



PRATICA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CDD MANTEGAZZA

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ
Convenzionato con il Comune di Milano

Carta del Servizio

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
LA COOPERATIVA PRATICA	Pag. 4
IL CODICE ETICO	Pag. 5
LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA	Pag. 6
IL PROGETTO CDD: VALORI E OBIETTIVI	Pag. 8
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CDD	Pag. 10
LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CDD	Pag. 17
LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE	Pag. 19
SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA	Pag. 20
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CDD	Pag. 21

ALLEGATI

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione con cui la cooperativa 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

Mauro Bernardi

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. E' 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.

La Struttura organizzativa

L'impianto organizzativo prevede le aree di **direzione, amministrativa/risorse umane, progettazione, sviluppo e innovazione** e l'area della **produzione** a sua volta suddivisa in **diurni, residenziale e housing sociale, domiciliarietà e scolastica, sociale e riabilitativa, territorio e coesione sociale** (vedi allegati).

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 e a realizzare un percorso che l'ha condotta, nel 2003, alla Certificazione di Qualità;
- 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'èquipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'èquipe.
- 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 9001:2015

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

IL PROGETTO CDD: VALORI E OBIETTIVI

Il Progetto del Centro Diurno per persone con Disabilità Mantegazza trae ispirazione dal principio base che orienta la cooperativa, ovvero il perseguimento del benessere delle persone con disabilità, attraverso la progettazione e programmazione di attività che mirino allo sviluppo e mantenimento di abilità e capacità proprie.

Il Servizio CDD ritiene importante e pone particolare attenzione alla dimensione relazionale e comunicativa: la persona con disabilità, oltre che dai limiti oggettivi della patologia, è influenzato da quanto accade all'interno di quegli insiemi umani non occasionali quali il Centro ma anche, e soprattutto, la famiglia. In tali sistemi sono determinanti le relazioni e le comunicazioni che si svolgono a livello globale. Le difficoltà espresse dalle persone, sovente, sono effetti di un modo di relazionarsi e di comunicare inefficace o bloccato e incapace di evolversi.

Accompagnare la famiglia anche attraverso un percorso di lettura di tali difficoltà è essenziale per la famiglia stessa e per il soggetto più debole di questo sistema quale è la persona con disabilità. Per entrambi è significativo comprendere che cosa il soggetto disabile potrà fare delle competenze che andrà ad acquisire al CDD e come potrà riproporle all'interno dell'equilibrio familiare. Si tratta in definitiva di trovare assieme, concordandolo, un senso a quello che si sta costruendo.

Il Progetto del CDD si snoda lungo gli assi definiti dal **Piano Socio Assistenziale Regionale**:

- Area delle autonomie personali: comprende le attività che meglio favoriscono il rapporto con l'ambiente e la riduzione della dipendenza;
- Area del mantenimento culturale: concerne le attività che utilizzano il bagaglio di conoscenze pregresse del soggetto e ne stimolano l'ampliamento e l'utilizzo funzionale;
- Area occupazionale: concerne tutte le azioni contraddistinte dall'identificazione con un compito preciso e al tempo stesso qualificante;
- Area psicomotoria: concerne le attività cosiddette espressive;
- Area socio-relazionale: concerne la stimolazione e il sostegno della capacità di socializzazione e l'incremento della rete di relazioni possibili;
- Area sanitaria: concerne più che altro le modalità d'intervento volte al mantenimento di un livello adeguato di benessere della persona e che si esplicano nella stimolazione di comportamenti appropriati riguardo l'igiene e la salute personale, nonché di una vasta gamma di azioni quotidiane di natura protesica, in assenza di adeguati livelli d'autonomia;
- Area riabilitativa: concerne le attività di stimolazione e recupero di abilità fisiche e/o relazionali tramite interventi mirati da parte di operatori specializzati (fisiokinesiterapista).

La progettazione educativa per le persone con disabilità accolte nel CDD Mantegazza non può prescindere dai seguenti assunti:

- la lettura dei bisogni è un processo interpretativo e non descrittivo. Ciò su cui si lavora è la formulazione e la verifica costante di ipotesi e non di verità assolute o desiderate;
- i bisogni individuali della persona con disabilità vanno messi in relazione con quelli del contesto abitato (CDD), con il nucleo familiare di riferimento e con quelli del contesto territoriale.

La risposta ai bisogni dichiarati e a quelli non esplicitati, deve essere realizzabile e sostenibile dalla Comunità, per ciò la realizzazione degli interventi educativi e assistenziali deve essere un processo congiunto in accordo con altre figure significative, quali il nucleo familiare, i tutori/curatori o gli

amministratori di sostegno, gli utenti stessi, i referenti per la rete dei Servizi (servizi residenziali frequentati), i referenti per l'Amministrazione Comunale e gli Enti pubblici.

Obiettivi specifici del Centro Diurno Mantegazza:

- garantire spazi di attenzione individuali, a fronte della difficoltà degli ospiti a tollerare relazioni complesse, ovvero cali di attenzione per periodi anche limitati, lavorando sulla capacità di tollerare le frustrazioni;
- prevenire l'isolamento e lavorare sull'eccessiva adesività, caratteristiche tipiche dell'identità personale di questa tipologia di ospiti, affetti da disturbi relazionali e comportamentali con limitate autonomie;
- abituare l'ospite alla presenza "dell'altro" e insegnare a valorizzarla come risorsa e non sempre come ostacolo al soddisfacimento dei propri bisogni.

Il CDD Mantegazza considera la persona nella sua integrazione mente-corpo e quindi offre un ambiente educativo che permetta l'evolvere di competenze cognitivo- relazionali a partire dalle potenzialità di ciascuna persona. L'intervento educativo è mirato a stimolare maggior consapevolezza, rispetto alle proprie autonomie nel quotidiano, alle proprie capacità comunicative, espressive e di interazione con gli altri. Il soggetto è visto quale portatore di proprie capacità, potenzialità, particolarità che può tramettere e condividere con l'altro. L'apprendimento, nasce dalla rielaborazione dell'esperienza e dei vissuti legati ad essa, rendendo così questo processo personale ed unico.

Il Centro Diurno è considerato come un luogo che permette alla persona che lo frequenta di godere dello stare insieme con i propri tempi, come fosse questo uno spazio da abitare e condividere. Tempi, spazi, contenuti e attività sono organizzati come occasione per esprimere scelte individuali o di gruppo, come occasioni per assumersi la responsabilità di come stiamo occupando il nostro tempo. Ogni proposta percorre i binari sia del gioco, della libertà, della creatività sia dell'impegno, della riflessione, dell'attenzione ai dati di realtà. Vi è inoltre una progettazione legata all'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali sia per ospitare strumenti e linguaggi differenti, sia col fine di raccogliere e documentare l'esperienza di ognuno.

Il Servizio CDD Mantegazza partecipa, inoltre, alla presa in carico dell'utenza che si realizza attraverso:

- La predisposizione del progetto educativo e assistenziale individuale della persona, concordato con il nucleo di riferimento familiare;
- La collaborazione con la rete dei servizi per la realizzazione del progetto globale per la persona, che coinvolge tutti i servizi e le agenzie territoriali che hanno contatti con l'utente;
- Sostegno alla famiglia sulla cura degli aspetti sanitari della persona;
- prendersi carico della regia di una serie di componenti ed interventi sanitari, amministrativi e legali in un'ottica di tutela e supporto della persona con disabilità.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CDD

CENTRO DIURNO DISABILI "CDD MANTEGAZZA"

via Mantegazza 4 - 20156 Milano - tel. e fax +39 02 324222

mail: cdd.mantegazza@praticaonlus.it

Coordinatore: **Luca Zambelli**

Trasporti: Tram linee 1, 12, - Passante Ferroviario Villapizzone

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

Via Principe Eugenio, 22 – 20155 Milano - 02 36568086 – fax 02 36568135

mail: segreteria@praticaonlus.it

A CHI SI RIVOLGE

Il CDD Mantegazza è un servizio semiresidenziale accreditato e contrattualizzato per 15 posti. Accoglie persone dai 18 ai 65 anni con disabilità psico-fisiche a medio e alto grado di fragilità che necessitano di interventi di sostegno educativo ed assistenziale per stimolare, potenziare e mantenere le capacità presenti, al fine di superare le condizioni di difficoltà e favorire adeguate opportunità di socializzazione ed inclusione sociale. È possibile inserire minori con disabilità, a partire dai 14 anni, su esplicita indicazione da parte del neuropsichiatra infantile o altro specialista. La capienza attuale è di 15 utenti di entrambi i sessi. Si tratta di persone che presentano disabilità motorie medio-gravi, con presenza o meno di diversi livelli di ritardo cognitivo; in parte in età post-adolescenziale o giovanile ed in parte adulte. I destinatari del servizio sono indicati dalla Amministrazione Comunale che gestisce la lista d'attesa. Né la cooperativa Pratica né il Consorzio SiR gestiscono la lista d'attesa del servizio.

MODALITÀ D'ACCESSO

Il CDD Mantegazza è un servizio convenzionato con il Comune di Milano. Per accedere al servizio CDD bisogna contattare il Servizio Sociale Professionale Territoriale competente per zona di residenza (assistente sociale). Le persone possono accedere al servizio tramite il Servizio Coordinamento Centri Diurni del Comune di Milano di via S. Tomaso 3. Tali istituzioni decidono circa le ammissioni e le dimissioni dell'utenza per i CDD convenzionati, valutando criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture.

Per le procedure di ingresso si fa riferimento alle normative vigenti (e successive modifiche) citate nella parte degli allegati riguardanti le misure contro il nuovo Coronavirus Sars-Cov-2.

Le **procedure di ingresso** dell'Utente prevedono:

- incontri tra il Responsabile del CDD ed il Referente comunale per inquadrare la Persona, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;
- valutazione interna dell'équipe operativa del CDD sull'adeguatezza sia del servizio sia dell'approccio teorico-metodologico utilizzato ad accogliere la Persona e, sulla possibile compatibilità della stessa con gli altri Ospiti.
- colloquio con l'Utente e la Famiglia
- un periodo di inserimento/prova in CDD per valutare le capacità di adattamento della durata variabile di 2 o 3 settimane a seconda delle problematiche rilevate. Criteri utilizzati per fornire un parere positivo all'ingresso sono generalmente: il buon esito delle procedure sopra definite, la

collaborazione della famiglia, la chiarezza e la stabilità della presa in carico diurna della Persona.

Al termine del periodo di prova il Servizio, di concerto con il Referente Comunale, valuterà:

- o **l'ammissione dell'utente** dando corso alla sottoscrizione del contratto d'ingresso con la consegna della "Carta del Servizio" e i relativi allegati; documenti atti alla rilevazione della "soddisfazione del cliente", il modulo "reclami" nonché le istruzioni operative che regolano la gestione del servizio stesso.
- o **La non ammissione dell'utente**, sempre in accordo con il referente comunale, verranno fornite all'utente ed alla famiglia le motivazioni che hanno indotto tale scelta.

Anche il processo di **dimissioni** viene concordato dal servizio e dal referente comunale e può verificarsi:

- a) per volontà dei familiari;
- b) per necessità oggettive (trasferimento in altra città, regione)
- c) scelta di agire una gestione autonoma del congiunto in ambito familiare. All'Utente ed ai Referenti è chiesto di darne tempestiva comunicazione al servizio al fine di poter agevolare il passaggio informativo alla pubblica Amministrazione e all'ATS.
- d) riconducibili all'insorgenza di eventuali e irrisolvibili problematiche di carattere gestionale, sia da parte dell'utente sia da parte del servizio. In tale accezione sarà impegno del servizio comunicare e concordare i vari passaggi direttamente con il Comune di Milano e con l'ATS.
- e) per importanti modificazioni nell'assetto familiare, della patologia dell'ospite o per sopraggiunto limite d'età. Eventi che potrebbero comportare, di conseguenza, la dimissione ed il successivo reinserimento in altra struttura Socio Sanitaria. In questa circostanza, l'accompagnamento dell'utente e della famiglia e il progetto dell'utente vengono condivisi con il Comune di Milano, l'ATS, la famiglia e, laddove è possibile, con l'utente stesso.

Inoltre, nell'intento di garantire la "continuità del trattamento", in occasione di eventuale trasferimento/reinserimento in altra struttura Socio Sanitaria la nostra organizzazione s'impegna a:

1. effettuare un attento passaggio di consegne e d'informazioni dell'utente, sia fornendo la documentazione all'uopo necessaria (fermo restando quanto previsto per "l'Accesso agli atti" e nel rispetto della normativa sulla "Privacy") che rendendosi disponibile a momenti d'incontro con i Referenti del nuovo Servizio;
2. accompagnare, nella fase iniziale (da 1 a 3 settimane), in modo diretto l'utente, affiancando il personale del Servizio subentrante per un lasso temporale concordato e verificato direttamente con la nuova Struttura.

In qualsiasi caso tutte le azioni di dimissione verranno trattate con l'utente ed i familiari e a termine del processo verrà redatto specifico verbale di dimissioni (MSQ 7.5 A3h dimissione) concordato e sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti.

ACCOGLIENZA AL SERVIZIO

All'ingresso al Servizio dell'Ospite, l'equipe predispone un Fascicolo Socio-Assistenziale-Sanitario (FASAS) aggiornato periodicamente, contenente i dati dell'Ospite diviso in parte amministrativa, educativa e sanitaria. Il responsabile ultimo della tenuta della documentazione socio sanitaria è il coordinatore del Servizio. Dopo il primo periodo di osservazione, viene redatto dall'equipe il Progetto Individuale (obiettivi, attività, programma), condiviso con la rete familiare e l'eventuale rete dei servizi. Alla rete familiare e dei servizi viene data restituzione dell'andamento del Progetto Individuale attraverso incontri programmati.

DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA DELL'OSPITE

Fermo restando i principi stabiliti dal D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", PRATICA Società Cooperativa Sociale garantisce nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della L. 241/90 e agli art. 15 e ss. della legge Regionale 1/2012.

Le modalità sono riportate nell' ISTRUZIONE OPERATIVA: AMM/SNT 06 del 10 giugno 2016 rev. 0, allegata alla presente Carta del Servizio e pubblicamente consultabile sul sito della Cooperativa www.praticaonlus.it. Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali possono esaminare **gratuitamente** i documenti amministrativi; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia dei documenti (o di un estratto di essi), la consegna può essere subordinata soltanto al rimborso del costo di riproduzione, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca,...).

Le persone della Cooperativa a cui far riferimento sono:

- a) Il Responsabile del Procedimento: nella funzione del **Direttore**
- b) Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio nelle funzioni dei **Coordinatori del Servizio**.

La sede della Documentazione Socio Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso.

APERTURA

Il servizio è aperto 47 settimane l'anno; le chiusure sono previste, alcune settimane per le ferie estive nel mese di Agosto e in occasione delle festività nazionali.

Orario d'apertura: dalle ore 09:00 alle ore 16:00, dal Lunedì al Venerdì.

Sono possibili modalità di frequenza particolari in accordo con il PEI del singolo Utente, purché compatibili con l'organizzazione generale del Servizio.

In una logica di trasparenza e di disponibilità, il Servizio CDD Monviso è accessibile a chi interessato, in orari concordati con il personale, previa comunicazione telefonica che annunci l'eventuale visita. Le visite alla struttura sono effettuate dal coordinatore e/o operatore referente.

Nel periodo attuale, date le misure sanitarie, non sono autorizzabili le visite alla struttura.

I COSTI

Il CDD Mantegazza è gestito dalla Cooperativa Pratica su mandato del Consorzio SIR, titolare della convenzione con il Comune di Milano. La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Regionale, variabile in base alla classe di appartenenza dell'utenza secondo la classificazione SIDI, e una quota sociale, ad oggi totalmente a carico del Comune di Milano pari a € 43,00 al giorno pro capite (iva esclusa), è riconosciuta un'ulteriore quota aggiuntiva pari ad € 46,00 (iva esclusa) al giorno come riconoscimento dell'eventuale progetto aggiuntivo del servizio.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di educazione, assistenza e cura mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale (PI) e la messa a disposizione delle risorse necessarie per l'attuazione di quanto previsto dal PI. La retta non comprende:

- attività extra quali: visione di mostre e spettacoli teatrali o cinematografici , vacanze, ecc..

Alle famiglie può essere richiesto, in questo caso, la compartecipazione alla spesa;

- i costi di spostamento per la partecipazione ad attività esterne;

Sono escluse altresì dalla retta le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni individuali, bollettino mensa.

La retta comunale è, invece, comprensiva del servizio di trasporto da casa verso il CDD (andata e ritorno).

Alla famiglia è richiesto dal Comune di Milano una retta per la frequenza degli utenti indipendente dalle giornate di frequenza e variabile in funzione dell'ISEE sociosanitario (riferito alla persona con disabilità):

Indicatore Isee sociosanitario (€)	Quota mensile (per 10 mesi/anno)
0,00 ÷ 2.000,00	€ 32,00
2.000,01 ÷ 6.000,00	€ 54,00
> 6.000,00	€ 106,00
mancata presentazione dell'ISEE sociosanitario	€ 106,00

La quota non è dovuta nei seguenti casi:

- a) per gli ospiti che risiedono in struttura residenziale convenzionata;
- b) se oltre all'ISEE sociosanitario viene presentato un ISEE ordinario con valore sotto la soglia di povertà (attualmente minore o uguale a € 6.000).

La retta comprende le prestazioni previste dal Piano Educativo Individualizzato, i pasti, i trasporti ordinari all'interno delle attività e l'assistenza personalizzata.

Il recupero credito e le sanzioni per l'eventuale mancato pagamento sono in carico e vengono gestite direttamente dal Comune di Milano.

In caso di ritardi od assenze dal CDD (ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia) il Comune di Milano assicura il pagamento della retta giornaliera intera fino a un massimo di 10 giorni. Al prolungamento dell'assenza, motivato da bisogni sanitari e/o educativi, ai fini del mantenimento del posto sarà riconosciuta la retta nella misura dell'80% per un periodo massimo di ulteriori 20 giorni.

Sanzioni: eventuali sanzioni dovute a ritardi od assenze vengono gestite, al momento dal Comune di Milano.

La precedente regolamentazione non si applica nel caso di dimissioni, volontarie o concordate, formalmente ratificate dalle parti e a seguito di esse non verrà riconosciuta alcuna retta.

Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza organizzati e gestiti da Pratica SCS, o comunque con retta a suo carico, in quanto costituiscono continuazione della permanenza a carico della cooperativa. Non sono considerate presenze i soggiorni di vacanza che siano, anche parzialmente, a carico del Comune.

Deposito cauzionale: considerata la particolare natura dei servizi oggetto del presente accordo, Pratica SCS non richiede depositi cauzionali alle famiglie.

Dichiarazione fiscale ai sensi della D.G.R. 26316/1997: data la gratuità del servizio, non vi sono le condizioni, al momento, per rilasciare da parte di Pratica SCS alcuna dichiarazione prevista ai fini fiscali. Se tale condizione dovesse modificarsi, Pratica SCS ottempererà all'emissione della dichiarazione ai fini fiscali (D.G.R. 26316/1997).

IL PERSONALE

Per il Servizio "CDD Mantegazza" la Cooperativa Pratica mette a disposizione le seguenti risorse:

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

- 1 Medico con funzione di presidio sanitario del Servizio
- 1 Infermiere
- 1 Supervisore con incarico libero-professionale
- 1 Coordinatore
- 1 Psicologo
- 5 Educatori professionali
- 1 Operatori Socio Sanitari
- 2 Ausiliario Socio Assistenziale
- 1 Maestro d'arte
- 1 Fisiokinesiterapista

Il personale operante nel CDD Mantegazza è munito di cartellino di riconoscimento durante l'attività nel servizio. Il Coordinatore del CDD è la figura di riferimento per gli Utenti, per gli Operatori, per le Famiglie e per la Rete dei servizi. Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione amministrativa del servizio opera presso la sede della Cooperativa di via Principe Eugenio 22 – 20155 Milano.

Pratica è consapevole che la competenza e l'affidabilità degli operatori rappresenta un fattore di qualità fondamentale per le famiglie e per i committenti. Per questo, l'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, educative e socio sanitarie, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Riunioni di gruppo

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, nell'ambito di gruppo vengono affrontate e discusse non solo questioni organizzative ma anche le problematiche relative agli utenti e inerenti alla frequenza del Centro; le tematiche di carattere generale sugli utenti, sulle prassi relazionali e sugli interventi educativi e assistenziali; lo scambio dei diversi sguardi e la messa insieme delle differenti competenze professionali; condivisione dell'intervento; le relazioni con i nuclei familiari per un maggior supporto mirato alla condivisione del Progetto individuale. Il raggiungimento dei singoli obiettivi attraverso gli strumenti dati, viene valutato per iscritto semestralmente, una volta in sede di progettazione educativa e una volta in sede verifica PEI. L'equipe due volte alla settimana, durante le riunioni, pone attenzione sul singolo utente in caso di necessità o periodicamente, così da mantenere una riflessione progettuale e un monitoraggio continuo che nasca anche dal confronto e dal contributo delle varie figure presenti :educatori, OSS, ASA e coordinatore del CDD.

Supervisione

L'ambito della Supervisione offre al gruppo degli operatori l'occasione per affrontare tematiche inerenti al proprio stare nelle situazioni lavorative e di collaborazione con i colleghi; è l'occasione per interrogarsi e riflettere su quanto l'agire relazionale è guidato dalle proprie aspettative e visioni; analizzare il vissuto emotivo suscitato dallo stare insieme agli ospiti e condurre il proprio operato sul binario del benessere degli utenti e del gruppo operativo.

Gestione individuale

L'intervento educativo e assistenziale diventa momento centrale per la progettazione del lavoro. Ogni operatore ha a disposizione un monte ore dedicato per la formazione personale, la progettazione educativa, le relazioni con le famiglie e il confronto con altri servizi. Il lavoro individuale prevede la traduzione nel PEI del progetto indicato in équipe, la compilazione del diario dell'operatore, del diario degli eventi e degli interventi, del diario sanitario, i verbali dei colloqui con le famiglie e/o con la rete dei Servizi, le verifiche e le relazioni.

Gli Strumenti di lavoro educativi utilizzati sono:

- Osservazione
- Progettazione
- Raccolta dati sugli eventi e sugli interventi
- Verifica in itinere
- Ri-progettazione (adeguamento e variazioni in itinere al progetto)
- Verifica
- Relazione

Gli Strumenti di lavoro sanitari utilizzati sono:

- Raccolta dati sanitari
- Monitoraggio e controllo delle terapie in atto
- Raccolta dati sugli eventi e interventi a carattere sanitario
- Verifica costante con il Medico del servizio/Medico di Base/specialisti dei risultati attesi
- Confronto e scambio con la rete familiare
- Cura e attenzione all'igiene ambientale e personale

LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE

I rapporti coi familiari/amministratori/tutori degli utenti vengono gestiti, prevalentemente, mediante incontri individuali a cadenza periodica e attraverso comunicazioni costanti e quotidiane (telefonate, visite, colloqui informali, ecc..). In caso di necessità particolari sono previste più convocazioni. Oggetto della comunicazione tra CDD e nucleo di riferimento riguarda, innanzitutto, il benessere della Persona frequentante il servizio.

Sono possibili cicli di **Incontri a Tema** di gruppo nei quali affrontare argomenti trasversali, di interesse generale, comuni a tutti. Vengono offerti, inoltre, interventi di **sostegno** per le famiglie che vengono supportate nell'elaborare le loro problematiche e, in caso sia rilevato il bisogno, ci si avvale di personale specializzato.

La famiglia è coinvolta nella predisposizione del Progetto Educativo Individuale. Il PEI di ciascuna Persona viene concordato e verificato all'interno di colloqui individuali con il Coordinatore del CDD e l'educatore/operatore di riferimento. Annualmente vengono forniti alla famiglia elementi di verifica sul Progetto individuale dell'Utente.

Per il CDD Mantegazza è necessario impostare relazioni positive con le famiglie degli utenti o con i loro referenti. In quest'ottica, il gruppo operativo è impegnato alla creazione delle condizioni per il mantenimento delle relazioni affettive parentali: inviti a partecipare a dei momenti di attività del CDD, assemblee di gruppo, feste e momenti ludici.

I RAPPORTI E IL LAVORO CON LA RETE

Le relazioni con i vari soggetti della Rete di ogni singola Utente garantiscono la migliore realizzazione dell'intervento e ne convalidano l'efficacia, con l'intento di co-costruire il Progetto di Vita.

Il Centro Diurno si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i Nuclei Distrettuali Disabili, l'Ufficio Residenzialità e l'Ufficio Tutele del Comune di Milano; il Servizio DAMA dell'Ospedale San Paolo e se necessario, strutture ospedaliere e specialisti privati; il Consultorio SiR di Milano; i Servizi che hanno in carico l'ospite durante il giorno; associazioni ed enti del territorio del Terzo e Quarto Settore per le attività ricreative, culturali e sportive.

Il coordinatore, l'educatore e/o l'operatore sanitario di riferimento partecipano agli eventuali incontri di verifica indetti dagli Uffici Comunali, con la famiglia e/o Rete dei servizi. Inoltre, per il monitoraggio dei progetti individuali, il coordinatore programma gli ulteriori e necessari incontri con le famiglie per la condivisione dell'intervento e la verifica del PEI, rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del Servizio e la raccolta e analisi dei reclami.

I diversi **Colloqui** di progettazione, verifica e valutazione avvengono tra:

- referenti comunali, coordinatore ed operatore;
- rete familiare, referenti comunali, coordinatore ed operatore;
- rete dei servizi, referenti comunali, coordinatore ed operatore;
- rete sociale e/o informale, coordinatore ed operatore.

LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CDD

Le attività del progetto CDD sono gli strumenti utilizzati dall'équipe operativa per sviluppare, mantenere e riabilitare capacità residue.

Sempre più verso una visione di partecipazione degli utenti alla vita sociale e di quartiere sono progettate e pensate attività all'esercizio costante di attivazione personale. Del resto il concetto di partecipazione è in linea con le indicazioni espresse dall'ONU in merito ai diritti e doveri delle persone con disabilità, indicazioni che prevedono il passaggio dall'integrazione della persona con handicap, promossa da altri e quasi "subita" della persona con disabilità, alla partecipazione attiva, inclusione sociale diretta e alla costruzione quotidiana della propria esistenza come cittadini con egual riconoscimento. Quindi, contestualmente alle attività conformi al progetto educativo individuale di ogni singolo utente, esiste tutta una serie di attività mirate, con l'aiuto dell'operatore, a cui ogni utente, in base alle proprie capacità è chiamato ad attenersi.

In coerenza con quanto previsto dal Piano Socio Assistenziale Regionale, il CDD Mantegazza eroga: attività orientate verso "l'autonomia personale", attività con significato "psicomotorio" ed "espressive", attività di "socializzazione", attività con significato "occupazionale", attività "di mantenimento culturale" e "attività riabilitative".

Principali attività:

- **Laboratorio Pittura** in cui poter apprendere, in una dimensione di gruppo, tecniche e strategie legate alla pittura e al disegno in generale, potenziando aspetti legati alla propria creatività. La pittura porta con sé, inoltre, il valore aggiunto del rilassamento e un aumento della fiducia in se stessi, laddove vi è una creazione individuale apprezzata e non giudicabile.
- **Gruppo "Art Attack"** Questo modulo di attività creativa prevede la creazione di oggetti di varia natura (ad es. scatole, cornici, portamatite, puzzle ecc. ecc.) utilizzando materiali di riciclo partendo da una base esecutiva comune, ovvero l'utilizzo del colore distribuito su fogli di carta che ricopriranno l'oggetto.
- **Gruppo "Creattiviamoci"** L'attività è proposta ad un piccolo gruppo di ospiti (4). Ciò permette di seguire il lavoro dall'ideazione alla sua realizzazione, seguendo passo, passo l'operato dei ragazzi nella creazione dei vari oggetti fatti con materiali di recupero.
- **Gruppo "Beauty care"** L'attività viene proposta alle donne del CDD, come un momento leggero e giocoso, che serve per valorizzare il lato femminile; non tanto per la cura primaria ma intesa come vezzo che in pazienti di questo tipo spesso viene trascurato.
- **Gruppo "Scrittura creativa"** laboratorio che mira a costruire un romanzo o un qualsiasi prodotto narrativo scritto a più mani, collettivamente. La scrittura nasce da pochi paletti decisi in gruppo, dentro i quali viene fatta fluire l'immaginazione dell'utente, guidata e moderata dai coordinatori educativi del gruppo. Il lavoro è mirato a stimolare l'immaginazione; aiutare l'utente ad intervenire in maniera adeguata e funzionale in gruppo, mantenendo chiaro l'obiettivo comune; aiutare l'utente a ragionare sul "passaggio logico" e le consequenzialità, necessari alla costruzione dello scritto;

- **Laboratorio di cucina:** un gruppo ristretto di utenti del CDD si diletta nella preparazione di ricette più o meno complesse con l'aiuto degli educatori per aumentare la manualità fine e/o il coordinamento motorio; allenare la memoria memorizzando singole sequenze operative; allenare la memoria memorizzando procedure e ricette; mantenere le abilità residue nell'uso del pc, trascrivendo le ricette sul blog del CDD; imparare a coordinarsi nel gruppo.
- **Gruppo “Novantesimo minuto”** L'attività si propone di seguire il campionato di calcio di serie a attraverso la visione dei gol segnati dalle diverse squadre; è previsto un dibattito finale dove a conclusione si faranno dei pronostici sulla giornata seguente. Periodicamente verrà proposta la visione di alcuni filmati di repertorio che riguardano campionati del passato.
- **Gruppo “Manipolazione”** Attraverso l'utilizzo di semplici oggetti di uso quotidiano e di travasi con materiale edibile vengono rafforzate le competenze oculo-manuali, di prensione e pressione.
- **Gruppo “Fiaba Sonora”** L'attività riguarda l'invenzione di una storia che viene “musicata”: ragazzi e operatori scelgono musiche che possano essere messe come sottofondo e suoni e rumori che vengono realizzati dai ragazzi stessi.
- **Gruppo “Cabaret e dintorni”** In questo gruppo viene proposta la visione di performances cabarettistiche, filmati, spezzoni di film comici, parti di spettacoli teatrali che abbiano come filo conduttore la comicità e la satira.
- **Gruppo “Relax”** E' questo un momento di condivisione informale rivolto ad utenti con maggiori difficoltà comunicative, in cui ai partecipanti viene proposto l'ascolto della musica che preferiscono e vengono stimolati a scambi relazionali di natura amichevole.
- **Laboratorio di musica:** karaoke, musicchiere, video-concerto, canzoniere. Attraverso questo laboratorio si vuole migliorare e allenare la memoria riconoscendo brani musicali; sviluppare le proprie capacità relazionali mettendosi alla prova in un contesto di sana competizione.

GIORNATA TIPO

Orario	Attività
09.00 – 10.00	Accoglienza e preparazione per le attività diurne
10.00 – 12.45	Attività strutturate interne/esterne al CDD – Riordino
12.45 – 14.30	Preparazione al pranzo – Pranzo
14.30 – 15.30	Pausa relax per consumazione del caffè, riordino, igiene personale e cura di sé, lavaggio dei denti, momenti individuali e di socializzazione
15.30 – 16.00	Preparazione all'uscita – Uscita

LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE

Il lavoro di e con la rete rappresenta un elemento fondamentale della modalità operativa di gestione del servizio CDD Mantegazza da parte di Pratica. È attraverso la collaborazioni con altri soggetti che è fattibile la creazione delle condizioni alla realizzazione del progetto di vita della persona. Esiste una filiera di Servizi che collaborano in rete. Nascono iniziative atte a favorire l'inclusione sociale della persona con disabilità nel territorio attraverso la partecipazione ad attività ricreative e culturali; sono attivate collaborazioni con enti, associazioni e soggetti pubblici e privati del territorio al fine di garantire alle persone l'offerta di servizi per il tempo libero ludico-ricreativi e integranti, oltre alla necessaria copertura e tutela sia dal punto di vista legale ed amministrativo, sia dal punto di vista sanitario. Gli ospiti possono partecipare, oltre che alla vita comunitaria quotidiana a tutte le opportunità formative, occupazionali e aggregative che si svolgono all'esterno della Comunità e che sono offerte dal territorio.

Il servizio CDD e l'intera Cooperativa collaborano con i Servizi Residenziali per persone con disabilità, con i Servizi Sociali comunali e con i servizi specialistici per la promozione e la tutela di una cultura per la disabilità. Con questi interlocutori il servizio CDD da tempo lavora stabilmente in rete per offrire alle famiglie la possibilità di percepire un legame che le vede al centro di un progetto comune tra i servizi.

Principali rapporti di collaborazione con Enti e Servizi del territorio

RETE SERVIZI TERRITORIALI

Comune di Milano, Ufficio CDD, Ufficio Residenzialità, Ufficio Tutele, Nucleo Distrettuale Disabili, Centri Psico Sociali di Zona, Consultorio SiR, CMA, Servizio DAMA Ospedale s. Paolo, Progetto Telebios, Comunità di VILLAPIZZONE, CDD Ferraris Coop. Il Fontanile, Coop. DI MANO IN MANO, Scuola Professionale "P. FRISI", Associazione AIAS, ONG Celimondo, bar e supermercati della zona, Caritas Ambrosiana.

ALTRI SERVIZI DELLA RETE

I CDD Comunali e Convenzionati di zona 8, il Consorzio SiR, la comunità di Villa Pizzone.

SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA

Il Centro Diurno Disabili Mantegazza è collocato in uno spazio al piano terra di via Mantegazza n°4 con ingresso dal n° 10. La suddivisione degli spazi: un salone polifunzionale per attività, una cucina/sala pranzo con annesso spazio per lo sporzionamento dei cibi, una stanza attività e una stanza attività informatiche, una stanza infermeria e fisioterapia, 2 bagni attrezzato per disabili, 2 bagni e 1 spogliatoio operatori. La struttura è priva di barriere architettoniche.

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 il Capitale Umano, con le sue 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 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CDD

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 "CDD Mantegazza" 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.

SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI “CDD MANTEGAZZA”

Via Mantegazza, 4 - 20156 Milano Tel. - Fax +39 02 3242222

e-mail: cdd.mantegazza@praticaonlus.it

Coordinatore: **Luca Zambelli**

e-mail: luca.zambelli@praticaonlus.it

cell. Az.: +39 347 456 3096



PRATICA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Principe Eugenio, 22

20155 MILANO

Tel. +39 02 36568086 - fax +39 0236568135

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

Allegati alla Carta del Servizio del CDD Mantegazza

Il funzionigramma di Pratica
L'Organigramma del CDD Mantegazza
Istruzione Operativa AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
Procedure covid-19
Questionario Soddisfazione Famiglie
N° 2 Questionari qualità del Servizio per gli Utenti
Questionario Soddisfazione Cliente
Questionario Soddisfazione Operatori
Scheda Reclami

IL FUNZIONIGRAMMA DI PRATICA

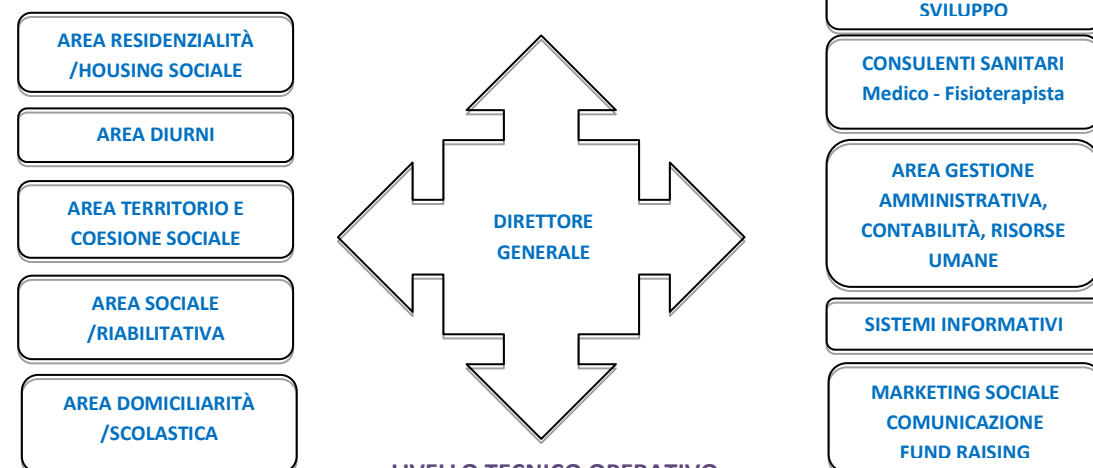
ORGANIZZAZIONE & FUNZIONI

ASSEMBLEA DEI SOCI

LIVELLO SOCIETARIO



LIVELLO TECNICO GESTIONALE

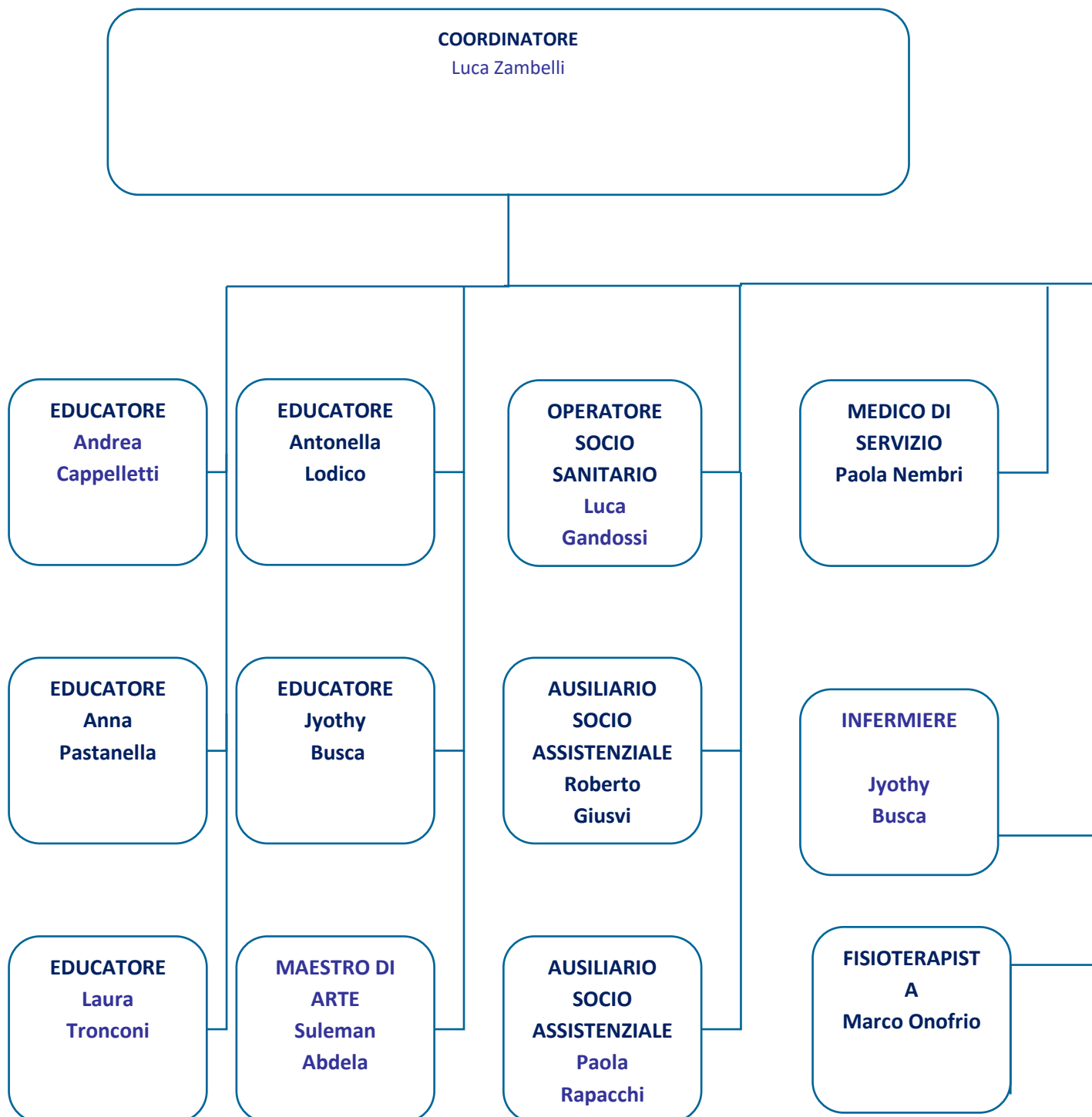


LIVELLO TECNICO OPERATIVO

ADM GAGGIANO - ADM SUD VISCONTEO (partner) - ADS LISSONE (partner) - AP BIANCHI - AP PREALPI - AP UMILIATI 1 - AP UMILIATI 2 - ASILO NIDO OPERA - ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA PIEVE EMANUELE (capofila) - ASSISTENZA SCOLASTICA – DISABILITÀ SENSORIALI – CAOS - CASA JANNACCI (partner) - CASA LIBERA - CASSA AMMENDE - CDD MANTEGAZZA - CDD MONVISO - CFP AFOL ROZZANO – CODESIGN - CSS CASA LAINATE (capofila) - CSS FUSINATO - DOMICILIARITÀ MILANO - DONIAMO ENERGIA - ex 112/2016 - GAME ON - INVISIBILI 3 - LABORATORI DSA - MC CASA TERAMO - MC UMILIATI 8 - OFFICINA DELL'IO - POLIAMBULATORIO CENNI (co-produzione) – QuBì (partner) – RIMARGINA - SEGRETARIATO SOCIALE (partner + affidamento diretto -> coordinamento interno) - SERVIZIO VACANZE E TEMPO LIBERO – SFA - SPAZIO NEUTRO (partner + coordinamento) - VULNER-ABILITÀ

GRUPPI DI LAVORO SERVIZI

L'ORGANIGRAMMA DEL CDD MANTEGAZZA



ISTRUZIONE OPERATIVA AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Legge 241/90 Art 22 e seguenti - Art 15 Legge Regionale N.1 2012

I principi stabiliti dal D.Lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", PRATICA Società Cooperativa Sociale Onlus" garantiscono nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della L. 241/90 e agli art. 15 e ss. della **legge Regionale 1/2012** "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria".

Quanto previsto e disciplinato in materia di accesso ai documenti amministrativi", in attuazione della **legge 241/1990, prevede il diritto di prendere visione** degli atti di un procedimento, ma anche che l'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione..

Le figure della Cooperativa nominate, come da nomina allegata che è parte integrante della procedura sono:

- 1. Il Responsabile del Procedimento:** nella funzione del **Direttore**
- 2. Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio:**
nelle funzioni dei **Coordinatori del Servizio**

La Sede della Documentazione Socio Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso

IL DIRITTO DI ACCESSO

Gli interessati possono richiedere, esaminare ed eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi. (ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90). Al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale è **riconosciuto a chiunque vi abbia interesse** per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti **il diritto di accesso ai documenti amministrativi"**.

Sono interessate tutte le strutture pubbliche **nonché le strutture private che erogano prestazioni socio-sanitarie-assistenziali-educative in convenzione o accreditamento** (ad esempio RSA, Cliniche private convenzionate, Ambulatori di analisi convenzionati, **Cooperative che erogano servizi diurni, residenziali e domiciliari,...**).

COSA SI INTENDE PER DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

(Ai sensi dell'art. 22 della legge 241/90) è considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni, formati dalle pubbliche amministrazioni o, comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

La Documentazione **Socio Assistenziale e Sanitaria** rientra in questa definizione: **è infatti a tutti gli effetti un atto amministrativo.**

La Coop. Pratica, in ottemperanza a quanto previsto da Regione Lombardia ha predisposto, per ciascuno degli utenti frequentanti i servizi accreditati, uno specifico Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS) in cui è depositata la documentazione di cui sopra.

CHI PUÒ ESERCITARE IL DIRITTO DI ACCESSO

Tutte le persone ed i soggetti (cittadini, associazioni, imprese, ecc.) che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso.

Ai sensi dell'art. 9 del DPR 352/92, il diritto di accesso è riconosciuto anche "alle amministrazioni, associazioni e comitati portatori di interessi pubblici o diffusi", quindi **nel caso di PRATICA: Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali (Tutori, Amministratori di Sostegno, Curatori).**

COSA SIGNIFICA ACCEDERE AD UN DOCUMENTO AMMINISTRATIVO

Gli Utenti o i Loro Rappresentanti Legali possono esaminare **gratuitamente** i documenti amministrativi contenuti nel FaSAS di loro pertinenza; nel caso in cui si chiedesse il rilascio di una copia di questi (o di un estratto di essi), la consegna può essere subordinata **al rimborso del costo di riproduzione**, eccetto diverse disposizioni (bolli, diritti di ricerca,...).

ACCEDERE AGLI ATTI AMMINISTRATIVI Sono previste due modalità di accesso (ex DPR 52/92):

Accesso informale. Si esercita mediante richiesta verbale al Coordinatore del Servizio competente alla tenuta della Documentazione Socio Sanitaria. **La richiesta è esaminata senza formalità ed immediatamente.** È utile per acquisire quindi informazioni nell'immediato, ma non garantisce la possibilità di poter dimostrare in futuro quanto affermato, quindi è di difficile smentita.

Accesso formale. Si esercita mediante richiesta scritta formale, inviandola tramite A/R o a mezzo Posta

Elettronica Certificata alla Sede della Cooperativa. La Cooperativa è tenuta a rilasciare ricevuta, così come previsto dal DPR 352/92 (art. 4 comma 2).

È possibile sia la stessa Cooperativa a richiedere di presentare formale istanza; ciò si verifica se non è possibile accogliere immediatamente la richiesta in via informale; oppure se ci sono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sull'identità o i poteri rappresentativi.

Rispetto all'accesso informale offre una garanzia maggiore, anche se richiede più tempo: si ha nero su bianco l'indicazione richiesta e può essere utile per rivendicare un diritto disatteso o per controbattere l'affermazione della Cooperativa.

NB: la richiesta di accesso informale o formale deve essere sempre motivata da parte dell'Utente o il Loro Rappresentante Legale.

QUANDO TEMPO HA LA COOPERATIVA "PRATICA" PER RISPONDERE

Il termine massimo è stabilito in 30 giorni.

I termini devono essere calcolati a partire dal momento in cui il Servizio o la Sede della Coop. "Pratica" ha ricevuto la domanda (in caso di A/R dal giorno in cui ha firmato per avvenuta ricezione).

SE NON SI OTTIENE RISPOSTA

È previsto dalla legge 241/90 che trascorso questo termine, la domanda si intende rifiutata (cosiddetto silenzio- rigetto). Occorre quindi indirizzare una nuova lettera con oggetto "**Atto di diffida e messa in mora**", attraverso la quale, facendo riferimento all'istanza presentata precedentemente (sarebbe utile riportare i riferimenti delle precedente comunicazione – numero di protocollo, raccomandata,...), si sollecita una risposta.

La Cooperativa **in caso di mancata risposta** a questa seconda istanza **rischia di essere denunciata per omissione di atto pubblico** ed essere perseguita per questo reato previsto nel codice penale.

Allegato all'Istruzione Operativa "Amm/Snt. 04" del 07/05/2017

NOMINA DEL RESPONSABILE E DEGLI INCARICATI DELLA TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA DEL SERVIZIO:

- FASAS - Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario
- Progetti Individualizzati

Ispirandosi ai principi stabiliti dal **D.Lgs 196/03** "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal GDPR 679/16 e dal D.Lgs. 101/18, avendo provveduto a nominare Responsabili e Incaricati al trattamento;

Pratica Società Cooperativa Sociale nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore:

MAURO BERNARDI

In osservanza delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e ss. della **L. 241/90** e agli art. 15 e ss. della **legge Regionale 1/2012** "Riordino normativo in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi, semplificazione amministrativa, potere sostitutivo e potestà sanzionatoria"

NOMINA

1. **Il Responsabile del Procedimento:** nella funzione del Direttore Generale della Cooperativa
2. **Gli Incaricati della tenuta e conservazione della documentazione del servizio:** nelle funzioni dei Coordinatori del Servizio.

DICHIARA

Che la Sede della Documentazione Socio Assistenziale e Sanitaria è individuata per ogni servizio nella sede dello stesso

RIAVVIO SERVIZIO IN EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

Il riavvio del servizio in emergenza epidemiologica da COVID-19 nasce dall'esigenza di assicurare la ripresa delle attività socio sanitarie garantendo la continuità della presa in carico. La riapertura del centro, che costituisce una nuova fase di offerta del servizio, prevede azioni necessarie ad assicurare il contenimento più stringente possibile del rischio di contagio garantendo il massimo livello di sicurezza per operatori e ospiti tenuto conto:

- ✓ dei principi generali stabiliti nelle Linee guida regionali – sicurezza, gradualità e modularità;
- ✓ dei bisogni e delle aspettative delle persone con disabilità e/o loro familiari, compresi gli eventuali processi di rimodulazione già effettuati nel corso della prima fase dell'emergenza;
- ✓ dell'aggiornamento del Piano individuale;
- ✓ dell'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e di predisposizione di apposito e specifico protocollo di sicurezza.

In coerenza con quanto previsto dalla DGR 3183 del 26.5.2020 si intende offrire, sulla base della libera scelta delle famiglie e degli utenti, servizi modulari che garantiscano la riapertura sicura e efficace dal punto di vista della qualità dell'assistenza. La tipologia di attività che si andranno a svolgere prevedono una combinazione di:

- ✓ Interventi di sostegno a distanza.
- ✓ Interventi di sostegno al domicilio
- ✓ Interventi rimodulati con accoglienza presso gli spazi del centro diurno
- ✓ Interventi rimodulati con accoglienza in spazi alternativi anche all'aperto

Le attività pensate e programmate negli spazi del centro diurno, in ambienti alternativi e di sostegno all'interno del domicilio, saranno realizzate **garantendo sempre la massima sicurezza** e prevenzione al rischio contagio e si attiveranno con una **gradualità** tenendo conto di quanto emergerà dai dati sull'evoluzione del contagio. Sarà sempre garantita alla famiglia e all'ospite la facoltà di **decidere il differimento del rientro** in struttura secondo una programmazione concordata.

Modalità di organizzazione delle attività rimodulate

Il centro diurno CDD Monviso struttura gli interventi tenendo conto delle risorse del servizio e delle necessità e dei bisogni espressi dall'ospite, dai famigliari o dai care giver di riferimento. In ognuna delle modalità sono identificate e attuate le misure di sicurezza e di protezione necessarie al contenimento del contagio da COVID-19

La modularità degli interventi crea una tipologia di offerta di interventi personalizzati che lasciano spazio al riadattamento in itinere e anche in ragione del mutare delle condizioni di salute della singola persona in condizione di fragilità e del contesto normativo e territoriale.

Sarà sempre garantita alla famiglia e all'ospite la facoltà di **decidere il differimento del rientro** in struttura secondo una programmazione concordata.

Interventi all'interno del CDD e organizzazione delle attività

Le attività all'interno degli spazi del centro diurno vengono svolte rispettando le indicazioni per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-CoV-2 nell'ambito delle strutture sociali e sociosanitarie, con riferimento, in particolare, ai documenti emessi dall'Istituto Superiore di Sanità. Sono momentaneamente interrotte tutte le attività fornite da professionisti esterni (Musicoterapia, Danzaterapia, Laboratorio teatrale, Judo, Piscina, Ginnastica Dolce, Laboratorio Falegnameria, Pet-Therapy).

Il centro sarà aperto dal lunedì al venerdì. L'orario di apertura all'utenza è dalle ore 9.00 alle 16.00 nelle giornate di LUNEDI/MARTEDI/GIOVEDI/VENERDI mentre nella giornata di MERCOLEDI il centro è aperto dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

Gli utenti saranno divisi in piccoli gruppi il più possibile omogenei e stabili in modo da consentire l'eventuale tracciamento dei casi di contagio e, ove possibile, garantire una presenza fissa di operatori per

ciascun gruppo. La modularità della frequenza degli ospiti prevede una turnazione sulle giornate e si dispone una presenza contemporanea di ospiti che consenta un distanziamento sociale di almeno 2 mt per ogni struttura o plesso di accoglienza.

Ingresso/uscita utenti

Gli utenti in **ingresso** sono accolti nella zona triage dall'operatore incaricato negli orari previsti dalla programmazione della giornata. Gli utenti possono accedere alla struttura solo dopo aver superato la verifica al punto d'accesso e saranno accompagnati all'interno della struttura nelle singole stanze dedicate. Gli utenti in **uscita** dal Centro saranno accompagnati dall'operatore. L'uscita dal centro avviene in modo programmato per evitare assembramenti.

Modalità di accesso familiari e visitatori

L'accesso di visitatori, familiari, accompagnatori o lavoratori esterni è vietato o ridotto all'effettiva necessità. Oltre agli operatori che lavorano in struttura possono accedere:

- soci e lavoratori della cooperativa autorizzati dal coordinatore
- operatori dei servizi sociali e sanitari (Comune di Milano, ATS Città Metropolitana di Milano)
- utenti del servizio
- fornitori di servizi vari autorizzati dal coordinatore

Priorità di accesso

Per il riavvio della frequenza al Centro, vengono stabiliti come criteri di priorità di accesso le condizioni di famiglie con maggiori difficoltà (genitori entrambi lavoratori, famiglie monoparentali, condizioni di fragilità e carico di cura dei care giver) e i bisogni riabilitativi/motori e le condizioni di fragilità dell'utente.

Assunzione di corresponsabilità

Gli interventi saranno attivati esclusivamente in presenza di sottoscrizione di consenso informato rischio-beneficio da parte del familiare e/o amministratore di sostegno dell'utente e previa acquisizione di informativa sulle procedure di sicurezza attivate dall'ente gestore mediante idonea modulistica.

Sanificazione e pulizia degli ambienti

Prima della riapertura, al fine di garantire la necessaria **sanificazione degli ambienti**, è stata pianificata un'accurata pulizia dei locali e una corretta igiene delle superfici. A tale scopo è stata incaricata un'agenzia specializzata che ha effettuato la pulizia, disinfezione e sanificazione di tutti gli ambienti.

Gli operatori garantiscono la **frequente pulizia e sanificazione** di tutte le superfici toccate regolarmente, con particolare attenzione ai bagni, ai materiali utilizzati per gli interventi e alle aree comuni. La pulizia degli ambienti e la relativa sanificazione saranno svolte al termine di ogni giornata di accesso al servizio da personale di un'agenzia esterna con l'utilizzo di prodotti definiti dalla normativa vigente. I locali vengono **areati** di frequente prima, durante e dopo lo svolgimento delle attività.

Pratica Società Cooperativa Sociale ONLUS, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi utenti/clienti/committenti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie e volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, ha definito una serie di questionari di gradimento per rilevare il grado di soddisfazione.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER LE FAMIGLIE

Gentili Famiglie,

Vi chiediamo gentilmente di partecipare al periodico sondaggio conoscitivo, al fine di migliorare il servizio offerto. Vi saremmo pertanto grati se vorrete compilare il presente questionario, sulla base della Vostra esperienza. Una volta compilato il questionario, potete riporlo nella busta, chiudendola e riconsegnandola al personale. Avremo cura di conservare tutte le buste chiuse fino alla completa restituzione da parte di tutti, in modo da garantire l'anonimato e la massima riservatezza.

Vi ringraziamo per la Vostra attenzione e per la gentile collaborazione.

AMBITI DI COMUNICAZIONE

1. Siamo stati adeguatamente informati sull'organizzazione del Servizio e sulle attività svolte:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

2. Abbiamo ricevuto un sostegno:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

3. Il Servizio ha operatori adeguati per rispondere in modo specifico ai nostri problemi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

4. Gli operatori hanno un'idea sufficientemente precisa sulle nostre problematiche:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

5. Le nostre perplessità e timori vengono presi in considerazione:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

6. Quando abbiamo delle urgenze o richieste troviamo disponibilità tempestiva:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

7. I ruoli delle figure professionali del Servizio sono chiari:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

8. Il Personale del Servizio è cortese e disponibile:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

9. Riteniamo utili i colloqui familiari:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

10. Riteniamo adeguata la frequenza di tali colloqui:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali suggerimenti in merito:

.....

AMBITI DI INTERVENTO

11. Ci sembra che il nostro familiare tragga beneficio dalle attività che svolge:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

12. Troviamo che l'assistenza e le cure igieniche siano adeguate:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

13. Siamo soddisfatti delle attività che vengono svolte dal Servizio:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali segnalazioni in merito:

.....

14. Riteniamo che la ricerca svolta con questo questionario sia utile:
















Molto Abbastanza Poco Per nulla

15. Vi preghiamo ora di scrivere eventuali osservazioni, bisogni, suggerimenti che desiderate siano presi in considerazione dal Servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CDD PER GLI UTENTI

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCIA

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA?			
2	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?			
3	TI PIACE STARE IN COMUNITÀ?			
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?			
5	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?			

DATA:

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CDD PER GLI UTENTI

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA?	NO	ABBASTANZA	SI
2	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?	NO	ABBASTANZA	SI
3	TI PIACE STARE IN COMUNITÀ?	NO	ABBASTANZA	SI
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?	NO	ABBASTANZA	SI
5	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?	NO	ABBASTANZA	SI

DATA:

SCHEMA SODDISFAZIONE CLIENTE

Competenza, capacità progettuale e gestionale nel dare risposte adeguate ai bisogni rilevati	1	2	3	4	5
Qualità e professionalità degli interventi	1	2	3	4	5
Cura e attenzione delle relazioni con i diversi attori coinvolti. Capacità di sinergia	1	2	3	4	5
Professionalità, attenzione e cura nella gestione dei progetti personali per i singoli utenti	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma _____

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER GLI OPERATORI

AMBIENTE DI LAVORO

16. Ritengo che lo spazio interno del servizio sia confortevole ed accogliente:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

17. Ritengo che i locali ed i servizi siano salubri ed igienici:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

18. Gli ambienti sono bene illuminati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

19. Gli ambienti sono bene riscaldati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

20. Gli ambienti garantiscono le norme di sicurezza:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

21. Gli spazi sono adeguati rispetto al numero degli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

22. Gli spazi sono adeguati rispetto alle attività proposte:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

RELAZIONE CON GLI UTENTI

23. Ritengo di avere un buon rapporto con tutti gli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

24. Dove ci sono difficoltà, penso siano attribuibili a:

- scarse condizioni igieniche dell'utente e/o problemi di salute
- aggressività
- eccessivo coinvolgimento emotivo
- mancata realizzazione di aspettative professionali
- altro.....

25. Ritengo che gli incontri di supervisione e/o le riunioni d'equipe siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con gli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

26. Ritengo che gli incontri di supervisione e/o le riunioni d'equipe siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con famiglie e Servizi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

AMBITI DI INTERVENTO

27. Il numero degli utenti nelle attività di gruppo è adeguato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

28. Ritengo che la disomogeneità del tipo e del livello di disabilità sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

29. Ritengo che la disomogeneità della fascia d'età sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

30. Condivido il modo con cui il servizio e la Cooperativa lavorano a favore degli utenti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

31. Ritengo che nel modo di operare del Servizio, la dignità della persona abbia una valenza prioritaria:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

32. Ritengo che le attività proposte agli utenti siano coerenti con i Progetti Individuali:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

33. Ritengo di svolgere con gli utenti attività adeguate al mio ruolo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

34. Ritengo utili le attività che vengono svolte nel Servizio:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

35. Riterrei utile inserire e/o potenziare alcune attività:

-
-
-

Eventuali suggerimenti in merito:

.....
.....
.....

AMBITI DI COMUNICAZIONE

36. Le informazioni, da parte dell'organizzazione e dei ruoli di coordinamento, vengono passate tempestivamente ed in maniera efficace:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

37. Le informazioni, tra colleghi, vengono passate tempestivamente ed in maniera efficace:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

38. Quando avverto un problema mi è chiaro con chi devo parlarne:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

39. Quando espongo un problema trovo disponibilità all'ascolto:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

40. Eventuali richieste mi vengono rivolte in modo chiaro:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

41. Penso che lo spazio dedicato ai momenti di confronto e verifica (riunioni d'équipe e riunioni varie) sia adeguato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

.....
.....
.....

RAPPORTI CON I COLLEGHI

42. I rapporti con i miei colleghi sono buoni:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

43. Il clima emotivo nell'équipe è sereno:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

44. Nei momenti di emergenza trovo collaborazione da parte dei colleghi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

45. Penso che un po' di elasticità nei ruoli sia positivo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

46. Se ho un problema con un collega, riesco a parlargliene in modo diretto:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

47. Se non riesco a farlo, trovo altri canali o un supporto esterno per affrontare il problema:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

48. Ritengo che gli incontri di supervisione siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con i colleghi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

49. Ritengo che la presenza dei tirocinanti sia una risorsa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

.....
.....

.....

RAPPORTI CON COORDINAMENTO/DIREZIONE

50. Penso di essere valorizzato nelle mie competenze e attitudini.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

51. Penso di essere supportato nel percorso di crescita professionale.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

52. Penso di avere sufficienti spazi di autonomia professionale.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

53. Penso di essere valutato in modo chiaro e attento e di essere aiutato ad evidenziare eventuali bisogni formativi.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

.....

.....

.....

VALUTAZIONI GENERALI

54. Nel complesso sono soddisfatto del mio lavoro

Molto Abbastanza Poco Per nulla

55. Trovo che questo lavoro mi consenta una crescita formativa e professionale:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

56. Il lavoro che svolgo è adeguato alla mia formazione e al mio ruolo:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

57. Il mio lavoro corrisponde alle mie aspettative professionali:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

58. L'organizzazione e l'orario del mio lavoro mi consentono di svolgere le mie mansioni al meglio, senza eccessivo stress o stanchezza:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

59. L'organizzazione e l'orario del mio lavoro sono compatibili con il carico di lavoro e gli adempimenti/mansioni richiesti:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

60. Considero la mia retribuzione adeguata e corretta rispetto alle mie mansioni/incarichi:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

61. Il contratto di lavoro è correttamente applicato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

.....
.....
.....

LA COOPERATIVA

62. Ti senti parte dell'impresa Cooperativa Eta Beta:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

63. Ti senti coinvolto nel progetto sociale ed imprenditoriale della Cooperativa:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

64. Conosci e condividi la mission della Cooperativa

Molto Abbastanza Poco Per nulla

65. Ritengo che la ricerca svolta con questo questionario sia utile:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

66. Ti preghiamo ora di scrivere eventuali osservazioni o suggerimenti che desideri siano presi in considerazione dal Servizio e dalla Cooperativa:

.....
.....

Socio lavoratore Dipendente

Categoria professionale: ASA OSS Educatore Coordinatore

Servizio: Residenziale Diurno

Anzianità di servizio: meno di 5 anni da 5 a 10 anni più di 10 anni

Ti ringraziamo per la cortese collaborazione

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Data

Provenienza

Reclamo:

(segnalazione)

Misure adottate:

(da adottare)

Firma

Il presente modulo viene consegnato a RGQ per la valutazione del reclamo

Valutazione

Note

Archiviazione

Apertura NC

Data

RGQ

Il modulo viene conservato a cura di RGQ

Tipologia del cliente _____