



PRATICA

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA



CSS FUSINATO

CARTA DEL SERVIZIO

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
LA COOPERATIVA PRATICA	Pag. 4
LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA	Pag. 5
IL PROGETTO CSS: VALORI E OBIETTIVI	Pag. 7
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CSS	Pag. 9
LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CSS	Pag. 15
LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE	Pag. 17
SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA	Pag. 18
LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CSS	Pag. 19
ALLEGATI	

LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione con cui la cooperativa sociale PRATICA si racconta e dà 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. 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 dialogare con le comunità, intercettando bisogni, fragilità, risorse ed energie e facendosi attraversare da esse per operare cambiamento e innovazione. Pratica persegue la promozione umana della comunità di riferimento, attraverso la partecipazione sociale dei cittadini. Una rete i cui soggetti sono inclusi e sostenuti, in una logica di pari opportunità. L'apertura al territorio e alle persone permettono a Pratica di restituire la propria esperienza in forma di sapere, mettendola a disposizione della collettività.

La Missione

Pratica offre risposte diversificate e mirate ai bisogni del territorio, attraverso percorsi di crescita e autodeterminazione, azioni di supporto e di accompagnamento, progettazione di attività finalizzate a riscoprire e a rafforzare le capacità personali, relazionali, sociali. A tal fine Pratica propone servizi in campo socio educativo e sanitario, culturale e formativo volti alla cura delle fragilità, con la prospettiva di una migliore qualità di vita.

Fare ed essere un'impresa sociale, con le comunità e le persone, per produrre inclusione e protagonismo, per crescere, per trovare insieme orizzonti nuovi.

L'organizzazione

Pratica è dotata di un'area di **Direzione**, un'area **Amministrativa/Risorse Umane**, un'area di **Progettazione, Sviluppo e Innovazione** e l'area di **Produzione** che comprende l'insieme di servizi e progetti suddivisi in altre 5 aree: **Diurni, Residenzialità e Housing Sociale, Domiciliarità e Scolastica, Sociale e Riabilitativa, Territorio e Coesione Sociale**.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA

Pratica ha adottato IL MODELLO ORGANIZZATIVO e IL CODICE ETICO E DI CONDOTTA ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231, consultabili e scaricabili dal sito della cooperativa:

www.praticaonlus.it

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 CSS: VALORI E OBIETTIVI

Il Progetto della Comunità Socio Sanitaria della PRATICA trae ispirazione dai principi base che orientano la cooperativa, ovvero il perseguimento del benessere delle persone con disabilità. Obiettivo irrinunciabile è promuovere il rispetto di sé e lo stabilirsi di legami affettivi con i compagni e le figure di riferimento operative in Comunità.

Gli interventi educativi e assistenziali del contesto Comunità mirano alla 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 camera dove si dorme.
- l'area del comportamento, perché nel contesto Comunità, 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 che siano interessanti e coinvolgenti per tutti gli ospiti.

Il Servizio CSS Fusinato realizza una presa in carico globale dell'utenza che si realizza attraverso:

- La predisposizione di quanto necessario alla realizzazione del progetto educativo e assistenziale individuale della persona, concordato con il nucleo di riferimento familiare;
- Il mantenimento della regia del progetto globale per la persona, che coinvolge tutti i servizi e le agenzie territoriali che hanno contatti con l'utente ospite;
- la funzione di collegamento col nucleo familiare d'origine e di memoria della storia personale;
- la cura degli aspetti sanitari, burocratici, legali, amministrativi ed economici legati alla presa in carico della persona, in collaborazione con le figure preposte alla sua tutela;
- l'organizzazione dei tempi e degli spazi all'interno dei quali si svolge l'esperienza di vita in comunità, dalle attività più semplici, inerenti ai normali gesti quotidiani, al tempo libero;
- il presidio della buona convivenza degli ospiti all'interno del servizio;
- il controllo degli aspetti gestionali ed organizzativi essenziali per il buon funzionamento del servizio: copertura potenziale sulle 24 ore, con la possibilità di affrontare eventuali emergenze;
- la garanzia, con particolare riguardo, della realizzazione di attività per il tempo libero e l'organizzazione delle vacanze;
- la regolare assistenza che assicura agli ospiti della Comunità l'alloggio e il vitto, nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche; la biancheria della casa e la somministrazione dei pasti; l'igiene della persona ospite e della struttura;
- la fornitura di vestiario adeguato agli ospiti, attingendo alle disponibilità personali dell'Utente.

Obiettivi specifici della Comunità Socio Sanitaria:

- 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;
- 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.

La progettazione educativa per le persone con disabilità 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 (CSS), 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 Diurni frequentati), i referenti per l'Amministrazione Comunale e gli Enti pubblici.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CSS

COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "CSS FUSINATO"

Via Arnaldo Fusinato, 2 - 20156 Milano - tel. e fax 02 49455994
Trasporti: Tram linee 19, 12 - Passante Ferroviario Villapizzone
mail: css.fusinato@praticaonlus.it

Coordinatore: **Eliana Piredda**

Ente Gestore su mandato del Consorzio SiR: **PRATICA - Società Cooperativa Sociale**
Via Principe Eugenio n°22, 20155 Milano – tel. e 02 36568086
mail: segreteria@praticaonlus.it

A CHI SI RIVOLGE

La CSS Fusinato è una struttura residenziale accreditata e contrattualizzata per massimo 10 posti. Gli attuali ospiti sono Persone con una fragilità di grado medio, con discrete autonomie ma con evidenti problemi dal punto di vista relazionale. Hanno diritto di accesso persone con disabilità in possesso dei seguenti requisiti: verbale di invalidità civile con percentuale dal 45% al 100%, 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. I destinatari del servizio sono indicati dalla Amministrazione Comunale della città di Milano che gestisce la lista d'attesa. Né la cooperativa Pratica né il Consorzio SiR gestiscono la lista d'attesa del servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO

La CSS Fusinato è un servizio convenzionato con il Comune di Milano L'utenza può accedere al servizio tramite l'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano che decide circa le possibili ammissioni e le dimissioni dell'utenza per le CSS, 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 della CSS ed il Referente comunale per inquadrare la Persona, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;
- valutazione interna dell'équipe operativa della CSS 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

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:

- ✓ **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.
- ✓ **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'uso 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, **nel rispetto delle misure sanitarie adottate**.

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 Educativo 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 del **Coordinatore del Servizio**.

La sede della Documentazione Socio Sanitaria è individuata nella sede del servizio frequentato.

APERTURA

La Comunità è aperta 12 mesi all'anno; durante il mese di Agosto vengono organizzate le vacanze per il gruppo degli ospiti; durante tale periodo la Cooperativa garantisce la reperibilità tramite servizio di segreteria.

Il personale educativo ed assistenziale segue un orario su turnazione che, con fasce orarie differenziate per ruoli e mansioni, copre le 24 ore sette giorni su sette. Nella fascia oraria dalle 8.00 alle 15.00, in caso di non partecipazione degli ospiti alle loro attività diurne, per malattia delle stesse, per chiusura del servizio o per diversa modalità di frequenza dell'ospite prevista nel suo progetto individuale, la Comunità stessa provvede ad offrire una copertura socio-assistenziale.

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

I COSTI

La CSS Fusinato è gestita 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, a carico del Comune, pari a **€ 74,68** per la frequenza di **17h** e di **€ 92,00** per la frequenza di **24h**.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di educazione, assistenza e cura mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale; la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; i servizi di pulizia, lavanderia e stiratura; la fornitura di biancheria da camera, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; la messa a disposizione delle risorse necessarie 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.

La retta non comprende quanto dovuto dalla singola utente per le spese personali (farmaci, abbigliamento, tempo libero e vacanze, accessori per l'igiene personale, strumenti e apparecchiature di svago...) e gli eventuali altri costi per l'assistenza all'esterno della Comunità. Le spese personali, cifra variabile a seconda delle singole esigenze (fino ad un massimo €240,00) vanno versate entro il 5 giorno del mese utile.

La cooperativa rilascia, annualmente, la certificazione necessaria ai fini fiscali attestante i costi Sanitari sostenuti dal/per l'utente.

- 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 vacanza, palestra e ausili personali (protesi dentaria, occhiali da vista, scarpe ortopediche, ecc..).

In caso di ritardi od assenze dalle CSS (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 costo a suo carico (parziale o totale a seconda delle proposte offerte), 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 CSS Fusinato la Cooperativa PRATICA mette a disposizione le seguenti risorse:

- 1 Direttore Generale con funzione di presidio gestionale ed amministrativo
- 1 Responsabile Qualità con incarico libero-professionale
- 1 Medico con funzione di presidio sanitario del Servizio
- 1 Supervisore
- 1 Responsabile d'area
- 1 Coordinatore
- 4 Educatori
- 5 Operatori Socio Sanitari
- 2 Ausiliari Socio Assistenziali
- 1 addetta all'igiene degli spazi

Il personale operante nella CSS Fusinato è munita di cartellino di riconoscimento durante l'attività nel servizio.

Il Coordinatore della CSS 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 n°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 convivenza in comunità; 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.

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
- Monitoraggio degli interventi e raccolta dati sugli eventi
- 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 Ospiti 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 CSS e nucleo di riferimento riguarda, innanzitutto,

il benessere della Persona ospite della Comunità. Visto l'evolversi della situazione sanitaria, **le visite parentali sono interrotte.**

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 della CSS e gli Operatori. Annualmente vengono forniti alla famiglia elementi di verifica sul PEI dell'Ospite.

Per la CSS Fusinato è necessario impostare relazioni positive con le famiglie degli Ospiti o con i loro referenti. In quest'ottica, il gruppo operativo è impegnato alla creazione delle condizioni per il mantenimento delle relazioni affettive parentali attraverso modalità alternative alle visite al domicilio, quali videochiamate o colloqui telefonici.

I RAPPORTI E IL LAVORO CON LA RETE

Le relazioni con i vari soggetti della Rete di ogni singolo Utente garantiscono la migliore realizzazione dell'intervento e ne convalidano l'efficacia, con l'intento di co-costruire il Progetto di Vita. La Comunità si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i Nuclei Distrettuali Disabili, l'Ufficio Residenzialità e l'Ufficio Tutela del Comune di Milano; il medico di famiglia per visite mediche e prescrizioni farmacologiche; il Medico specialista per il controllo delle terapie; l'ASL per le pratiche di aggravamento; il Servizio DAMA dell'Ospedale San Paolo e se necessario, strutture ospedaliere e specialisti privati; l'Ufficio Anagrafe del Comune per il perfezionamento pratiche e altri servizi di pubblica utilità; il Consultorio Anffas 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 e l'operatore di riferimento partecipano agli incontri di verifica indetti dall'Ufficio Servizi Sociali dei Comuni, con la famiglia e/o Rete dei servizi. Inoltre, con quanto definito nei progetti individuali, programma gli ulteriori e necessari incontri con le famiglie per il monitoraggio e condivisione dell'intervento, la condivisione 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 educatore della CSS;
- rete familiare, referenti comunali, coordinatore ed educatore della CSS;
- rete dei servizi, referenti comunali, coordinatore ed educatore della CSS;
- rete sociale e/o informale, coordinatore ed educatore della CSS.

La CSS Fusinato, dal 2016 partecipa attivamente a progetti di coesione sociale del territorio ("Luoghi Comuni"; "QuBì-ricetta contro la povertà minorile") mettendo a disposizione un laboratorio di cucina aperto alla cittadinanza condotto da una operatrice con attestato chef e alcuni ospiti della CSS.

LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CSS

Le attività del progetto Comunità sono gli strumenti utilizzati dall'équipe operativa per promuovere un livello di partecipazione attiva dell'ospite e creare un clima di appartenenza al Servizio abitato. La CSS offre alle ospiti attività attinenti con la vita quotidiana e col contesto abitativo: il cibo, il denaro necessario per acquistarlo, la cucina, la cura della casa, la cura della propria persona e del proprio spazio. In un'ottica di attenzione alle esigenze personali di ciascuna, la CSS progetta e realizza attività extra siano espressione di attitudini personali legate alle proprie passioni e hobbies, al tempo libero e allo svago.

L'intento è quello di superare il concetto di "residenzialità assistita", tipica delle grandi istituzioni del passato, verso una concezione di "**residenzialità partecipata**" più facilmente realizzabile in una realtà piccola quale la Comunità CSS che vuole a tutti i costi essere "casa". Del resto il passaggio da questo primo tipo di concezione al secondo tipo 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" dalla persona con disabilità, alla partecipazione attiva, inclusione sociale diretta e alla costruzione quotidiana della propria esistenza come cittadino con egual riconoscimento. Quindi, contestualmente alle attività conformi al progetto educativo di ogni singolo ospite, che peraltro possono svolgersi anche al di fuori del contesto comunitario, esiste un'impalcatura tendenzialmente stabile di mansioni organizzative alle quali l'ospite, con l'aiuto dell'operatore, è chiamato ad attenersi. L'ospite risulta così costantemente coinvolto nella gestione pratica del servizio inteso come spazio abitativo.

Attività per la Comunità: in questa categoria rientrano attività come fare la spesa, apparecchiare, preparare i pasti, sparecchiare la tavola, lavare i piatti e le pentole, riassetare la cucina, rifarsi il letto, riordinare la propria camera. **Tutte le attività vengono svolte nel rispetto delle misure anti-COVID applicate.**

Accanto a questa tipologia di attività che riguardano la cura degli spazi e dei momenti comuni sono previsti particolari compiti di cura ed accoglienza, nei quali gli ospiti, laddove possibile, possono ritagliarsi un ruolo specifico di servizio, che sottolinei attitudini individuali che vanno a vantaggio dell'intera comunità, ad esempio preparare il caffè o il dolce, buttare la spazzatura, ritirare, smistare e consegnare la posta, occuparsi di alcune incombenze che si ripropongono con una certa ritualità.

Sono momentaneamente interrotte le grandi attività organizzate di tempo libero: normalmente di gruppo e preferibilmente all'esterno della Comunità; in questa categoria sono comprese le gite, le feste, le uscite per assistere a concerti ecc... Sono attività che possono essere proposte dagli ospiti stessi e organizzate insieme agli educatori, grazie alle agenzie di tempo libero a disposizione della rete e alle risorse del territorio. Hanno obiettivi di tipo ricreativo e vogliono favorire sia la socializzazione tra gli ospiti, sia i contatti col mondo esterno.

Rientrano nella categoria attività organizzate in piccoli gruppi o individuali, le uscite di interesse e necessità personali (shopping, ritiro pensioni, visite mediche, inviti a cena, uscite con gli amici ecc.), le attività legate alla cura di sé e degli spazi/oggetti personali.

Le **attività spontanee di gruppo o individuali** sono momenti all'apparenza poco visibili, ma in realtà assai preziosi per favorire la comunicazione tra ospiti e tra operatore e ospite; inoltre, sono spesso usati dall'ospite per esprimere desideri, progetti, preoccupazioni, difficoltà. Sono ad esempio, il giocare a carte, fare passeggiate, chiacchierare, bere il caffè, andare a prendere l'aperitivo.

Un'attività di particolare rilevanza, per il nostro modo di interpretare il Servizio Comunità è la **Riunione con gli ospiti**, pensata, preparata e condotta da un educatore a turno. Può avere scopi differenti: fornire e ricevere informazioni di natura organizzativa (impegni per la settimana, visite mediche, uscite collettive, comunicare eventuali assenze degli educatori, ecc.); permettere agli ospiti di esprimere desideri (suggerire proposte per il fine settimana, formalizzare il desiderio di acquisti impegnativi, ecc.); promuovere discussioni intorno a situazioni problematiche; tematizzare ed orientare i significati attraversati dal gruppo utenti ed educatori in quella determinata fase del progetto Comunità.

GIORNATA TIPO (FERIALI)

Orario	Attività
07.00 – 08.00	Sveglia, igiene personale, colazione e preparazione per le attività diurne.
08.00 - 15.00	Servizi di pulizia/guardaroba, accompagnamenti per visite mediche, procedure burocratiche, ritiro pensioni e contributi, manutenzione e riordino ambienti, rapporti con Enti e Servizi ecc.
15.00 – 17.00	Accoglienza, merenda.
17.00 – 21.00	Attività Pomeridiane: attività personali, attività sportive e/o ludico-ricreative, cura dei propri interessi, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, acquisti personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo. Preparazione della cena - Igiene personale –Cena e post-cena.
21.00 – 23.00	Attività serali: televisione, giochi organizzati...
23.00 – 7.00	Notte

GIORNATA TIPO (FESTIVI)

Orario	Attività
07.00 – 09.00	Sveglia, colazione
09.00 - 11.00	Igiene personale, riordino...
11.00 – 18.00	Attività del mattino e del pomeriggio : attività personali, cura dei propri interessi, attività sportive e/o ludico-ricreative, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, acquisti personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo Pranzo, pausa caffè Gite, uscite, tempo libero...
18.00 – 21.00	Cena, riordino
21.00 – 23.00	Attività serali: televisione, giochi organizzati...
23.00 – 7.00	Notte

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 CSS Fusinato 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 CSS e l'intera Cooperativa collaborano con i Servizi Diurni 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 CSS 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, Nucleo Distrettuale Disabili, Centri Psico Sociali di Zona, Consultorio Anffas, Servizio DAMA Ospedale s. Paolo, la Bottega Coop. I Percorsi, Centro Diurno Coop. Fraternità e Amicizia", CDD il Camaleonte Sacra Famiglia, Circolo ARCI La Scighera, Coop. Team Project.

ALTRI SERVIZI DELLA RETE

Associazione famiglie di Villa Pizzone e associazione Mamme a Scuola, cooperative sociali Farsi Prossimo e Sóciosfera, Associazione teatro ATIR, Associazione La Fabbrica, Volontari Oratorio S. Rita, "La Quasilocanda", Associazione Sportiva La Comune, Palestra C.S.B., Tempo libero Fraternità e Amicizia, Associazione Shiatsu Do, Circolo Arci Quarto Posto, Circolo Piano Terra.

SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA

La Comunità Socio Sanitaria Fusinato è situata al n°2 di via Arnaldo Fusinato, Zona Villapizzone a Milano. Di proprietà della Cooperativa PRATICA, l'immobile è il recupero di uno stabile storico della zona precedentemente destinato ad usi commerciali. Gli spazi sono suddivisi così su 3 livelli:

piano terra: un ampio salone, la cucina, la sala pranzo, servizio igienico attrezzato e la lavanderia
primo piano locale soggiorno, locale operatori e 2 camere da letto doppie con servizi igienici attrezzati;

secondo piano locale soggiorno, 3 camere da letto doppie con servizi igienici attrezzati.

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 CSS

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 "CSS Fusinato" 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 COMUNITÀ SOCIO SANITARIA “CSS FUSINATO”

via Arnaldo Fusinato, 2 - 20156 Milano Tel. - Fax +39 02 49455994

e-mail: css.fusinato@praticaonlus.it

Coordinatore: dott.ssa Eliana Piredda

e-mail: eliana.piredda@praticaonlus.it

cell. Az.: +39 347 4756710



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 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



Allegati alla Carta del Servizio della CSS Fusinato

Il funzionigramma di Pratica
L'Organigramma della CSS Fusinato
Istruzione Operativa AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE
Procedure covid-19
Questionario Soddisfazione Famiglie
Questionario 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

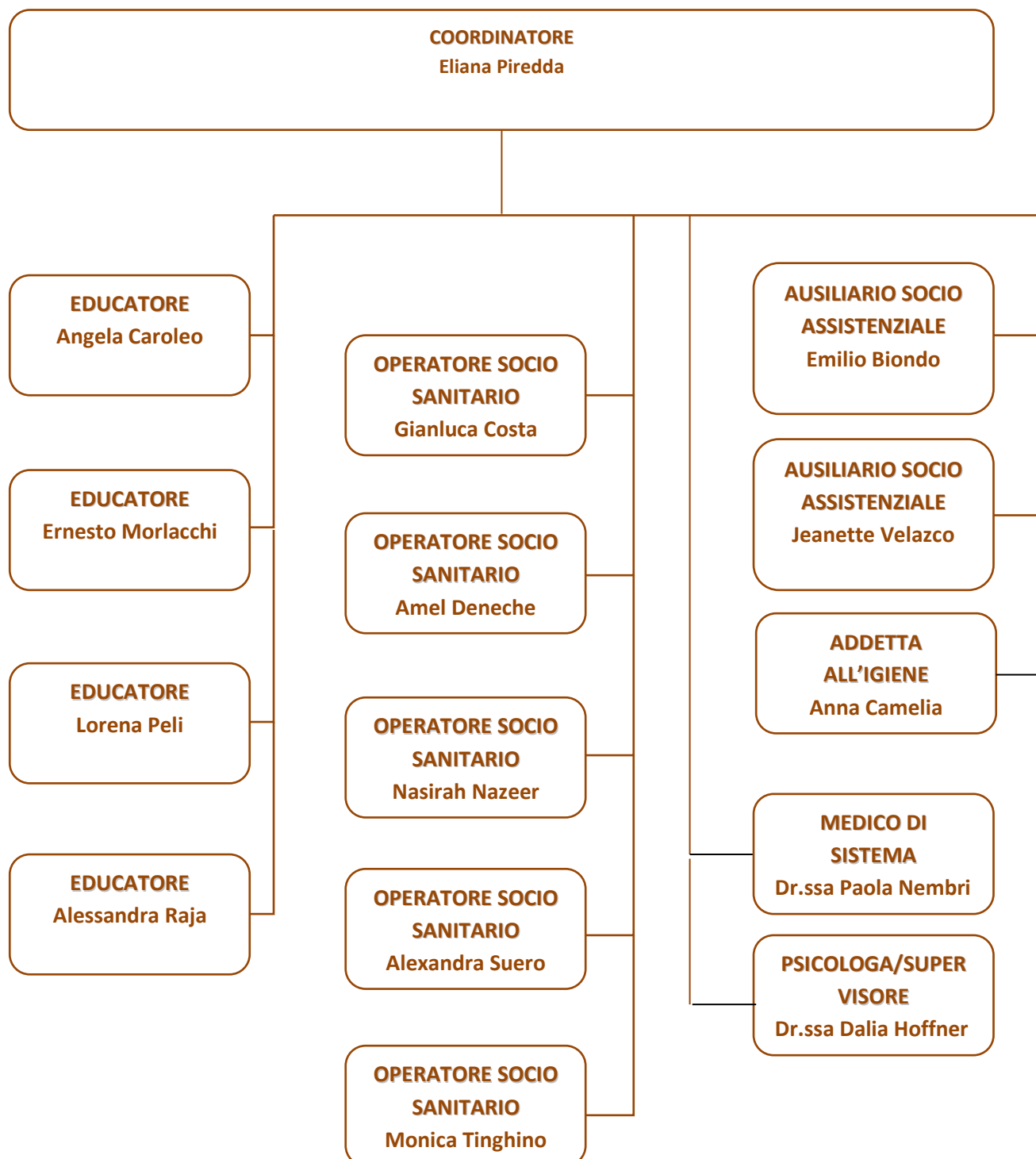


LIVELLO TECNICO OPERATIVO

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) – QuBi (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 DELLA CSS FUSINATO



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

Procedure Covid-19 secondo le DGR. 3226/2020, DGR 3540/2020, DGR.3777/20 e la DGR 3913/2020

□ **Regolamentazione degli ingressi e reingressi degli ospiti**

Prerequisito per la valutazione dei nuovi ingressi è che il candidato all'inserimento/al rientro c/o la CSS venga sottoposto agli screening previsti dalla DGR 3913/2020:

- valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi da Covid-19 e ad escludere contatto con casi. Tale valutazione deve riferirsi ai 10 giorni precedenti all'ingresso;
- esecuzione di due tamponi molecolari naso-faringeo (pre-ingresso e alla fine dell'isolamento).

La fase di isolamento non potrà essere effettuata in CSS, a meno che non ci sia la disponibilità di camera doppia a uso singola con bagno dedicato e applicando le misure di prevenzione, sorveglianza sanitaria e uso di DPI, altrimenti l'isolamento dovrà essere garantito c/o il domicilio o altra struttura inviante. In caso di provenienza da domicilio privato, la CSS si occuperà dell'organizzazione dei test attraverso percorsi di attivazione ADI del territorio. L'ingresso sarà possibile solo con 2 test negativi. Non potrà essere ammesso utente in caso di presenza di caso positivo in CSS. Una volta effettuato l'ingresso, l'ospite deve attenersi alle disposizioni di sorveglianza sanitaria. La CSS si riserva di non accogliere ospiti per i quali non sono state applicate adeguatamente le misure di isolamento al di fuori della UdO.

□ **Sorveglianza Sanitaria e misure preventive per ospiti e operatori della CSS Fusinato**

Tenendo conto delle indicazioni presenti nella DGR 3777/20 per l'individuazione in tempi brevi di infezioni da SARS-Cov-2, la CSS Fusinato attua lo screening effettuando tampone naso-oro-faringeo per la ricerca rapida degli antigeni (Ag-RDTs) ogni 14 giorni a ospiti e operatori presenti in struttura con la collaborazione del Medico di Sistema. Si mantiene il controllo delle condizioni cliniche degli operatori prevedendo:

- automisurazione della temperatura prima di recarsi sul luogo di lavoro;
- rilevazione e registrazione ad inizio e fine turno della temperatura corporea;
- sensibilizzazione agli operatori di dichiarare immediatamente al datore di lavoro e/o ufficio del personale l'insorgenza di sintomatologia riconducibile al Covid-19 (in caso di positività al test antigenico l'operatore sospende l'attività lavorativa in attesa della conferma del test molecolare e si procede a sottoporre gli ospiti allo tampone antigenico che sono stati assistiti dall'operatore) rimandando lo stesso al proprio MMG;
- realizzazione del sistema di contact tracing tra operatori;

□ **Tampone e sierologici per ospiti e operatori**

Pratica ha predisposto la programmazione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell'infezione mediante tampone rapido da eseguire nelle proprie strutture socio-sanitarie. Possibile eseguire anche tamponi molecolari fornitici dall'Ospedale Sacco e che in 24h ci riconsegna esito. Sempre c/o Ospedale Sacco è possibile prenotare test sierologici su ospiti e operatori, previste da norma, presso il laboratorio 62 accreditato, in stretto raccordo con il Referente COVID interno.

□ **Misure igienico-sanitarie**

Definite dal Ministero della Salute e per l'uso dei DPI per operatori, ospiti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento sociale, in caso di non applicabilità funzionale: Le misure da adottare sono specificate nel Documento di Valutazione del Rischio Biologico da Covid-19 – Gestione emergenza diffusione Coronavirus (DVR) adottato dalla Cooperativa Pratica e nella Procedura di Sorveglianza ICA in vigore nella struttura.

Tutto il personale che accede alla struttura CSS deve eseguire le operazioni di vestizione e svestizione nel locale preposto: nel deposito/dispensa posto al primo piano sono stati predisposti dei contenitori di plastica richiudibili nominati per ogni operatore. Per tale procedura gli operatori sono tenuti a seguire le indicazioni definite al punto 3a. del presente documento.

□ **Adozione delle precauzioni standard e specifiche nell'assistenza a tutti gli ospiti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico**

Come stabilito dal RAPPORTO ISS COVID 19 N.2/2020 le misure generali di prevenzione e mitigazione del rischio sono fattori di protezione "chiave" sia nei contesti sanitari sia di comunità. Le più efficaci misure di prevenzione da applicare sia nell'ambito comunitario che sanitario, includono:

- Praticare frequentemente l'igiene delle mani con acqua e sapone o, se questi non sono disponibili, con soluzioni/gel a base alcolica.
- Evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca con le mani;
- Tossire o starnutire all'interno del gomito con il braccio piegato o di un fazzoletto, preferibilmente monouso, che poi deve essere immediatamente eliminato;
- Indossare la mascherina chirurgica nel caso in cui si abbiano sintomi respiratori ed eseguire l'igiene delle mani dopo avere rimosso ed eliminato la mascherina;
- Evitare contatti ravvicinati mantenendo la distanza di almeno un metro dalle altre persone, in particolare con quelle con sintomi respiratori.
- Utilizzo corretto dei DPI e adeguata sensibilizzazione e addestramento alle modalità relative al loro uso, alla vestizione, svestizione ed eliminazione.

□ **Campagna vaccinale**

Gli operatori e gli ospiti sono richiamati all'adesione della campagna vaccinale contro il Covid-19 predisposta dal Governo per gli ospiti la vaccinazione è effettuata solo dietro parere medico e da personale del presidio ospedaliero.

□ **Casi accertati e casi sospetti**

Gestione di eventuali casi positivi o sospetti di COVID-19 tra ospiti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni: le procedure di gestione di casi accertati e sospetti sono declinate nel DVR adottato da Pratica. Occorre specificare che **la CSS non è nelle condizioni di garantire l'isolamento di ospiti con sintomi o accertati e per questa eventualità si prevede l'immediata segnalazione del caso ad ATS competente affinché possa predisporre il tempestivo trasferimento del soggetto in opportuna struttura a carattere sanitario**. In attesa che il caso venga trasferito si opererà con la massima tempestività per mantenere la separazione tra la persona interessata e il resto della comunità.

□ **Isolamento/Quarantena**

Per i casi positivi sia di ospiti e operatori, l'isolamento può essere concluso solo dopo tampone molecolare negativo. **Nella CSS non è predisposta la camera di isolamento, essendoci solo 5 camere doppie. In caso di necessità è possibile isolare i/il caso/i positivo/i in uno dei tre piani della casa, fintanto che non si trovi soluzione con l'ATS di competenza.**

□ **Gestione in sicurezza di ospiti affetti da COVID-19:**

La procedura adottata in caso di eventuali insorgenze è l'immediato isolamento del caso e la segnalazione ad ATS competente affinché si predisponga il tempestivo trasferimento dell'ospite in adeguata struttura valutato il caso (rischio basso/medio/alto), non essendo la CSS nelle condizioni di poter garantire l'isolamento necessario in presenza di tutti gli ospiti. Contestuale è la segnalazione del caso al MMG dell'ospite e al Referente COVID dell'Ente Gestore. Si ribadisce che in attesa che il caso venga trasferito si opererà con la massima tempestività per mantenere la separazione tra la persona interessata e il resto della comunità.

□ **Gestione casi COVID-19 di futura eventuale insorgenza tra gli ospiti**

È previsto il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario, appositamente individuate, degli ospiti eventualmente rientranti nella casistica, segnalando tempestivamente i casi ad ATS competente per l'adozione delle opportune misure. Viene garantito in linea generale il costante monitoraggio attivo delle condizioni di salute atte a rilevare insorgenza di febbre e altri sintomi correlati. Nel caso in cui un ospite dovesse presentare sintomi sospetti, effettuato screening a

compagni e operatori, dopo il trasferimento in struttura idonea deve essere effettuata immediatamente la sanificazione accurata degli ambienti dove il residente soggiornava e dove è stato esaminato. I soggetti esposti dovranno essere considerati contatti di caso di COVID-19 e seguire le procedure di segnalazione, sorveglianza e quarantena stabilite dalle autorità sanitarie.

□ **Gestione casi COVID-19 di futura insorgenza tra gli operatori:**

Il documento dell'ISS promuove la sorveglianza attiva di quadri clinici di infezione respiratoria acuta anche tra gli operatori. Nello specifico: promuovere la responsabilizzazione degli operatori per autocontrollo sintomatologia; misurazione febbre a inizio turno; monitorare nel tempo l'eventuale comparsa di febbre e segni e sintomi di infezione respiratoria acuta o di difficoltà respiratoria e altri fattori di rischio (ad esempio contatto con casi di COVID-19); screening operatori; restrizione dall'attività lavorativa degli operatori sospetti o risultati positivi al test per SARS-CoV-2 in base alle disposizioni vigenti.

□ **Organizzazione dei trasferimenti**

In caso di positività di ospite al test antigenico, la CSS Fusinato non potendo garantire l'isolamento del caso, sentito il MMG dell'ospite e attuate le misure temporanee di separazione dagli altri ospiti, si attiva per l'effettuazione del test tampone naso-oro-faringeo molecolare c/o il vicino presidio ospedaliero "Sacco", con il quale si è attivata dal mese di settembre 2020, un canale di screening e tramite ATS (portale PRIAMO/CUPDO) e Comune di Milano (se ospite residente), ne predispone il trasferimento c/o altro servizio. In caso di positività di più ospiti, si valuterà con MMG, Medico di Sistema e Referente COVID l'isolamento di coorte, a patto che si riesca a creare una zona filtro. In caso di ospiti confermati o sospetti Covid_19 si predispone l'immediata segnalazione ad ATS competente per il tempestivo trasferimento dei soggetti presso altra struttura sanitaria più idonea e il loro successivo ritorno, secondo criteri di massima sicurezza, seguendo scrupolosamente tutte le procedure predisposte.

□ **Accoglienza di ospiti, operatori, visitatori**

Percorsi e modalità di accoglienza di ospiti nuovi o di rientro dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero, di ospiti con accessi diurni/ambulatoriali anche ricorrenti, di operatori e di eventuali altri soggetti esterni (esempio: visitatori, ecc.): ai sensi della DGR 3226/2020 e successive integrazioni, le autorizzazioni e le modalità di accesso dei familiari alla struttura devono essere sempre valutate dal Referente COVID-19, a tutela del soggetto interessato e degli altri ospiti, al fine di commisurare sicurezza e attenzione ai bisogni di salute anche relazionali.

□ **Procedura visite parentali**

Per quanto riguarda i rientri a casa e le visite familiari, la CSS si attiene alla ORDINANZA MINISTERO DELLA SALUTE 8/05/2021 INERENTE MODALITÀ DI ACCESSO/USCITA DI OSPITI E VISITATORI PRESSO LE STRUTTURE RESIDENZIALI DELLA RETE TERRITORIALE (valida fino al 31/07/2021), la quale richiede il possesso da parte del visitatore/familiare che accoglie, la Certificazione Verde Covid (che siano trascorsi almeno 14 giorni dal termine della vaccinazione anticovid -1° e 2° dose o pregressa malattia covid 19 risolta e unica dose di vaccino - oppure effettuazione test antigenico rapido a carico del SSN.)

La CSS provvede alla sottoscrizione di un patto di corresponsabilità con i familiari da rispettare per tutta la durata di permanenza dell'ospite nel nucleo. I familiari saranno sottoposti ad indagine tramite questionario sullo stato di salute e sui contatti intrattenuti nei 14 giorni precedenti. Per il rientro in CSS viene seguito l'iter degli accessi/rientri degli ospiti.

In caso di visite parentali nella struttura, oltre la presentazione della Certificazione Verde Covid, ai visitatori viene effettuato il triage tramite misurazione della temperatura, compilazione registro accessi in struttura e compilazione questionario assenza sintomatologia.

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 CSS PER GLI UTENTI

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA ed un eventuale commento

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA NELLO SVILUPPO DEL TUO PROGETTO DI VITA?			
note				
2	RITIENI UTILI I MOMENTI DI CONFRONTO E DI SCAMBIO CON L'OPERATORE?	NO	ABBASTANZA	SI
note				
3	GIUDICHI POSITIVAMENTE L'INTERVENTO CHE GLI OPERATORI EFFETTUANO CON TE?	NO	ABBASTANZA	SI
note				
4	GIUDICHI POSITIVAMENTE LA RELAZIONE CON GLI OPERATORI?	NO	ABBASTANZA	SI
note				
5	RITIENI UTILI E SIGNIFICATIVE LE ATTIVITÀ SVOLTE?	NO	ABBASTANZA	SI
note				

DATA:

SCHEDA 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

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

3. Gli ambienti sono bene illuminati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

4. Gli ambienti sono bene riscaldati:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

5. Gli ambienti garantiscono le norme di sicurezza:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

7. Gli spazi sono adeguati rispetto alle attività proposte:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

RELAZIONE CON GLI UTENTI

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

9. 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.....

10. 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

11. 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

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

-
-
-

Eventuali suggerimenti in merito:

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

AMBITI DI COMUNICAZIONE

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

25. Eventuali richieste mi vengono rivolte in modo chiaro:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

26. 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

27. I rapporti con i miei colleghi sono buoni:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

28. Il clima emotivo nell'équipe è sereno:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

.....

.....
.....

RAPPORTI CON COORDINAMENTO/DIREZIONE

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

37. Penso di avere sufficienti spazi di autonomia professionale.

Molto Abbastanza Poco Per nulla

38. 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

39. Nel complesso sono soddisfatto del mio lavoro

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

42. Il mio lavoro corrisponde alle mie aspettative professionali:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

43. 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

44. 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

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

46. Il contratto di lavoro è correttamente applicato:

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Eventuali considerazioni in merito:

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

LA COOPERATIVA

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

49. Conosci e condividi la mission della Cooperativa

Molto Abbastanza Poco Per nulla

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

Molto Abbastanza Poco Per nulla

51. 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 _____