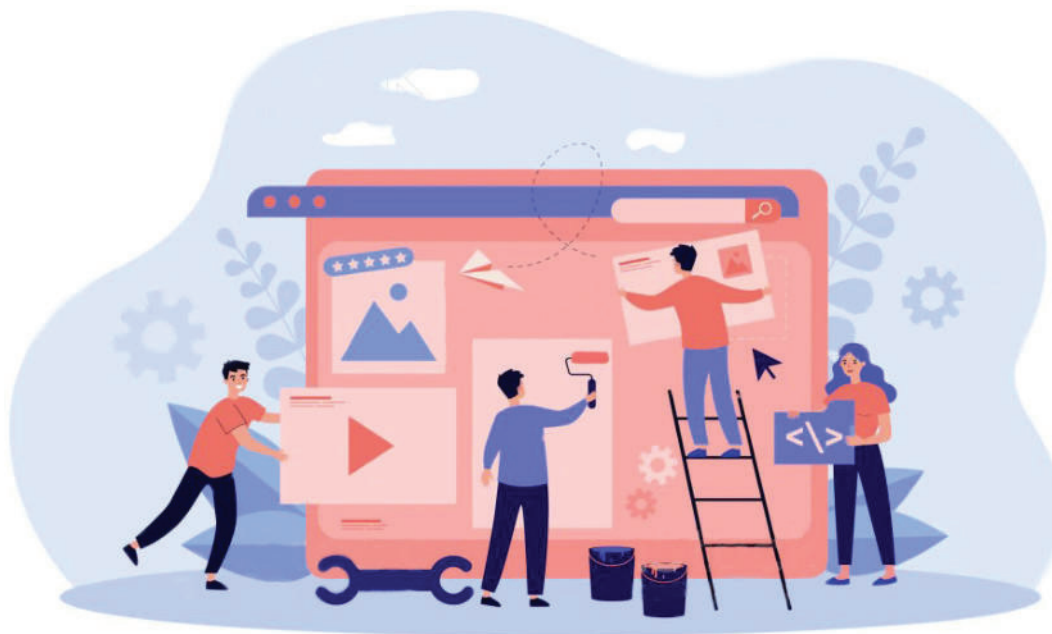




**PRATICA**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# SFA VILLAPIZZONE

**SERVIZIO di FORMAZIONE all'AUTONOMIA  
PER PERSONE CON DISABILITÀ  
convenzionato con il Comune di Milano**



## Carta del Servizio

# INDICE

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>LA COOPERATIVA PRATICA</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>IL CODICE ETICO</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>IL PROGETTO SFA: modalità e attività</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SFA</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA</b>	<b>Pag. 14</b>
<b>LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO SFA</b>	<b>Pag. 15</b>

## 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.***

Nel corso del 2023 PRATICA ha assorbito il **Consultorio Familiare CEMP** di Milano e le sue attività.

### **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**

PRATICA è dotata di un'area di **Direzione Generale**, un'area **Amministrazione**, un'area **Risorse Umane**, un'area di **Progettazione, Sviluppo e Innovazione** e le aree di **Produzione** che comprendono l'insieme di servizi e progetti: **Diurni e Dopo di Noi, Residenzialità e Housing Sociale, Minori e Famiglie, Sociale, Scolastica, Progetti Innovativi, Formazione e Consulenza.**

# 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'equipe e di coordinamento, sia momenti di supervisione e di formazione all'equipe.
- Sono programmati gli incontri e i colloqui con le famiglie, gli Enti e i Servizi.
- La documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
- I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03.

**Il sistema di gestione per la qualità dei servizi di Pratica - Società Cooperativa Sociale è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015**



## IL PROGETTO SFA: modalità e attività

L'intervento educativo del Servizio di Formazione all'Autonomia si colloca ad un livello intermedio fra servizi di formazione professionale e di inserimento lavorativo ed il centro socio educativo (CSE), rivolto a soggetti complessivamente meno autonomi.

Lo SFA accompagna le persone con disabilità nel loro percorso di maturazione, attraverso una crescita globale, mirata alla relazione armonica e autonoma con il mondo esterno.

Lo SFA "Villa Pizzone" è un progetto diurno che si rivolge a persone con disabilità medio-lievi e attua interventi educativi, sia individuali che di gruppo, che hanno l'obiettivo di sviluppare le autonomie personali, relazionali e sociali, di consolidare le abilità acquisite e rinforzare identità e competenze di ogni persona.

Considerando l'età di accesso allo SFA (16 anni), il servizio può accogliere studenti che stanno terminando la scuola dell'obbligo, orientandoli e accompagnandoli verso un percorso lavorativo o all'interno di altri servizi offerti dal territorio.

### IL TEMPO

Lo SFA di Villa Pizzone, come ogni Servizio di Formazione all'Autonomia, che si differenzia da altre tipologie di servizi rivolti a persone con disabilità, prevede una "temporaneità" dell'intervento.

Seguendo le linee guida della DGR 7433 del 13\6\2008, recepita dal patto d'accreditamento del Comune di Milano del 15\12\2010, la durata dell'intervento ha un limite temporale elastico, ma ben preciso (fino ad un massimo di 5 anni di frequenza).

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che, pertanto, deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Lo SFA si organizza secondo i seguenti moduli di intervento:

**MODULO FORMATIVO** della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

**MODULO DI CONSOLIDAMENTO** della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/ o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

**MODULO DI MONITORAGGIO**, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.



Uno degli obiettivi prioritari dello SFA è la progettazione a breve e lungo termine del percorso di vita, sia lavorativo, sia di passaggio in altri servizi.

Una volta esauritosi l'iter formativo, nasce l'opportunità e la necessità di formalizzare "dimissioni" verso percorsi diversi, anche per frequenza e durata (es. laboratori), che nascono dalla rete di risorse attivate durante il cammino formativo all'interno dello SFA. Anche dopo le dimissioni, lo SFA continua a rimanere un punto di riferimento per il soggetto disabile.

### **Obiettivi del servizio:**

- Sviluppare e valorizzare le abilità, rinforzando conoscenze e competenze legate alla specificità della persona.
- Costruzione di una relazione armonica con il mondo esterno e progettazione del futuro.
- Sviluppare le autonomie personali, relazionali e sociali, consolidare le abilità acquisite e rinforzare identità e competenze di ogni persona.
- Rendere visibili cambiamenti osservati nell'utente durante tutto il percorso formativo.
- Aiutare i soggetti nella presa di coscienza della propria identità.
- Rimanere "regia educativa" nella fase di passaggio di un soggetto verso un altro servizio.

### **LE FINALITÀ DEL SERVIZIO**

- Essere luogo di accoglienza, socializzazione e relazione, sia all'interno che sul territorio.
- Costruzione di percorsi formativi in cui ciascun partecipante possa individuare il proprio progetto di vita adulta con maggior consapevolezza.
- L'integrazione sociale del soggetto disabile.
- Essere luogo di riferimento progettuale, osservativo, organizzativo e propedeutico all'elaborazione di progetti individuali, finalizzati all'accompagnamento della persona disabile in un percorso di autonomia da svilupparsi in luoghi de-strutturati e rispondenti ai suoi bisogni e desideri.
- Supporto/aiuto alla persona disabile nel leggere e capire il proprio processo formativo e di crescita.
- Offrire spazi esperienziali dove ognuno possa riconoscersi portatore di abilità da apprendere e spendere nei diversi contesti di vita.

# L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO SFA

## SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA "SFA VILLAPIZZONE"

Piazza Villapizzone 3 - 20156 Milano - tel. e fax +39 02 324222

mail: [sfa@praticaonlus.it](mailto:sfa@praticaonlus.it)

Coordinatore: **Luca Zambelli**

Trasporti: Tram linee 12, 19 - 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](mailto:segreteria@praticaonlus.it)

### A CHI SI RIVOLGE

Lo SFA è un servizio innovativo che lavora con modalità flessibile alla costruzione di percorsi personalizzati attraverso PEI condivisi con la persona con disabilità e la sua famiglia. Accoglie persone di età compresa tra i 16 e 35 anni.

Il Servizio è rivolto a persone con disabilità medio-lievi, che possiedono discrete capacità relazionali, adattive e di comunicazione. Le persone alle quali il servizio si rivolge sono già in possesso di alcune autonomie personali. Lo SFA funge da supporto per l'individuazione di percorsi che il territorio offre nel rispondere ai bisogni di integrazione del soggetto (lavoro, laboratori, servizi sociali, rete territoriale).

Attualmente il Servizio SFA "Villa Pizzone" può accogliere fino a 35 persone.

Il monte ore di frequenza per ciascun soggetto varia a seconda del modulo di appartenenza ed è quindi modificabile negli anni.

### MODALITÀ D'ACCESSO

Esistono tre tipologie diverse di accesso allo SFA:

1. Per i residenti nel Comune di Milano viene regolamentato dalla DGR attuale e gestito direttamente dal nucleo zonale di riferimento dell'utente.
2. Per persone provenienti da altri Comuni è possibile creare convenzioni specifiche con gli enti territoriali di residenza dell'utente.
3. Esiste la possibilità di accogliere utenza in regime di solvenza rivolgendosi direttamente alla Assistente Sociale della cooperativa PRATICA.

Il servizio di formazione all'autonomia è basato sui percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta deve rispondere a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

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

- incontri tra il Responsabile dello SFA ed il Referente comunale per iniziare a conoscere la persona, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;
- valutazione interna dell'équipe operativa dello SFA sull'adeguatezza del servizio e sulla possibile compatibilità della stessa con gli altri Ospiti.
- colloquio con l'Utente e la Famiglia
- un periodo di inserimento per valutare le capacità di adattamento.

I 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.

Anche le **dimissioni** vengono concordate tra la famiglia, il soggetto e l'equipe educativa del servizio ed il Referente comunale e possono verificarsi:

- per volontà dei familiari;
- per sopraggiunte complicazioni, prevalentemente di tipo psichiatrico o sanitario;
- per importanti modificazioni nell'assetto familiare dell'ospite che comportino, di conseguenza, il suo inserimento in struttura residenziale sanitaria o il trasferimento di città.

## I COSTI

Lo SFA Villa Pizzone è gestito dalla Cooperativa PRATICA titolare dell'Accreditamento con il Comune di Milano. Per quanto riguarda i costi del servizio fa riferimento all'attuale normativa con il comune di Milano, la compartecipazione delle famiglie viene definita dallo stesso, per ogni pasto è richiesto un contributo di € 6,00, per chi ha diritto a riduzioni il contributo è di 2.60.

La retta comprende: la partecipazione alle attività del servizio.

La retta non comprende: tutte le spese extra attività.

## APERTURA

Il servizio è aperto tutto l'anno ad eccezione del mese di Agosto. Sono previsti orari e giorni flessibili in base al Progetto Educativo Individualizzato dei soggetti accolti. Sono possibili modalità di frequenza particolari, purché compatibili con l'organizzazione generale del Servizio.

## IL PERSONALE

Per il Servizio "SFA Villa Pizzone" 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 Supervisore
- 1 Coordinatore
- 2 Educatori professionali

Il Coordinatore dello SFA 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. Si è attivata, e verrà sempre più potenziata, la collaborazione con alcune figure presenti al CDD Mantegazza. Per lo svolgimento di alcune attività collaborano con il Servizio anche alcune figure professionali esterne.

### 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, il gruppo si confronta non solo su questioni organizzative, ma anche su problematiche relative agli utenti e inerenti la convivenza in comunità e famiglia. Le tematiche del confronto sono di carattere generale sugli utenti, sulle prassi relazionali e sugli interventi educativi e assistenziali. Lo scambio dei diversi sguardi e la

messa in comune delle differenti competenze professionali, costituisce una risorsa per l'equipe e per la progettualità d'intervento.

### **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. La supervisione permette al gruppo di lavoro di analizzare il vissuto emotivo suscitato dallo stare insieme agli ospiti e colleghi in un progetto condiviso, riflettere sulle modalità comunicative tra colleghi ed affrontare situazioni problematiche avvalendosi di una figura professionale esterna, che possa anche fungere da mediatore.

### **Gestione individuale**

L'intervento educativo diventa momento centrale per la progettazione del lavoro. Ogni operatore ha a disposizione un monte ore dedicato alla 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, i verbali dei colloqui con le famiglie e/o con la rete dei Servizi, verifiche e relazioni.

### **Strumenti**

Gli Strumenti di lavoro educativi utilizzati sono:

- Osservazione
- Progettazione
- Verifica in itinere
- Ri-progettazione (adeguamento e variazioni in itinere al progetto)
- Verifica

## **ATTIVITA'**

Le attività sono programmate annualmente, si attivano momenti strutturati, partendo dai bisogni, desideri e interessi delle persone. Il servizio prevede attività sia di gruppo, che individuali; esse non rappresentano un fine, ma sono uno strumento flessibile, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi dei progetti educativi e possono variare anche durante il corso dell'anno. Il servizio è strutturato per avere una attenzione particolare sulla Persona, al fine di costruire percorsi individualizzati dove attraverso l'esperienza ed il sostegno dell'educatore, si lavori sul raggiungimento, potenziamento o consolidamento di abilità e autonomie.

## **LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE**

I rapporti coi familiari/amministratori/tutori degli utenti vengono gestiti, prevalentemente, mediante **incontri individuali** a cadenza periodica (condivisione dei progetti educativi e verifiche) e attraverso comunicazioni costanti e quotidiane. In caso di necessità particolari sono previste più convocazioni.

Il Servizio prevede alcuni momenti di **incontro di gruppo** con le famiglie delle persone accolte (in presenza dei soggetti stessi), organizzati durante l'anno, quali importanti occasioni di conoscenza, scambio e confronto. Saltuariamente vengono organizzati momenti di incontro tematici condivisi anche con altri servizi della cooperativa, al fine di ampliare l'orizzonte di confronto con altre famiglie.

## **I RAPPORTI E IL LAVORO CON LA RETE**

La parola territorio assume il significato di mappa, inteso come possibilità di orientarsi nella ricerca

dei propri bisogni e in cui sviluppare occasioni concrete dove poter spendere le proprie competenze e autonomie.

Nello SFA si prevede una costante e mirata azione di intervento sul territorio, che porta ad individuare luoghi e contatti per una messa in rete delle risorse, al fine di perseguire l'integrazione sociale del soggetto disabile. Lo SFA Villa Pizzone agisce direttamente, sia sul territorio di appartenenza dell'utenza, sia sul territorio del servizio stesso.

Il nostro servizio si colloca in un contesto urbano molto particolare, avendo la propria sede all'interno della Comunità di Villa Pizzone, che è uno spazio che permette di allontanarsi dalla dimensione metropolitana, per avvicinarsi ad un ambiente più rurale e "paesano".

La comunità di Villa Pizzone segue il modello del condominio solidale, un luogo che attiva le risorse del territorio, considera i bisogni di tutti, promuove relazioni e genera processi di autonomia.

La scelta di tale sede rappresenta una importante occasione per lo sviluppo e l'implementazione delle attività e le esperienze che caratterizzano questo servizio.

Lo SFA si colloca in un territorio denso di attività sociali e servizi tra cui alcuni di PRATICA, la CSS Fusinato e il CDD Mantegazza, e AIAS, nello specifico con il Progetto Prado (Tempo Libero Disabili). Il quartiere offre anche molteplici possibilità di incontro e scambio in luoghi pubblici come bar, biblioteca, scuole, negozi e un mercato rionale che si svolge due volte la settimana.

Lo SFA si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i Nuclei Distrettuali Disabili, l'Ufficio Residenzialità e l'Ufficio Tutela del Comune di Milano; il Servizio DAMA dell'Ospedale San Paolo e se necessario, strutture ospedaliere e specialisti privati; il Consultorio SIR di Milano; associazioni ed enti del territorio del Terzo e Quarto Settore per le attività ricreative, culturali e sportive.

L'equipe educativa del servizio partecipa agli incontri di verifica indetti dagli Uffici Comunali, promuove con la famiglia e la rete dei servizi incontri finalizzati a monitorare e riorientare il PEI sulla singola persona, anche attraverso la rilevazione e analisi del dato di soddisfazione del Servizio e la raccolta 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.

### ***MISURE E PROTOCOLLI SANITARI***

Lo SFA Villa Pizzone ha adottato misure igienico-sanitarie di prevenzione delle infezioni e ha predisposto protocolli interni inerenti la gestione di infezioni all'interno dello SFA, sorveglianza sanitaria degli ospiti e degli operatori, così come previsto dalle normative vigenti.

## SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA

Il Servizio Formazione all'Autonomia di PRATICA è collocato all'interno di un antico complesso sito in zona Villa Pizzone. La struttura è priva di barriere architettoniche. Quale sede del Servizio è stato individuato uno spazio (rappresentato da due saloni, una cucina e una biblioteca) all'interno della Cascina di Villa Pizzone, presso l'associazione Comunità e Famiglie. Questa sede costituisce un'importante risorsa per una tipologia di servizio quale è lo SFA: Villa Pizzone, infatti, segue il modello del Condominio Solidale, un luogo che attiva le risorse del territorio, considera i bisogni di tutti, promuove relazione e genera processi di autonomia. La scelta di tale sede rappresenta un'importante occasione per lo sviluppo e l'implementazione delle attività ed esperienze che caratterizzano questo Servizio. La sede rappresenta un punto di riferimento, un luogo di ritrovo e di identificazione per le persone inserite nello SFA e per gli operatori. 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 SOCIETÀ 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 SFA

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 "SFA Villa Pizzone" 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.

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 FORMAZIONE AUTONOMIA “SFA VILLAPIZZONE”

Piazza Villapizzone 3 - 20156 Milano Tel. - Fax +39 02 3242222

e-mail: [sfa@praticaonlus.it](mailto:sfa@praticaonlus.it)

Coordinatore: **Luca Zambelli**

e-mail: [luca.zambelli@praticaonlus.it](mailto: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](mailto:segreteria@praticaonlus.it)

PEC: [praticaonlus@pec.it](mailto:praticaonlus@pec.it)

Sito: [www.praticaonlus.it](http://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





## **ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO CDD MANTEGAZZA**

**Il funzionigramma di Pratica**

**L'Organigramma dello SFA Villa Pizzone**

**Istruzione Operativa AMM/SNT. 04 - ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

**Procedure covid-19**

**Questionario Soddisfazione Famiglie**

**Questionari qualità del Servizio per gli Utenti**

**Questionario Soddisfazione Cliente committente**

**Questionario Soddisfazione Operatori**

**Scheda Reclami**

# IL FUNZIONIGRAMMA DI PRATICA

## ORGANIZZAZIONE & FUNZIONI

<b>LIVELLO SOCIETARIO</b>	
<b>ASSEMBLEA DEI SOCI</b>	
<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	
<b>REVISORE DEI CONTI E CONSIGLIO DEI SINDACI</b>	<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>
<b>PRIVACY D.Lgs. 196/03</b>	<b>SICUREZZA D.Lgs. 81/08: RSPP MC RL</b>
<b>SISTEMA QUALITÀ</b>	
<b>COMITATO EMERGENZA COVID</b>	
<b>RAPPORTO CON I SOCI</b>	
<b>LIVELLO TECNICO GESTIONALE</b>	
<b>DIRETTORE GENERALE</b>	
<b>MARKETING SOCIALE COMUNICAZIONE FUND RAISING</b>	<b>AREA GESTIONE AMMINISTRATIVA, CONTABILITÀ, RISORSE UMANE</b>
<b>AREA DIURNI E DOPO DI NOI</b>	<b>AREA RESIDENZIALITÀ /HOUSING SOCIALE</b>
<b>AREA MINORI E FAMIGLIE</b>	<b>AREA SOCIALE E SCOLASTICA</b>
<b>AREA INNOVAZIONE SOCIALE</b>	<b>AREA PROGETTAZIONE</b>
<b>AREA FORMAZIONE E CONSULENZA</b>	<b>CEMP Consultorio Familiare</b>
<b>SISTEMI INFORMATIVI</b>	
<b>CONSULENTI SANITARI Medico - Fisioterapista</b>	
<b>SERVIZI E PROGETTI IN CONVENZIONE, APPALTO, ACCREDITAMENTO</b>	
<b>LIVELLO TECNICO OPERATIVO</b>	
<b>GRUPPI DI LAVORO SERVIZI</b>	

# L'ORGANIGRAMMA DELLO SFA Villa Pizzone

<b>COORDINATORE</b> Luca Zambelli			
<b>EDUCATORE</b> Andrea Cappelletti	<b>EDUCATORE</b> Laura Tronconi	<b>EDUCATORE</b> Laura Cianciabella	

# 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.

## **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**

Le procedure dello SFA Villa Pizzone sono costantemente aggiornate secondo le normative nazionali e regionali, i protocolli condivisi tra le parti sociali, le linee guida e le raccomandazioni dell'ISS.

Tali procedure riguardano

**Regolamentazione degli ingressi degli ospiti**

**Sorveglianza Sanitaria e misure preventive per ospiti e operatori**

**Test attraverso tamponi all'interno della struttura**

**Misure igienico-sanitarie**

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

**Campagna vaccinale**

**Casi accertati e casi sospetti**

**Isolamento/Quarantena**

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

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

**Organizzazione dei trasferimenti**

**Accoglienza di ospiti, operatori, visitatori**

## 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 SFA PER GLI UTENTI**  
**INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE**

		<b>NO</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>SI</b>
<b>1</b>	L'OPERATORE TI AIUTA?	NO	ABBASTANZA	SI
<b>2</b>	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?	NO	ABBASTANZA	SI
<b>3</b>	TI PIACE VENIRE ALLO SFA?	NO	ABBASTANZA	SI
<b>4</b>	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?	NO	ABBASTANZA	SI
<b>5</b>	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?	NO	ABBASTANZA	SI

DATA: .....

## SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE COMMITTENTE

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 SODDISFAZIONE 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 Pratica:

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		
<b>Reclamo:</b>		
(segnalazione)		
Misure adottate:		
(da adottare)		
Firma		

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

<b>Valutazione</b>		
Note		
Archiviazione		
Apertura NC		
Data	RGQ	

*Il modulo viene conservato a cura di RGQ*

Tipologia del cliente \_\_\_\_\_

## LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

### ART. 1

#### DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire condizioni di disagio o sofferenza.

Le persone con disabilità fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali hanno diritto di accesso a tutti i programmi e gli interventi di screening e valutazione al pari delle altre persone.

### ART. 2 DIRITTO DI ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi socio-sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi socio-sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di condizione sanitaria o del momento di accesso al servizio.

Le persone con disabilità hanno diritto di accesso ai percorsi educativi, assistenziali, riabilitativi al pari delle altre persone, eventuali problematiche legate alla presenza di barriere architettoniche vanno superate mediante impegno, disponibilità e sensibilità degli operatori.

La disabilità non va considerata un limite alla fruizione di servizi di alta qualità e/ o di alto impegno tecnologico.

Alle persone con disabilità intellettiva grave o disturbi dello spettro autistico, con evidenti difficoltà di attesa nei luoghi di accoglienza, assistenza e cura, va garantito un percorso preferenziale che preveda brevi attese. Gli operatori devono aver cura di umanizzare il percorso socio-educativo, assistenziale, riabilitativo mediante atteggiamenti tesi a limitare condizioni di ostacolo anche di tipo fisico-posturale. Per talune situazioni di disabilità particolari potrebbe rendersi necessario uno specifico supporto psicologico, con presa in carico della persona con disabilità per il periodo ritenuto necessario.

### ART. 3

#### DIRITTO ALLA INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Con la persona con disabilità bisogna tentare di comunicare in modo consono al suo livello cognitivo senza mai ignorare la sua presenza. È opportuno da parte del personale assumere alcuni accorgimenti posturali che lo pongano in posizione di ascolto e accoglienza. L'operatore deve cercare di utilizzare gli ausili per comunicare impiegati dalla persona con disabilità.

#### ART. 4

##### DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua vita. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e intervento. Lo stesso vale per le persone con disabilità e, lì dove la propria disabilità o patologia potrebbe complicare la scelta di intervento, si ha il diritto di essere avvisati con sufficiente anticipo. Il personale ha il dovere di fornire spiegazioni ogni volta che siano richieste e di esporle nella maniera più chiara possibile. Quando la disabilità risulti tale da instaurare grave difficoltà di comunicazione o interazione con l'operatore vicarierà il tutore ad acquisire l'informazione esprimendo il consenso informato.

#### ART. 5

##### DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure, approcci e interventi sulla base di adeguate informazioni. Laddove non sia presente una comprovata incapacità di intendere e di volere della persona con disabilità, la persona stessa ha il diritto di esprimere la propria volontà in materia di procedure e di erogazione dei servizi socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali. In caso di provata incapacità della persona con disabilità di prendere decisioni anche con un sostegno all'esercizio della capacità legale adeguato alla sua disabilità, come per una severa disabilità intellettiva, è il tutore ad avere il diritto alla scelta dell'intervento socio-sanitario-educativo-assistenziale che deve garantire sempre la miglior soluzione per la persona con disabilità. L'operatore è comunque tenuto a dare informazioni sulle diverse procedure e trattamenti al tutore legale in presenza del paziente.

#### ART. 6

##### DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le sue necessità,

così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di interventi assistenziali, educativi e socio-sanitari.

Tutti i dati e le informazioni riguardanti lo stato di salute sono considerati dati sensibili e pertanto devono essere adeguatamente protetti.

Ogni individuo ha il diritto di scegliere a chi comunicare i suoi dati sensibili.

Nel dare informazioni, l'operatore dovrà scegliere un luogo adatto per trattare tali argomenti, accertandosi che le persone presenti siano quelle strettamente necessarie.

#### ART. 7

##### DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase dell'intervento.

L'operatore deve rispettare i tempi della persona con disabilità, sia dell'espressione che della comprensione, rimanendo a sua disposizione fino a quando è richiesto.

#### ART. 8

##### DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

La disabilità non deve essere considerata come limite per la fruizione di tale diritto: un paziente, con qualsiasi disabilità, ha il diritto di accedere a trattamenti e servizi di alta qualità. Gli operatori o la struttura non possono giudicare una persona meno degna di un'altra.

#### ART. 9

##### DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali e da errori e ha diritto di accedere a servizi e trattamenti che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Si devono mettere in essere tutte le misure atte alla compatibilità dell'intervento con lo stato di disabilità.

#### ART. 10

##### DIRITTO ALLA INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

La persona con disabilità deve essere partecipe dell'evoluzione tecnologica e culturale entrando attivamente nel processo. Le specifiche condizioni dell'individuo non devono influire sulle scelte di adesione o meno alle sperimentazioni.

La progettazione di nuovi strumenti e interventi deve essere pensata e realizzata per essere utilizzata anche dalle persone con disabilità.

#### ART. 11

##### DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua vita.

La persona con disabilità spesso non riesce a comunicare la presenza di una sintomatologia dolorosa e ci si trova quindi in assenza di manifestazioni esplicite. Vanno presi comunque tutti quei provvedimenti che possono prevenire, eliminare, attenuare il dolore connesso sia a procedure riabilitative o terapeutiche, sia ad una patologia in atto.

#### ART. 12

##### DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo, senza alcuna distinzione di sesso, etnia o religione, ha il diritto a interventi socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze. I servizi devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più possibile agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgano sul diritto alle cure.

#### ART. 13 DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta. I servizi socio-sanitari, socio-educativi e socio-assistenziali garantiscono l'esercizio di questo diritto, assicurando alle persone informazioni circa i loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo.

Oltre al normale reclamo legato alla prestazione erogata, la persona con disabilità ha il diritto di segnalare eventuali carenze o anomalie per tutti gli aspetti, anche quelli strutturali e architettonici che interferiscono con i diritti sino ad ora descritti. È inoltre essenziale che il soggetto abbia il diritto di partecipazione al processo, di esserne protagonista sia come individuo sia attraverso l'organizzazione di rappresentanza.

## ART. 14

### DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un intervento di un servizio socio-sanitario, socio-educativo o socio-assistenziale.

I servizi devono garantire un risarcimento, qualunque sia la gravità del danno e la sua causa (da un'attesa eccessiva a un caso di malpractice), anche quando la responsabilità ultima non può essere determinata con assoluta certezza.