



**CSS FUSINATO**  
**COMUNITÀ SOCIO SANITARIA**  
convenzionata con il Comune di Milano  
accreditata da ATS 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>LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>IL PROGETTO CSS: VALORI E OBIETTIVI</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CSS</b>	<b>Pag. 9</b>
<b>LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CSS</b>	<b>Pag. 15</b>
<b>LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA</b>	<b>Pag. 18</b>
<b>LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CSS</b>	<b>Pag. 19</b>
<b>ALLEGATI</b>	

## 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**.

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

### **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 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 e Scolastica, Progetti Innovativi, Formazione e Consulenza**.

## 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](http://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, così come modificato e integrato dal GDPR 679/16 e dal D.Lgs. 101/18

**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 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](mailto:css.fusinato@praticaonlus.it)

Coordinatore: **Angela Caroleo**

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](mailto: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 negli allegati riguardanti le misure per il contrasto alla pandemia da 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'uopo necessaria (fermo restando quanto previsto per "l'Accesso agli atti" e nel rispetto della normativa sulla "Privacy") che rendendosi disponibile a momenti d'incontro con i Referenti del nuovo Servizio;
2. accompagnare, nella fase iniziale (da 1 a 3 settimane), in modo diretto l'utente, affiancando il personale del Servizio subentrante per un lasso temporale concordato e verificato direttamente con la nuova Struttura, **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" e dalla normativa privacy, 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](http://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.

Pratica ha adottato un Regolamento per l'Accesso Civico (semplice e generalizzato). Regolamento e modulistica sono disponibili sul sito internet della Cooperativa nella sezione Società Trasparente.

## 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.

## 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**.

Il Comune di Milano a partire dal Luglio 2022 riconoscerà una retta max per le prese in carico h24 di euro 101 e di euro 85 per le prese in carico h17.

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 Responsabile Risorse Umane
- 1 Medico con funzione di presidio sanitario del Servizio
- 1 Supervisore
- 1 Responsabile d'Area
- 1 Coordinatore del Servizio
- 1 Referente gestionale
- 3 Educatori
- 5 Operatori Socio Sanitari
- 2 Ausiliari Socio Assistenziali
- 1 addetta all'igiene degli spazi

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

Il Coordinatore della CSS è la figura di riferimento per gli Ospiti, 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. 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 Ospite 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 Tutele 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.

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

La CSS Fusinato ha adottato misure igienico-sanitarie di prevenzione delle infezioni e ha predisposto protocolli interni inerenti la gestione di infezioni all'interno della CSS, sorveglianza sanitaria degli ospiti e degli operatori, così come previsto dalle normative vigenti.

È stato elaborato il POP (Piano Operativo Pandemico) così come richiesto dalla DGR Lombardia n. XI/6005 del 25/02/2022.



## 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.**

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.

**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
06.00 – 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 – 6.00	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 Sociosfera, 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, lavanderia, locale ripostiglio.

**primo piano** locale soggiorno, locale operatori, locale ripostiglio 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 Generale.

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](mailto:css.fusinato@praticaonlus.it)

Coordinatore: Angela Caroleo

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

cell. di servizio: +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](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 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**

**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 DELLA CSS FUSINATO

<b>COORDINATRICE</b> Angela Caroleo			
<b>REFERENTE GESTIONALE</b> Luisella Bassani			
<b>EDUCATORE</b> Maria Torlone	<b>EDUCATORE</b> Alessandra Raja	<b>EDUCATORE</b> Cristina Sanna	<b>EDUCATORE</b> Ornela Negretti
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Nazirah Nazeer	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Alexandra Suero	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Angielina Bonzano	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Janette Tubay
<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Andrea Signorelli	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Gianluca Costa		
<b>AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE</b> Emilio Biondo	<b>AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE</b> Janette Velazco		<b>ADDETTA all'IGIENE</b> Anna Rita Camelia
<b>MEDICO DI SERVIZIO</b> Paola Nembri	<b>FISIOTERAPISTA</b> Marco Onofrio	<b>INFERMIERE</b> Jyothy Busca	
<b>PSICOLOGA</b> Dalia Hoffner			

# 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 della CSS Fusinato 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 CSS PER GLI UTENTI**  
**INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCIA**

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

DATA: .....

**QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CSS PER GLI UTENTI**  
**INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE**

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