SERVIZI

CDD SPAZIO AUTISMO

ANNO 2026

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
- A chi è rivolto
- Come funziona
- Dove si trova
- Servizi e attività realizzate
- Il Responsabile del servizio
- Il Coordinatore del servizio
- Risorse umane
- Modalità di riconoscimento dell'operatore
- Quali sono i costi
- Costi del diritto di accesso agli atti

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

- L'accesso al servizio
- Lista d'attesa
- I documenti necessari
- Fasi e monitoraggio dell'intervento (criteri di accoglienza e presa in carico)
- Modalità di dimissione o trasferimento
- Tutela della privacy
- A chi rivolgersi per avere informazioni

ALLEGATI

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

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 sociosanitari, 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 del CDD "Spazio Autismo", una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il Servizio stesso e il modulo di gestione dei reclami.

2. L'ORGANIGRAMMA

Responsabile legale: Maria Grazia Carmela Campese

Responsabile della struttura: Giada Capaccioli

Responsabile sistema informativo: Marco Brognoli

Medico: Parisi Rocco

Psicologo: Matteo Cenci

RESPONSABILE
Giada
Capaccioli

Psicologo
Educatore professionale sociosanitario
Educatore socio pedagogico
OSS
Medico
Professionista specializzato in educazione fisica

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

COS'È IL SERVIZIO

Il CDD "SPAZIO AUTISMO" è un servizio semiresidenziale sociosanitario a regime diurno, con funzioni educative, assistenziali e riabilitative, rivolto a persone disabili gravi affette da sindrome autistica e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socioeducative – sanitarie - riabilitative garantite dal Centro stesso. La capacità ricettiva degli spazi, con riferimento alla DGR n.18334 del 23/08/2004, è di otto persone.
Il CDD SPAZIO AUTISMO è unità d'offerta sociosanitaria autorizzata, accreditata e contrattualizzata presso la Regione Lombardia per otto posti con frequenza tempo pieno.
Durante la pandemia e l'emergenza sanitaria, il CDD si è attenuto alle regole nazionali, regionali e comunali di prevenzione del contagio come da protocollo e suoi aggiornamenti.

A CHI È RIVOLTO

Il centro accoglie persone con disabilità dai 18 ai 75 anni (DGR 18334 del 23/08/2004) ovvero minori di 18 anni che abbiano espletato l'obbligo formativo (o proponendo percorsi progettuali in integrazione all'obbligo stesso), ove sussistano una richiesta da parte della famiglia o tutore e della N.P.I. di riferimento.

Il centro accoglie, preferibilmente, persone con diagnosi di autismo e/o patologie e patologie assimilabili con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale.

COME FUNZIONA

Il "CDD" è un Servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali. All'interno del centro viene utilizzato un approccio psicoeducativo, con strumenti di lavoro suggeriti dalla filosofia T.E.A.C.C.H., dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa, operando in linea con il modello d'intervento cognitivo-comportamentale. Vengono inoltre utilizzati strumenti valutativi, diagnosi funzionale, protocolli e procedure quali Check List, Task analysis, diagrammi per raccolta dati. Vengono seguiti gli indicatori e le procedure contenute nelle Linee Guida sull'Autismo.
Le attività sono svolte in modo strutturato all'interno di spazi e tempi definiti. Il centro inoltre fornisce attività di tipo consulenziale rivolto agli istituti scolastici e ad altri servizi che necessitino di collaborazione per l'inserimento e la presa in carico di persone affette da autismo.
Il Centro organizza corsi base di formazione teorico – pratica ad insegnanti ed operatori del settore.
Dall'anno 2007 l'ente gestore ha aderito al Progetto Sperimentale Sindrome Autistica della Regione Lombardia. Lo scopo del Progetto è di individuare le buone prassi per la presa in carico di soggetti affetti da sindrome autistica o patologie ad essa assimilabili, secondo criteri accettati dalla comunità scientifica internazionale, di promuovere la presa in carico globale lungo ogni fase del ciclo di vita e la continuità educativa.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

La giornata tipo è strutturata come segue:

ore 8.30- 9:00	accoglienza
ore 9.00-10:30	sessione di lavoro/uscita sul territorio
ore 10.30	merenda
ore 11.00 – 12:15	uscita sul territorio/sessione di lavoro
ore 12:15 - 13:15	uscita sul territorio/sessione di lavoro
ore 13.15- 14:00	pranzo
ore 14.00	igiene personale/relax
ore 14.30-15:30	sessione di lavoro/ed.fisica
ore 15:30-16:00	uscita

Il martedì dall'h 16,00 all'h 18,00 riunione settimanale di équipe/supervisione.
Il Centro è aperto quindi dalle ore 8,30 alle ore 16, per complessive 37,5 ore a settimana e non meno di 47 settimane all'anno.
In occasione di festività infrasettimanali, si considera la settimana completa con erogazione del servizio di almeno tre giorni.

■ DOVE SI TROVA

Il CDD "SPAZIO AUTISMO" ha sede in via Labriola, 32/A, 20098, San Giuliano Milanese (Mi).
Contatti:

- sede CDD tel. 3406423493
- Giada Capaccioli Responsabile UDO: tel. 3481214825 giada.capaccioli@spazioapertoservizi.org

Sito internet: www.spazioapertoservizi.org – pec: legal@pec.spazioapertoservizi.org
Ente Gestore è Spazio Aperto Servizi coop. Soc. - C.F. e P.I: 10860990158

- Sede legale e amministrativa Via Olgiati 26 20146 Milano tel. 02.42.55.27 – 02.42.32.477 – fax 02.42.29.76.85.

Il Centro è raggiungibile con il passante ferroviario S1/S12 O con la linea 121 di ATM e linea 420 Autoguidovie.

■ SERVIZI E ATTIVITA' REALIZZATE

I progetti individualizzati
Il servizio assicura specifici Progetti Individualizzati (comprendendo i Progetti Educativi ed il Piano Assistenziale) che individuano le aree di intervento, gli obiettivi annuali di lavoro e le attività attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi.
I Progetti Individualizzati, contenuti nel Fascicolo Personale, vengono elaborati in Equipe e sono concordati e sottoscritti dai familiari secondo i principi del coinvolgimento e della promozione della maggior condivisione possibile. Vengono inoltre inoltrati al il Servizio Sociale dei comuni di residenza.
Una copia dei Progetti Individualizzati viene consegnata ai familiari.

I piani di assistenza individualizzati
Sono parte integrante dei Progetti Individualizzati e rivolti a soggetti con particolari compromissioni psichiche e fisiche. Consistono nella strutturazione degli interventi di assistenza rivolti all'utente secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare

bisogno, con particolare riferimento ai bisogni fisici primari (alimentazione, movimento, igiene personale) ed alle autonomie di base.

Le aree di intervento

Le aree d'intervento indicate nei Progetti Individualizzati sono: abilità cognitive occupazionali; cura della propria persona e delle autonomie; tempo libero; psicologica; attività domestiche; abilità sociali, relazionali e comunicative, area sanitaria e area motoria.

Le attività realizzate

Molteplici sono le attività, individuali e di gruppo proposte dagli operatori del CDD.
Sono individuate osservando e rispettando le caratteristiche dei soggetti, il loro gradimento, ed il loro potenziale emergente.
È prevista la realizzazione delle seguenti attività che si svolgeranno con cadenza quotidiana o settimanale:

- Lavori individuali con l'educatore, finalizzati all'acquisizione di abilità emergenti.
- Lavori indipendenti, finalizzati al mantenimento delle abilità acquisite.
- Attività creative, finalizzate a sperimentare, mantenere e sviluppare capacità espressive e comunicative verbali e non verbali (iconiche, gestuali, sonore, plastiche, "audiovisive", ecc.); mantenere e sviluppare le diverse abilità gnosiche-prassiche e percettive.
- attività cognitive, finalizzate a mantenere e/o sviluppare abilità e capacità in ambito cognitivo e nella comunicazione, utilizzando diversi approcci e codici comunicativi (C.A.A.) ed anche tecnologie informatiche, a seconda della abilità individuali.
- attività motorie, finalizzate a mantenere e sviluppare, in un clima di gioco, le abilità di movimento presenti. Il centro propone attività motorie con l'insegnate di ginnastica e /o piscina e/o palestra.
- attività socializzanti e di integrazione sociale, finalizzate a promuovere la relazione interpersonale, l'orientamento spaziale, la conoscenza del territorio, dei suoi luoghi.
- Nell'arco dell'anno vengono inoltre proposte gite (nel periodo estivo), al fine di vivere insieme momenti piacevoli in luoghi diversi da quelli abituali.
- attività ricreative di tempo libero, finalizzate al trascorrere in modo rilassato e piacevole alcuni momenti della giornata.
- attività di mantenimento, sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e della cura della persona.
- Attività di arteterapia tenute da una specialista della Cooperativa,
  Attività di educazione fisica tenute da uno specialista esterno,
- uscite territoriali

Le attività di assistenza alla persona

Le attività di assistenza alla persona previste sono le seguenti:

− aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana − aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento di attività più complesse non abituali; − mantenimento delle capacità residue.

Le attività di supporto alla famiglia e all'utente

Promozione del benessere dell'utente e della famiglia che si svolgono attraverso:

- Colloqui con i familiari (singoli o in gruppo)
- Lavoro in equipe e in rete

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il responsabile del Servizio è la figura dedicata all'organizzazione e al monitoraggio del servizio, nonché persona che si adopera per lo sviluppo della rete sociale territoriale, tenendo rapporto con tutti i soggetti operanti sul territorio, in particolare con i Servizi Sociali di Riferimento, nonché i referenti del Distretto Sociale e della ATS di competenza.

RISORSE UMANE

Per il fabbisogno degli ospiti presenti in CDD Spazio Autismo sono previste le seguenti figure professionali:

- N. 1 Responsabile di Servizio
- N. 4 Educatori
- N. 2 O.S.S.
- N. 1 Psicologo
- N. 1 Medico
- N. 1 addetta alle pulizie

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DELL'OPERATORE

L'ente gestore fornisce ad ogni operatore il "cartellino di riconoscimento" riportante il nome dell'operatore, la qualifica e la foto. È chiesto ad ogni operatore di avere sempre con sé il cartellino di riconoscimento durante l'orario di lavoro per rendersi riconoscibili.

QUALI SONO I COSTI

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

- ✓ la quota sociale a carico del Comune di residenza del frequentante o altro ente incaricato, fissa mensile per 12 mesi/anno, minimo € 1.000,00 – massimo € 1.400;
- ✓ la quota sanitaria a carico del Fondo Sanitario Regionale e varia in corrispondenza del "livello/classe di fragilità" dell'ospite, seguendo il seguente schema:

• classe 1	65,30 euro
• classe 2	61,50 euro
• classe 3	57,50 euro
• classe 4	53,60 euro
• classe 5	50,70 euro

Nella retta sono compresi:

- la frequenza al CDD;
- Valutazione educativa annuale;
- gli incontri con le famiglie individuali e di gruppo;
- gli incontri di rete con terapisti e/o Assistente Sociale dove richiesto;
- la stesura del Progetto Individualizzato contenente Progetto Educativo e Progetto Assistenziale;
- Eventuali terapie fisiche prescritte dal medico fisiatra;
- i pasti;
- le attività ordinarie educative, socio/sanitarie e assistenziali del CDD rivolte agli ospiti, come sopra esplicate,
- trasporti per arrivo e congedo dal CDD degli ospiti

Dalla retta sono esclusi:

- attività che richiedano costi aggiuntivi (uscite, collaborazioni per attività esterne al CDD rivolte agli ospiti, …);
- piscina;
- insegnante di ginnastica;
- valutazioni psicoeducative ulteriori a quelle già predisposte dal CDD;
- ciò che non concerne l'attività ordinaria del CDD.

Nessuna quota di compartecipazione è richiesta da parte di Spazio Aperto servizi alle famiglie, di conseguenza non si rilasciano dichiarazione fiscale.

■ COSTI DEL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

La presa visione dei documenti è gratuita; il rilascio di una copia è invece subordinato al rimborso del costo di riduzione sostenuto dal CDD "Spazio Autismo" come indicato nella tabella di seguito riportata.

➢ Copia semplice:

Riproduzione fotostatica formato A4 euro 0,25 a fotocopia ➢

Copia conforme all'originale:

Il rilascio di copia conforme all'originale è soggetto all'imposta di bollo come da disposizioni vigenti (Decreto MEF 24/5/2005); è richiesta N. 1 marca da bollo da 14,62 per ciascuna copia conforme all'originale.

Qualora la richiesta di accesso agli atti comporti la notifica a controinteressati, i costi necessari alla notifica sono quelli del servizio postale secondo le tariffe vigenti aumentati di 5 euro per le spese amministrative. Tali importi sono a carico del richiedente l'accesso e potranno essere richiesti in anticipo per l'avvio del procedimento.

A seguito di richiesta di inserimento è formulato un preventivo di spesa.

Sono previste rette ridotte per frequenza di utenti part time.

In caso di assenze prolungata dell'utente, la retta è decurtata del 20% dal sedicesimo giorno consecutivo di assenza. Dal giorno 1 al giorno 15 di assenza la retta è considerata piena.

Nel caso di quote a carico delle famiglie o tutori l'ente gestore emette documento fiscale (fattura).

4. L'ACCESSO AL SERVIZIO

■ L'ACCESSO AL SERVIZIO

I cittadini interessati all'inserimento in un CDD devono rivolgersi ai rispettivi Servizi Sociali Comunali di residenza o direttamente al Servizio.

Il Servizio Sociale Comunale prende contatto con il centro diurno.

Verificata la disponibilità di posti presso il CDD, si avvia il processo di presa in carico.
La richiesta di accesso è vagliata dalla commissione unica distrettuale, cui il CDD Spazio Autismo fa riferimento, presieduta dalla Responsabile dell'Ufficio di Piano e partecipata dai Referenti dei CDD del territorio e dai Servizi Sociali richiedenti l'inserimento. In tale sede è presentata la domanda di accesso e si avvia l'iter di inserimento presso il CDD.
Presso il CDD si effettuano incontri conoscitivi con la famiglia o tutore e i Servizi Sociali invianti, dove è raccolta l'anamnesi famigliare la documentazione pregressa. Il coordinatore è incaricato delle visite guidate presso l'unità d'offerta.
Con le famiglie ed i servizi sociali si definisce un percorso di inserimento graduale finalizzato ad una osservazione ed approfondimento del nuovo utente nel cotesto CDD della durata di minimo 7 giorni massimo 4 settimane.
A conclusione del percorso, se l'esito è positivo, si procede con l'inserimento definitivo presso il CDD, l'apertura del profilo utente presso ATS, la definizione del Progetto Individualizzato provvisorio.
L'esito dell'inserimento è comunicato all'Ufficio di Piano.

LISTA D'ATTESA

In caso di mancata disponibilità di posti alla richiesta di inserimento presso il CDD, si procederà ad un colloquio conoscitivo ed informativo con la famiglia o tutore richiedente, si formalizzerà la richiesta e l'inserimento in lista di attesa. La lista di attesa è formata in ordine cronologico di richiesta. Hanno priorità le persone in lista di attesa con richiesta di inserimento a tempo pieno. Al liberarsi di un posto all'interno del CDD verrà fatta scorrere la lista d'attesa partendo da chi ha richiesto un inserimento a tempo pieno.

I DOCUMENTI NECESSARI

All'atto dell'inserimento presso il CDD sono richiesti alcuni documenti sia alla famiglia che ai Servizi Sociali di riferimento.
I documenti in copia richiesti alla famiglia sono:

- Carta d'identità dei genitori e dell'ospite;
- Codice Fiscale dei genitori e dell'ospite;
- Documentazione attestante l'eventuale presenza di Amministratore di Sostegno
- Carta Regionale dei Servizi (tesserino sanitario) solo dell'ospite;
- Certificazione Diagnosi dell'ospite;
- Certificato di Invalidità dell'ospite;
- Documentazione sanitaria pregressa dell'ospite (comprese eventuali prescrizioni di

diete e terapie);
- Documentazione sociale e educativa pregressa dell'ospite;
- Autorizzazioni;
- Contratto d'ingresso firmato.

Le procedure burocratiche attuate tra i Servizi Sociali di riferimento e il CDD sono:
- invio da parte del CDD di preventivo di spesa e con conseguente accettazione da parte dei servizi sociali di tale preventivo;
- l'invio da parte del servizio sociale della documentazione pregressa.

FASI E MONITORAGGIO DELL'INTERVENTO – criteri di accoglienza e presa in carico

L'obiettivo generale del Centro Diurno è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute e/o emergenti. Ci si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma e/o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie, operando per costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.
Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario che questi siano partecipati, condivisi e fatti propri da tutti i protagonisti (progetto di presa in carico globale).

Tale processo è garantito da strumenti di verifica e monitoraggio e da metodologie operative quali:
- La valutazione comportamentale (Analisi funzionale del comportamento);
- L'utilizzo della CAA;
- Checklist ad uso interno, procedure di task – analysis, osservazioni informali, il counseling genitoriale, l'elaborazione del progetto individuale (P.I.);
- Le verifiche periodiche attraverso follow-up educativi, ed il lavoro in équipe;
- i diari educativi, medici e sociali.

Dopo il primo semestre di frequenza si esegue una prima verifica generale al progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento dei P.I.
Inoltre, per strutturare gli spazi fisici e i tempi, per organizzare i materiali rispetto alle varie attività previste vengono utilizzati strumenti di lavoro suggeriti dall'approccio T.E.A.C.C.H. e dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Gli operatori del Centro Diurno "SPAZIO AUTISMO" hanno una formazione teorico-pratica su differenti metodologie d'intervento e sul metodo Cognitivo Comportamentale, oltre a specifiche competenze sulla valutazione, sull'area della comunicazione e dell'interazione sociale. I membri dell'équipe partecipano a corsi di aggiornamento e perfezionamento, oltre che a confronti educativi con altre realtà che si occupano specificatamente di disabilità.
E' prevista inoltre la supervisione psicologica come strumento di supporto all'equipe di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici a diversi livelli: relazione con gli utenti, con le famiglie, con l'equipe, nonché l'utilizzo di strumenti e specifiche metodologie d'intervento.

■ MODALITA' DI DIMISSIONE O TRASFERIMENTO

La dimissione è accolta e vagliata e può avvenire:

- per espressa volontà del fruitore e/o degli aventi titolo;
- quando la verifica dei risultati, discussa con la Famiglia e i Servizi Sociali, determini l'impossibilità di proseguire l'intervento al CDD per predisporre un nuovo e diverso progetto educativo (invio/inserimento in altro servizio/progetto) ovvero per attuare un ricovero in strutture specializzate o residenziali;
- nel caso in cui, senza giustificato motivo, un utente risulti assente dal CDD per tre mesi continuativi e previo accordo con i Servizi Sociali.

La dimissione è comunicata alla famiglia dell'ospite, ai Servizi Sociali, all'Ufficio di Piano, ad ATS Milano ed è chiuso il trattamento riferito all'ospite in questione.

In caso di dimissioni dal CDD o in caso di trasferimento, per assicurare la continuità delle cure, si predispone la "relazione di dimissione" con le informazioni utili ad una nuova presa in carico, lo stato di salute dell'ospite dimesso, l'ultimo progetto individualizzato ed eventuali documentazioni mediche e educative pregresse.
Il coordinatore del servizio seguirà la fase di dimissione dell'ospite, concordando tempi e modalità con la famiglia o il tutore ed i servizi sociali di riferimento.

■ TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD sono conservati in luoghi con accesso consentito solo al personale autorizzato e munito di chiave.

Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD conservati in formato elettronico sono consultabili solo dal personale autorizzato attraverso una password di accesso alla documentazione.
Tutti i dati sensibili e personali degli ospiti del CDD sono utilizzati per il solo svolgimento delle attività inerenti all'unità d'offerta e l'assolvimento dei debiti informativi nei confronti di ATS e Regione Lombardia. Nessun dato è soggetto a diffusione se non previa autorizzazione del tutore dell'ospite.
Le immagini ed i video non saranno in alcun modo divulgati senza previa autorizzazione del tutore dell'ospite presente presso il CDD.

A CHI RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere al Responsabile del servizio Giada Capaccioli i riferimenti sono i seguenti:

- tel. 3481214825;
- giada.capaccioli@spazioapertoservizi.org

ALLEGATI

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE

Si propone l'utilizzo del seguente strumento per valutare la soddisfazione delle famiglie dei frequentanti il Centro Diurno, che verrà valutato nei risultati, insieme al Servizio Sociale inviante. La raccolta dei dati è annuale. il documento per la raccolta dei dati è consegnato a tutte le famiglie o tutori degli ospiti del CDD.

Cari Genitori, il Personale del CDD Vi chiede di dedicare qualche minuto alla compilazione di un questionario per rilevare il Vostro grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto. Grazie ai suggerimenti e alle indicazioni che ci darete, sarà possibile effettuare interventi migliorativi mirati.
Il questionario è anonimo.

Segnare con una X le risposte scelte.

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

Molto |__|
Abbastanza |__|
Poco |__|
Per nulla |__|

Altro: ……

2) Le attività educative proposte ai vostri ragazzi sono:

Molto buone |__|
Buone |__|
Sufficienti |__|
Insufficienti |__|
Altro: ……

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

Molto buone |__|
Buone |__|
Sufficienti |__|
Insufficienti |__|

Altro: ……

4) La disponibilità e la professionalità della Coordinatrice sono:

Molto buone |__|
Buone |__|
Sufficienti |__|
Insufficienti [__]

Altro: ……

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

Molto |__|

Abbastanza |__|
Poco |__|
Per nulla |__|

Altro: ……

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

Molto |__|
Abbastanza |__|
Poco |__|
Per nulla |__|

Altro: ……

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

Molto |__|
Abbastanza |__|
Poco |__|
Per nulla |__|

Altro: ……

8) La documentazione prodotta dal personale è stata:

Molto buona |__|
Buona |__|
Sufficiente |__|
Insufficiente |__|

Altro: ……

9) La comunicazione è stata:

Molto buona |__|
Buona |__|
Sufficiente |__|
Insufficiente |__|

Altro: ……

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

Sì |__|
No |__|

11) Quest'anno ha presentato dei reclami?

Sì |__|
No |__|

12) In caso affermativo sono stati gestiti adeguatamente

Molto |__|
Abbastanza |__|
Poco |__|
Per nulla |__|

13) Le proposte integrative quest'anno sono state?

Molto buone |__|
Buone |__|
Sufficienti |__|
Insufficienti |__|

Altro: ……

14) Su una scala da 1 a 10 indichi il livello di soddisfazione complessivo rispetto al CDD, considerando i seguenti valori:

da 1 a 5 = insufficiente; 6= sufficiente; 7=discreto; 8=buono; 9=molto buono; 10=ottimo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15) Che cosa avrebbe voluto trovare e manca?

……
……..

16) Quali sono, a suo parere, le prime tre cose da migliorare in ordine di importanza?

1)……
2)……
3)……

Ha eventuali ulteriori suggerimenti o commenti che vuole fare?

_____
_____
_____
_____

DATA COMPILAZIONE_____

Grazie per la disponibilità e l'attenzione

■ MODULO GESTIONE 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
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma del cliente (eventuale)
_____

Firma del ricevente
_____