



PRATICA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CARTA DEL SERVIZIO

Appartamento Protetto Prealpi



INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
LA COOPERATIVA PRATICA	Pag. 4
IL CODICE ETICO	Pag. 6
LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA	Pag. 7
IL PROGETTO APPARTAMENTO PROTETTO: VALORI E OBIETTIVI	Pag. 9
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 11
LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO	Pag. 17
LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE	Pag. 19
SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA	Pag. 20
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 21
ALLEGATI	

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione con cui la cooperativa sociale PRATICA si racconta e da' indicazioni dei servizi offerti, descrivendone il loro funzionamento, l'accessibilità, gli obiettivi progettuali, le caratteristiche e i livelli di qualità adottati. Sono definite le regole di accesso e sono presentate le modalità di partecipazione e di valutazione dei servizi da parte dei consumatori.

PRATICA, attraverso la Carta dei Servizi, mostra alla cittadinanza il proprio lavoro, i valori etici su cui fonda la propria opera e il rispetto dei diritti, a tutela del cittadino e dei propri soci.

La Carta dei Servizi si pone di:

- tutelare il diritto dei consumatori (utenti/clienti)
- tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Per PRATICA questo documento è un importante strumento per il dialogo e la collaborazione con la famiglia e gli altri diversi interlocutori perché:

- esplicita quali sono i valori di riferimento e l'idea di qualità del servizio
- presenta con trasparenza il funzionamento dell'organizzazione
- descrive le diverse proposte per utenti e famiglie
- mette in evidenza gli aspetti qualitativi e/o le peculiarità del servizio
- indica le modalità con le quali le famiglie possono partecipare e concorrere a migliorare la qualità del servizio

il Presidente della Cooperativa
Stefano Olimpi

Cos'è la Carta dei Servizi per una cooperativa sociale:

La **Carta dei Servizi** è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e l'utente-consumatore, così come sancito dal D.P.C.M. del 27/01/1994 e specificato nell'art. 13 del d. Leg. 328/2000. Presenta ai cittadini i propri livelli di qualità riferiti al servizio e le modalità di fruizione dello stesso. È il mezzo attraverso il quale la cooperativa individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al consumatore. La Cooperativa che eroga la prestazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti.

La cooperativa provvede all'aggiornamento regolare della presente Carta del Servizio e dei suoi allegati e ne da comunicazione agli interessati attraverso la pubblicazione della stessa nel sito della cooperativa e la consegna tramite mail, o in copia cartacea a chi la richiede.

LA COOPERATIVA SOCIALE PRATICA

UNA NUOVA IMPRESA

PRATICA società cooperativa sociale ONLUS, nasce dalla fusione ed unione dell'esperienza delle cooperative sociali Eta Beta ed Albatros. **Eta Beta** ha sviluppato, nei suoi 16 anni di storia, esperienza specialistica sulla presa in carico delle persone con disabilità e loro famiglie, attraverso la gestione di servizi residenziali, diurni e di sollievo. Nei suoi 23 anni di vita, **Albatros** ha sviluppato competenze specifiche nel sostegno ai minori e famiglie, tramite la realizzazione di progettualità in connessione con i territori, scuole e servizi sociali. Le due cooperative, con alle spalle una storia di cooperazione riconosciuta, hanno visto nell'aggregazione la concreta opportunità di **rispondere al meglio alla complessità dei bisogni sociali emergenti**. Il risultato della fusione è, dunque, **un nuovo soggetto** che amplifica le potenzialità, mantenendo la **qualità consolidata**, promuovendo cambiamento in grado di generare slancio e innovazione.

PRATICA è il completamento e l'integrazione tra più aree ma è anche l'incontro tra due realtà che apre a nuove possibilità.

La Visione

Un'impresa sociale capace di parlare al territorio, intercettandone bisogni e risorse, aprendosi al coinvolgimento per operare cambiamento e sviluppo di comunità, che persegue la promozione umana dei propri utenti / clienti / committenti, attraverso la partecipazione sociale dei cittadini. Una rete, legata ad altre reti, i cui soggetti sono inclusi e sostenuti, in una logica di pari opportunità. *L'incontro con il territorio e le persone permettono a PRATICA di restituire la propria esperienza in forma di sapere e di metterla a disposizione della collettività.*

La Missione

PRATICA realizza la cura dei progetti, la verifica e la valutazione degli interventi e dei ruoli, la trasparenza dei processi decisionali, la partecipazione dei soci all'impresa e la tutela delle risorse umane. Gli aspetti che Pratica considera fondamentali sono: apertura all'innovazione, evidenziazione delle competenze e delle attitudini delle persone, il patrimonio di relazioni instaurate con il territorio e i bisogni e le esigenze emergenti.

PRATICA offre risposte diversificate ai bisogni, azioni di supporto e di accompagnamento, percorsi di crescita, progettazione di attività finalizzate a riscoprire e a rafforzare le capacità personali, relazionali, sociali e territoriali. A tal fine **PRATICA propone servizi in campo socioeducativo, socioassistenziale, culturale e formativo** volti alla presa in carico di diverse *fragilità*, con la prospettiva di una migliore qualità di vita.

Fare ed essere un'impresa sociale nei territori, con le comunità e le persone per crescere insieme in maniera nuova, per trovare insieme orizzonti nuovi

I SERVIZI E I PROGETTI DI PRATICA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

AREA MINORI E FAMIGLIE

- ✓ Supporto Educativo Scolastico, sostegno handicap e pre/post scuola
- ✓ Assistenza Domiciliare Minori
- ✓ Assistenza Domiciliare ed interventi a favore di disabili minori
- ✓ Voucher educativi
- ✓ Spazio di socializzazione adulto- bambino 0-3
- ✓ Servizi di assistenza educativa scolastica a favore di studenti disabili e disabilità sensoriale
- ✓ Gestione di interventi educativi per la prevenzione del disagio di preadolescenti a rischio di esclusione - Progetto Giovani C.A.O.S. (Centro Diurno, Advocacy, Sportello Orientamento, ricerca-azione sulla dispersione scolastica)
- ✓ Progetto GAP'S - Gruppi Appartamento per l'autonomia
- ✓ Servizio di Segretariato sociale Professionale
- ✓ Progetto Comunità possibile: possibilità per crescere (laboratorio DSA, formazione agli insegnanti, sportello genitori) – Bando Cariplo

AREA DISABILITÀ

- ✓ Centro Diurno per persone con Disabilità *Mantegazza*
- ✓ Centro Diurno per persone con Disabilità *Monviso*
- ✓ Comunità Socio Sanitaria *Coni Zugna*
- ✓ Comunità Socio Sanitaria *Fusinato*
- ✓ Servizio Formazione Autonomia "*SFA Villapizzone*"
- ✓ Appartamenti Protetti *Bianchi, Prealpi, Saponaro, Umiliati 1 e 2*
- ✓ Servizio Educativo Domiciliare "ADH" Comuni Insieme – Piano Sociale di Zona - Comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Senago, Solaro
- ✓ Servizio Vacanze e Tempo Libero
- ✓ Proposte di "Soggiorni Sollievo"
- ✓ Proposte di "Avvicinamento alla Residenzialità" (SVAA - *Scuola di Vita Adulta Autonoma*)
- ✓ Spazio ludico-ricreativo Pagoda "*Teresa Sarti Strada*"

IL CODICE ETICO

Cooperativa - Capitale Umano

- La gestione aziendale è orientata alla promozione del Capitale Umano e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabili per la qualità dei servizi;
- Ogni Socio partecipa al rischio e ai risultati dell'impresa;
- Al Socio lavoratore viene corrisposto un compenso che prende riferimento a quanto previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali, compatibilmente con la natura associativa del rapporto di socio e con l'equilibrio economico dell'impresa;
- La distribuzione delle ricompense materiali e immateriali all'interno della cooperativa è improntata ad una logica che, premiando competenze e meriti, tiene conto anche dei bisogni e dell'impegno individuale;
- Il rapporto di lavoro del Dipendente viene regolato dal Contratto Nazionale e dallo Statuto dei Diritti dei Lavoratori;
- La Cooperativa funziona come un sistema in apprendimento e si adopera a fornire ad ogni Socio, Dipendente e Collaboratore, opportunità di crescita professionale e Umana;
- Nelle situazioni di crisi la Cooperativa adotta una strategia improntata alla salvaguardia del lavoro, compatibilmente con gli impegni nei confronti dei Clienti.

Cooperativa – Persona – Utente - Cliente

- Le Persone beneficiarie dei servizi sono al primo posto nelle scelte della Cooperativa;
- L'autonomia della Persona, compatibilmente con le Sue condizioni di vita e nel rispetto dei valori che rappresenta, è al centro della filosofia e dell'azione della Cooperativa;
- La società è sempre stimolata a recepire i bisogni dell'Utente/Cliente e a definire adeguate soluzioni;
- I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della Persona e il Suo diritto alla riservatezza sono tutelati;
- Ogni Persona è rispettata nel suo credo religioso e opinione politica.

Cooperativa - Mercato

- La Cooperativa punta alla massima qualità del prodotto servizio consentita dall'equilibrio economico di impresa;
- La Cooperativa è in concorrenza sul mercato pubblico e privato, facendo valere la qualità dei prodotti servizi e non il ribasso del costo del lavoro;
- Nei confronti del mercato pubblico la Cooperativa si astiene dal far valere legami politici e partitici per ottenere appalti;
- La Cooperativa rifiuta di accogliere richieste di favori indebiti da parte di decisori pubblici con i quali ha rapporti di committenza.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi. È la tensione verso la migliore Qualità di gestione che garantisce le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni.

PRATICA ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti/clienti. Per PRATICA la Qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

La Qualità Organizzativa assicura:

- La valutazione iniziale della persona e la stesura di un contratto educativo all'ingresso nel Servizio.
- Un Progetto personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente.
- L'apertura di un fascicolo all'entrata nel Servizio.
- Le attività di programmazione educativa, documentazione e aggiornamento.
- Le attività di raccordo tra personale educativo.
- Cadenza delle riunioni d'équipe.
- Presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.

La professionalità del personale è garantita da:

- Titoli di studio del personale educativo e del personale di supporto, previsto dalle normative di legge vigenti.
- Formazione permanente di tutto il personale, aggiornamento e tutela del diritto allo studio.
- Procedure di controllo per l'assunzione del personale.
- Presenza di personale educativo/assistenziale nell'équipes, con esperienza lavorativa maturata nei Servizi.
- Valutazione del personale e dei responsabili; valutati i bisogni formativi, viene programmato un piano annuale per la formazione.

La Qualità pedagogica è sostenuta dalle seguenti azioni:

- Il Coordinatore del Servizio effettua i necessari colloqui con il nucleo familiare dell'utente ed il responsabile dell'ente inviante.
- Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione.
- Le attività vengono programmate all'interno della progettazione individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente.
- Le attività vengono monitorate e verificate a cadenza regolare.
- Il lavoro educativo è regolato e controllato da istruzioni operative e procedure specifiche.
- Sono formalizzati i passaggi operativi e gli strumenti in fase di avvio del servizio.
- La presa in carico e la programmazione delle attività avvengono con modalità strutturate e controllate.
- Le attività di valutazione, progettazione e verifica sono stabilite a cadenza programmata, mediante l'utilizzo di strumenti e modalità specifiche.
- La documentazione socio-educativa e gli strumenti di comunicazione interna sono rintracciabili e controllati.
- Sono previste e programmate sia riunioni d'equipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.
- Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
- La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
- I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03.

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi di Pratica - Società Cooperativa Sociale è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008

UNI EN ISO 9001:2008



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

IL PROGETTO APPARTAMENTO PROTETTO: VALORI E OBIETTIVI

La presa in carico della Persona con disabilità si esplica in una serie di servizi mirati alla soddisfazione dei bisogni ed aspirazioni, che hanno come obiettivo la realizzazione del Progetto di Vita.

Da anni la Cooperativa pone attenzione al tema della residenzialità, sviluppando progettualità e azioni per la creazione di soluzioni idonee al miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e del nucleo familiare. L'esperienza raccolta con le famiglie evidenzia che il passaggio all'emancipazione della persona con disabilità ha in sé aspetti di criticità.

Le azioni progettate implicano la conoscenza del contesto familiare, ma soprattutto le esigenze della Persona sulla quale si investe.

La progettazione educativa per le Persone con disabilità accolte in residenzialità ha come macro-obiettivi:

- Costruzione di spazi e luoghi che si riconoscano come casa, dando alla Persona la possibilità di vivere esperienze di emancipazione dal proprio nucleo di riferimento.
- Sostegno e supporto alla famiglia per il riconoscimento del diritto di esperienza di vita emancipata.

I bisogni delle Persone riguardano diverse sfere, per cui ogni residenza è pensata alla soddisfazione di tali necessità (CSS, Appartamenti protetti), tuttavia, qualsiasi progettazione non può prescindere dai seguenti assunti:

- i bisogni individuali della persona con disabilità sono e vanno messi in relazione con quelli della famiglia d'origine, con quelli del contesto abitato, cioè la Comunità stessa con tutte le sue variabili anche organizzative, con quelli del territorio quale scenario esterno più prossimo, in modo da cogliere ed utilizzare i vincoli e le risorse che tale interdipendenza produce;
- la lettura dei bisogni è un processo interpretativo e non descrittivo. Occorre pertanto accogliere che ciò su cui si lavora è la formulazione e la verifica costante di ipotesi e non di verità assolute; tale processo deve necessariamente essere condotto in accordo con altre figure significative, quali la famiglia, i tutori o gli amministratori di sostegno, gli ospiti stessi, i referenti per la rete dei Servizi Diurni e/o lavorativi, i referenti per l'Amministrazione Comunale e gli Enti pubblici. Il Progetto e gli interventi educativi hanno come scopo irrinunciabile la promozione del rispetto di Sé e, conseguentemente, lo stabilirsi di legami affettivi tra gli ospiti e le figure di riferimento.

In quest'ottica si opera su:

- ❖ l'area del comportamento, perché nel contesto Residenza, viene più facilmente indotto, stimolato

- e acquisito il confronto tra i propri comportamenti e le norme di vita sociale;
- ❖ la dimensione della quotidianità intesa come il coinvolgimento diretto nella conduzione della casa in un'ottica di collaborazione e condivisione dei compiti necessari a rendere confortevole lo spazio dove si vive;
 - ❖ l'area degli interessi individuali, attraverso la realizzazione di attività di quartiere e/o ricreative, con il supporto dei volontari e delle figure educative di riferimento.
 - ❖ Attraverso l'elaborazione dell'esperienza, la realizzazione del Progetto consente una valorizzazione delle seguenti componenti esistenziali:
 - ❖ la componente comunitaria, vale a dire lo stare insieme, condividendo un'esperienza di vita, presidiando la deriva dell'isolamento che può prodursi all'interno di una situazione che di fatto costringe alla convivenza;
 - ❖ la dimensione di quartiere, come contesto sociale più allargato nel quale si può diventare soggetti attivi in grado di appropriarsi man mano delle opportunità presenti e fruibili;
 - ❖ la componente dell'autonomia, nel senso della partecipazione alla costruzione del proprio progetto di vita futuro;
 - ❖ la sfera dell'intimità, dimensione particolarmente delicata in un contesto dove tutto è condiviso, anche la stanza dove si dorme.

PRATICA gestisce varie tipologie di servizi residenziali (CSS e Appartamenti Protetti) collocati in modo eterogeneo in tutto il territorio della città di Milano.

Abbiamo ridefinito l'assetto dell'intera area residenziale gestita superando la logica di singoli servizi a se stanti per ripensarli all'interno di microsistemi o microreti territoriali.

In tali sistemi la Comunità si raccorda con gli Appartamenti Protetti di pertinenza territoriale, in merito a:

- il coordinamento (figura unica)
- il personale (operativo tra più realtà)
- le relazioni interne al sistema stesso e quelle con il territorio.

Sostanzialmente si agisce su due Poli Residenziali; il primo posto a Nord di Milano che comprende la CSS Fusinato e gli Appartamenti Protetti di via Bianchi e piazza Prealpi, il secondo, invece, prevede la conduzione della CSS Coni Zugna e degli Appartamenti Protetti Umiliati 1 ed Umiliati 2.

Obiettivo generale

Creare un contesto maggiormente partecipato sia dal personale che dall'utenza; dove sia possibile organizzare risposte di miglior qualità, più attente alle evoluzioni dei bisogni dell'utenza ed economicamente sostenibili.

Obiettivi specifici degli Appartamenti Protetti

Il servizio si propone di evitare soluzioni poco flessibili, mediante:

un progetto specifico e individualizzato,

un ambiente accogliente e familiare, considerato dall'ospite come "casa",

un sostegno educativo per aiutare l'utente a sviluppare le autonomie personali, il proprio senso di

responsabilità, l'espressione di bisogni, aspirazioni, desideri e strategie, nonché la capacità di valutare in modo critico i risultati delle proprie azioni.

la possibilità di mantenere contatti sociali, un aiuto concreto nella gestione del tempo libero (relativamente agli spazi culturali, ricreativi, affettivi, relazionali, senza comunque trascurare gli aspetti educativi e lavorativi).

In coerenza col progetto definito dall'equipe, l'intervento si concretizza:

all'interno dell'alloggio, offrendo agli ospiti stimoli per mantenere e accrescere le proprie autonomie, e per consolidare la tenuta psicologica e le abilità relazionali.

Vengono effettuate attività orientate alla gestione concreta dello spazio abitativo nei suoi molteplici aspetti: igiene, pulizia, riordino, piccola manutenzione, gestione economica...

all'esterno, mantenendo i rapporti col contesto sociale (vicini, amici, strutture e servizi del territorio) e con la famiglia d'origine (se ancora presente) e la rete parentale.

Vengono fornite attività di natura prevalentemente socializzante e che riguardano:

opera di intermediazione tra gli ospiti e le figure esterne; impiego delle risorse territoriali per soddisfare esigenze molteplici (frequentazione di esercizi per effettuare acquisti...); accompagnamento negli uffici pubblici e di pubblica utilità; accompagnamento presso le strutture sanitarie.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO AP PREALPI

APPARTAMENTO PROTETTO PREALPI

piazza Prealpi 2 20156 Milano tel. 3487699312

mail appartamenti.protetti@praticaonlus.it

Coordinatore: Stefano Olimpi

Trasporti: tram 12, fermata Mac Mahon/Prealpi

Ente Gestore su mandato del Consorzio SiR: **PRATICA - Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Via Principe Eugenio n°22, 20155 Milano – tel. e 02 36568086 mail: segreteria@praticaonlus.it

A CHI SI RIVOLGE

La struttura può accogliere 2 utenti con caratteristiche e fragilità di grado medio-lieve, con buone autonomie ma con evidenti problemi dal punto di vista relazionale.

I destinatari del servizio sono indicati dalla Amministrazione Comunale. Hanno diritto di accesso le persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Tra i beneficiari degli interventi, sono esclusi i soggetti che presentano una patologia di carattere prevalentemente psichiatrico o che richiedono risposte di carattere prettamente sanitario.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'Utenza può accedere al servizio contattando il Servizio Sociale Professionale Territoriale, che in collaborazione con l'Ufficio Residenza del Comune di Milano elaborano la pratica. Tali istituzioni decidono circa le possibili ammissioni e le dimissioni dell'utenza per gli Appartamenti Protetti, valutando criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture. Le procedure di ingresso prevedono:

- incontri tra il Coordinatore ed il Referente Comunale per presentare la Persona, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;
- valutazione interna dell'equipe sull'adeguatezza del servizio alle necessità della Persona, sull'approccio teorico-metodologico utilizzato per accoglierla e sulla compatibilità della stessa con l'altro Ospite;
- colloquio con l'Utente e il nucleo di riferimento;
- un periodo di inserimento per valutare le capacità di adattamento e favorirne l'integrazione.

I criteri utilizzati per fornire un parere positivo all'ingresso sono generalmente: il buon esito delle procedure sopra definite.

Anche le dimissioni dell'Utenza vengono concordate tra il Servizio Sociale Professionale Territoriale del Comune di Milano, il Coordinatore del Servizio ed il Referente Comunale e possono verificarsi:

- a) per volontà dell'Interessato e/o dei famigliari;
- b) per sopraggiunte complicazioni al quadro sanitario della Persona.

I COSTI

Gli Appartamenti Protetti sono gestiti dalla Cooperativa PRATICA su mandato del Consorzio SiR. La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è pari a € 42,00.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di educazione, mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Educativo Individuale (PEI); la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; i servizi di pulizia e lavanderia; materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; l'abbigliamento dell'ospite la messa a disposizione delle Risorse Umane necessario per l'attuazione di quanto previsto dal Progetto Individuale di intervento; l'adozione dei provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia, l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie, i trasferimenti presso le strutture sanitarie; quant'altro previsto dall'apposito avviso di accreditamento pubblicato dal Comune di Milano.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo Ospite per le spese personali (tempo libero e vacanze, beni voluttuari, ...), i costi degli eventuali farmaci e altri costi per l'assistenza all'esterno.

Agli Utenti e/o alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'ospite, viene consegnata la Carta del Servizio e viene stipulato un contratto d'ingresso.

DISPONIBILITÀ E RISORSE UMANE NEL SERVIZIO

Il servizio è garantito 12 mesi all'anno. Nel mese di Agosto vengono organizzate le vacanze per gli Ospiti; durante tale periodo la Cooperativa garantisce la reperibilità tramite il servizio di segreteria. Viene assicurata la presenza, nella fascia oraria tardo pomeridiana/cena, di un operatore qualificato per 5 giorni alla settimana. Una volta alla settimana, il coordinatore effettua una visita con finalità di verifica e di valutazione della tenuta complessiva dell'esperienza. Il sabato, inoltre, nella fascia oraria mattina/pranzo/pomeriggio è garantita la presenza di un operatore a turno. Non sono previste presenze notturne degli operatori. È prevista la co-referenza della regia del progetto di ciascun ospite per gli aspetti educativi e sanitari in accordo con il coordinatore.

Il turn-over è assolutamente limitato grazie alla garanzia al personale di turni di lavoro che non superano le 8 ore consecutive e i riposi alternati sui week-end. Il personale è inquadrato nel CCNL delle cooperative sociali.

Infine, vengono organizzati fine settimana fuori città e soggiorni in località di villeggiatura a Natale, Pasqua e nel mese di agosto.

LE RELAZIONI CON I FAMILIARI

I rapporti coi familiari/tutori degli Ospiti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari.

L'utente e/o la famiglia sono coinvolti nella predisposizione del Progetto Educativo Individuale. Il PEI di ciascuna Persona viene concordato e verificato all'interno di Colloqui Individuali con il Coordinatore e gli Operatori. Annualmente vengono forniti elementi di verifica sul PEI dell'Ospite.

IL PERSONALE

Per l'Appartamento Protetto di piazza Prealpi 2 la cooperativa PRATICA mette a disposizione le seguenti risorse umane:

- o 1 Direttore con funzione di presidio gestionale ed amministrativo del Servizio
- o 1 Responsabile Qualità con incarico libero-professionale
- o 1 Medico con funzione di presidio sanitario del Servizio
- o 1 Supervisore

L'organico operativo della Comunità prevede:

- ✓ 1 Coordinatore
- ✓ operatori

Siamo consapevoli che la competenza e l'affidabilità degli operatori rappresenta un fattore di qualità fondamentale per le famiglie. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, supervisione) che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali e educative, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Il Coordinatore del Servizio è la figura di riferimento per gli Utenti, per gli Operatori, per le Famiglie e per la Rete dei servizi.

Per gli operatori il gruppo di lavoro è il luogo del confronto e della rielaborazione di quanto avviene nell'attività quotidiana. Sostenuto da una formazione permanente, il lavoro del gruppo educativo diventa momento centrale per la progettazione del lavoro. Ogni operatore ha a disposizione un monte ore dedicato per la formazione, la progettazione educativa, le relazioni con le famiglie e il confronto con altri servizi.

Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione amministrativa del servizio opera presso la sede della Cooperativa, via Principe Eugenio 22, 20155 Milano.

SPAZI, AMBIENTE, SICUREZZA

L'Appartamento Protetto è situato in piazza Prealpi 2 a Milano. L'appartamento è composto da: ingresso, piccola cucina abitabile, 2 camere da letto e servizi.

L'organizzazione degli spazi dei nostri Servizi dà un preciso messaggio e orienta l'agire educativo. Diventa quindi parte integrante del progetto educativo e tiene in considerazione i bisogni degli Utenti. Gli spazi sono:

L'organizzazione degli spazi dei nostri Servizi dà un preciso messaggio e orienta l'agire educativo. Diventa, quindi, parte integrante del progetto educativo e tiene in considerazione i bisogni degli Utenti. Gli spazi sono:

- **Riconoscibili**
- **Flessibili**
- **Coerenti nell'organizzazione delle proposte**
- **Personalizzati**
- **Sicuri**
- **Protettivi con una spinta all'autonomia**
- **Accessibili**

Gli spazi, i colori e gli arredi sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole.

L'organizzazione degli spazi all'interno dei nostri Servizi pone come obiettivo principale il benessere di coloro che li "abitano".

LA COOPERATIVA SOCIALE PRATICA E LA SICUREZZA NELL'AMBIENTE DI LAVORO

Per quanto riguarda il Testo unico della Sicurezza, Decreto Legislativo 81/08 in relazione alle nuove regole per la gestione aziendale della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, PRATICA ha cercato di coniugare le conoscenze tecnologiche con quelle organizzative, ponendo al centro di qualsiasi iniziativa le **Risorse Umane**, con le loro specificità fisiche e psicologiche. Prevenire è un atto globale che coinvolge chi progetta, chi gestisce e chi utilizza un ambiente, uno strumento, un edificio, dei servizi, un'organizzazione: prevenire è quindi non solo un impegno per chi produce, ma anche un'opportunità di cambiamento e di apertura verso una caratterizzazione innovativa della propria attività. Aver recepito nel nostro sistema giuridico le direttive comunitarie induce ad affrontare in maniera più organica i problemi della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro. PRATICA quindi, continuando e superando l'obbligo degli adempimenti previsti dal DLgs. 81, ha voluto costituire un'adeguata organizzazione per affrontare le problematiche di salute e sicurezza dei Lavoratori secondo la logica della prevenzione rispetto alla riparazione del danno provocato, basandosi sul miglioramento complessivo della Qualità di Vita della Persona, della sua salute e dell'integrità fisica e psicologica nell'ambito lavorativo. Il modello organizzativo è articolato su diverse figure professionali che rispettano e ampliano gli adempimenti previsti:

- ➔ **Rappresentante Legale**
- ➔ **Responsabile servizio prevenzione e protezione**
- ➔ **Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**
- ➔ **Addetti primo soccorso**
- ➔ **Addetti prevenzione incendi**
- ➔ **Medico competente Medicina del Lavoro**

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il servizio è strategicamente orientato al territorio, in un'ottica di promozione dell'inclusione sociale della persona con disabilità.

Siamo costantemente impegnati nello sviluppo del senso di appartenenza al quartiere e alla zona circostante, nel creare un rapporto con i cittadini, attraverso la partecipazione ad attività ricreative e culturali, di cui siamo anche motori.

La nostra conoscenza del territorio di piazza Prealpi si basa sulla partecipazione attiva, già dal 2007, al progetto di coesione sociale, in stretta connessione con altre realtà abitative, anch'esse con finalità sociali, ospitanti persone con disabilità, famiglie in situazione di fragilità e stranieri.

Il progetto DAMA dell'ospedale S. Paolo permane un punto di riferimento fondamentale per l'ambito sanitario.

È nostra intenzione proseguire nel lavoro già ben avviato sul territorio, facilitando la partecipazione degli ospiti a iniziative culturali, ricreative e sportive, in particolar modo quelle presenti nel tessuto sociale del quartiere.

Sono inoltre attivi scambi e collaborazioni con:

- CAM (corsi decoupage, ballo, danza-terapia),
- CAG, educativa di strada della Comunità Progetto,
- Mercato Comunale e altri esercizi commerciali del quartiere,
- Comunità di famiglie Villapizzone (iniziative aggregative e culturali),
- Circolo ARCI Traverso.

Inoltre, la nostra cooperativa gestisce da anni proposte ricreative e di tempo libero con:

- Cascina Biblioteca per attività ricreative e socializzanti,
- Compagnia Teatrale ATIR per l'attività di teatro,
- Biblioteche rionali, cinema,
- Milano Sport per l'attività di piscina,
- Associazione Handicap su la testa (uscite in discoteca o pizzate),
- Bowling Dei Fiori.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO AP PREALPI

La valutazione della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita del servizio: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte del nucleo familiare sono oggetto di confronto con le famiglie stesse nei momenti di lavoro programmati e vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative. Annualmente tutti i Servizi della cooperativa propongono agli utenti e ai loro familiari la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare il livello di soddisfazione rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente. In qualsiasi momento le famiglie possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Coordinatore o agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti del Servizio "AP Prealpi" possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della Qualità.

Presso il Coordinatore del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami. Responsabile per il trattamento dei **reclami** è il Coordinatore. Responsabili per la gestione e definizione dell'intera procedura di "**Non Conformità**" sono il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) ed il Direttore Gestionale.

A seconda della rilevanza del **reclamo** è impegno di PRATICA fornire risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni lavorativi.

Il coordinatore del Servizio è costantemente impegnato in un'opera di controllo e valutazione della progettazione individuale e di Servizio, della programmazione e delle attività. Sono previsti strumenti e modalità specifiche per il monitoraggio della qualità del servizio offerto.

I Committenti possono effettuare delle visite di controllo al fine di monitorare la permanenza dei requisiti di Qualità del servizio.

La Direzione della Cooperativa effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Tale controllo consente di stabilire gli obiettivi per la Qualità del Servizio, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e, quindi, definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

APPARTAMENTO PROTETTO PREALPI

Piazza Prealpi 2

20156 Milano

tel. +39 3487699312 fax +39 02 36568086

Coordinatore: dott. Stefano Olimpi

e-mail: stefano.olimpi@praticaonlus.it



PRATICA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Principe Eugenio n. 22

20155 MILANO

tel. e fax +39 02 36568086

e-mail: segreteria@praticaonlus.it

PEC: praticaonlus@pec.it

Sito: www.praticaonlus.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 12971770156

REA CCIAA: MI-1601894.

Iscrizione n. A118242 albo delle società cooperative

Socia del Consorzio SIR - Solidarietà in Rete



UNI EN ISO 9001:2008



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO