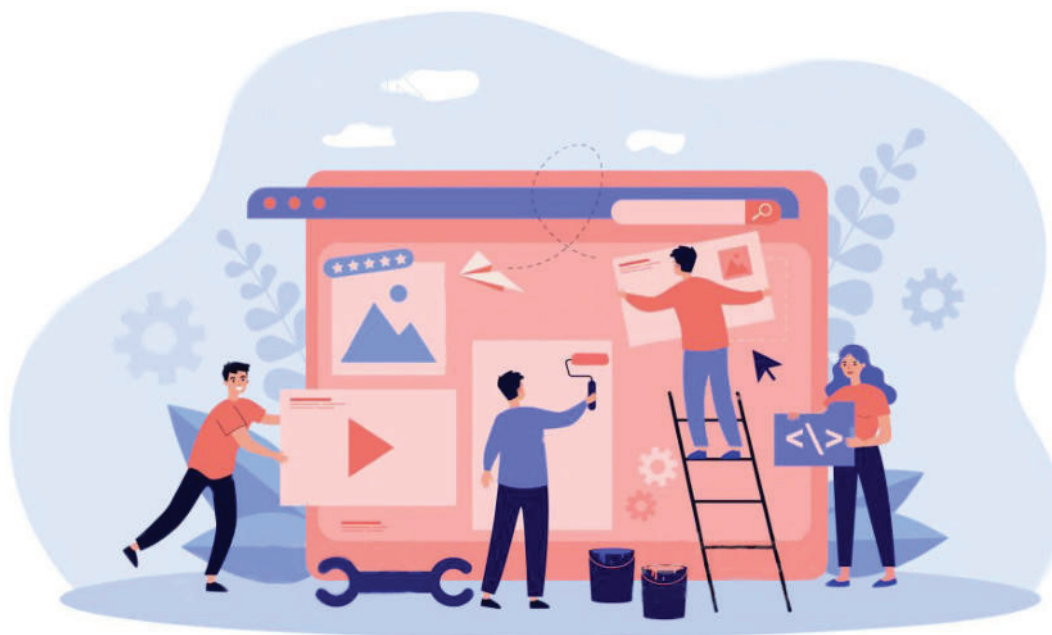




**PRATICA**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

# CDD MANTEGAZZA

**CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ**  
convenzionato con il Comune di Milano  
accreditato 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>IL CODICE ETICO</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>LA QUALITÀ DEI SERVIZI PRATICA</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>IL PROGETTO CDD: VALORI E OBIETTIVI</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CDD</b>	<b>Pag. 10</b>
<b>LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO CDD</b>	<b>Pag. 17</b>
<b>LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE</b>	<b>Pag. 19</b>
<b>SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA</b>	<b>Pag. 20</b>
<b>LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CDD</b>	<b>Pag. 21</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 e 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 CDD: VALORI E OBIETTIVI

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

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

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

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

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

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

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

La risposta ai bisogni dichiarati e a quelli non esplicitati, deve essere realizzabile e sostenibile dalla Comunità, per ciò la realizzazione degli interventi educativi e assistenziali deve essere un processo congiunto in accordo con altre figure significative, quali il nucleo familiare, i tutori/curatori o gli amministratori di sostegno, gli utenti stessi, i referenti per la rete dei Servizi (servizi residenziali frequentati), i referenti per l'Amministrazione Comunale e gli Enti pubblici.



### **Obiettivi specifici** del Centro Diurno Mantegazza:

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

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

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

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

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

# L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CDD

## CENTRO DIURNO DISABILI "CDD MANTEGAZZA"

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

mail: [cdd.mantegazza@praticaonlus.it](mailto:cdd.mantegazza@praticaonlus.it)

Coordinatore: **Luca Zambelli**

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

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

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

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

### A CHI SI RIVOLGE

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

### MODALITÀ D'ACCESSO

Il CDD Mantegazza è un servizio convenzionato con il Comune di Milano. Per accedere al servizio CDD bisogna contattare il Servizio Sociale Professionale Territoriale competente per zona di residenza (assistente sociale). Le persone possono accedere al servizio tramite il Servizio Coordinamento Servizi Diurni del Comune di Milano di via Sile 8. Tali istituzioni decidono circa le ammissioni e le dimissioni dell'utenza per i CDD convenzionati, valutando criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ACCOGLIENZA AL SERVIZIO**

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

## **DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA DELL'OSPITE**

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

Le modalità sono riportate nell' ISTRUZIONE OPERATIVA: AMM/SNT 06 del 10 giugno 2016 rev. 0, allegata alla presente Carta del Servizio e pubblicamente consultabile sul sito della Cooperativa [www.praticaonlus.it](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 dei **Coordinatori del Servizio**.

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

Il servizio è aperto 47 settimane l'anno; le chiusure sono previste, alcune settimane per le ferie estive nel mese di Agosto e in occasione delle festività nazionali. Orario d'apertura: dalle ore 09:00 alle ore 16:00, dal Lunedì al Venerdì. Sono possibili modalità di frequenza particolari in accordo con il PEI del singolo Utente, purché compatibili con l'organizzazione generale del Servizio.

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

## I COSTI

Il CDD Mantegazza è gestito dalla Cooperativa Pratica su mandato del Consorzio SIR, titolare della convenzione con il Comune di Milano. La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Regionale, variabile in base alla classe di appartenenza dell'utenza secondo la classificazione SIDI, e una quota sociale, ad oggi totalmente a carico del Comune di Milano pari a € 46,49 al giorno pro capite (iva esclusa).

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

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

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

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

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

La retta comunale è, invece, comprensiva del servizio di trasporto da casa verso il CDD (andata e ritorno). Alla famiglia è richiesto dal Comune di Milano una retta per la frequenza degli utenti indipendente dalle giornate di frequenza e variabile in funzione dell'ISEE sociosanitario (riferito alla persona con disabilità):

Indicatore Isee sociosanitario (€)	Quota mensile (per 10 mesi/anno)
0,00 ÷ 2.000,00	€ 54,00
2.000,01 ÷ 6.000,00	€ 98,00
> 6.000,00	€ 192,00
mancata presentazione dell'ISEE sociosanitario	€ 192,00

La quota non è dovuta nei seguenti casi:

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

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

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

In caso di ritardi od assenze dal CDD (ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia) il Comune di Milano assicura il pagamento della retta giornaliera per un massimo di n. 20 giorni annui quale garanzia del mantenimento del posto. Il limite di assenze remunerabili può essere incrementato sino ad un massimo complessivo di n. 50 giorni (30 + 20 relativi al punto 1) su base annua, ove si trovino specifiche e articolate motivazioni, esplicitate nell'ambito del Progetto Educativo Individuale.

**Sanzioni:** eventuali sanzioni dovute a ritardi od assenze vengono gestite, al momento dal Comune di Milano. La precedente regolamentazione non si applica nel caso di dimissioni, volontarie o concordate, formalmente ratificate dalle parti e a seguito di esse non verrà riconosciuta alcuna retta. Sono considerate presenze effettive i soggiorni di vacanza organizzati e gestiti da Pratica SCS, o comunque con retta a suo carico, in quanto costituiscono continuazione della permanenza a carico della cooperativa. Non sono considerate presenze i soggiorni di vacanza che siano, anche parzialmente, a carico del Comune.

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

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

## IL PERSONALE

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

- o 1 Direttore Generale con funzione di presidio gestionale ed amministrativo del Servizio
- o 1 Responsabile Qualità con incarico libero-professionale
- o 1 Responsabile Risorse Umane
- o 1 Responsabile d'Area
- o 1 Referente Gestionale
- o 1 Medico con funzione di presidio sanitario del Servizio
- o 1 Infermiere
- o 1 Supervisore con incarico libero-professionale
- o 1 Coordinatore
- o 1 Psicologo
- o 5 Educatori professionali
- o 3 Operatori Socio Sanitari
- o 1 Fisiokinesiterapista

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

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

### ***Riunioni di gruppo***

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

### ***Supervisione***

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

### ***Gestione individuale***

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

Gli Strumenti di lavoro educativi utilizzati sono:

- Osservazione
- Progettazione
- Raccolta dati sugli eventi e sugli interventi



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

Gli Strumenti di lavoro sanitari utilizzati sono:

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

## LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE

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

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

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

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

## I RAPPORTI E IL LAVORO CON LA RETE

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

Il Centro Diurno si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: i Nuclei Distrettuali Disabili, l'Ufficio Residenzialità e l'Ufficio 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; i Servizi che hanno in carico l'ospite durante il giorno; associazioni ed enti del territorio del Terzo e Quarto Settore per le attività ricreative, culturali e sportive.

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

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

- referenti comunali, coordinatore ed operatore;
- rete familiare, referenti comunali, coordinatore ed operatore;

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

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

Il CDD Mantegazza ha adottato misure igienico-sanitarie di prevenzione delle infezioni e ha predisposto protocolli interni inerenti la gestione di infezioni all'interno del CDD, 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 CDD

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

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

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

- **Laboratorio Pittura** in cui poter apprendere, in una dimensione di gruppo, tecniche e strategie legate alla pittura e al disegno in generale, potenziando aspetti legati alla propria creatività, alle persone con maggiori difficoltà motorie/manuali viene proposta un'attività diversificata utilizzando un programma di generazione di immagini utilizzando un tablet. La pittura porta con sé, inoltre, il valore aggiunto del rilassamento e un aumento della fiducia in se stessi, laddove vi è una creazione individuale apprezzata e non giudicabile.
- **Gruppo "Bisca"** Questo modulo di attività prevede la divisione in piccoli gruppi per partecipare a giochi di società o di carte con la conduzione dell'operatore; qui viene valorizzato lo stare insieme, lo spirito di collaborazione tra i partecipanti e la dimensione ludica finalizzata al divertimento.
- **Gruppo "Google Maps"** Ai partecipanti vengono proposte visite "virtuali" di luoghi in tutto il mondo partendo da curiosità personali o da esperienze personali di vita. L'attività porta con sé il valore dell'esplorazione di contesti diversi dal proprio e della rievocazione di vissuti più o meno piacevoli della vita di ognuno.
- **Gruppo "Beauty care"** L'attività viene proposta alle donne del CDD, come un momento leggero e giocoso, che serve per valorizzare il lato femminile; non tanto per la cura primaria ma intesa come vezzo e valorizzazione di sé visto che in persone portatrici di disabilità questo aspetto viene spesso trascurato.
- **Gruppo "Giornalino"** Mensilmente, i partecipanti al gruppo sono chiamati alla redazione di articoli che riguardano principalmente la vita quotidiana al CDD, le attività svolte, le uscite ma anche temi di attualità e cultura generale. Una copia viene poi inviata via e-mail alle famiglie o alle strutture che ospitano i nostri ospiti in modo da favorire un confronto sulla quotidianità.
- **Laboratorio di cucina** Un gruppo ristretto di utenti del CDD si sprimena nella preparazione di ricette più o meno complesse con l'aiuto degli educatori per aumentare la manualità fine e/o il coordinamento motorio; allenare la memoria memorizzando singole sequenze operative; allenare

la memoria memorizzando procedure e ricette; mantenere le abilità residue nell'uso del pc, trascrivendo le ricette sul blog del CDD; imparare a coordinarsi nel gruppo.

- **Gruppo “Sceneggiatura”** I partecipanti, con l'aiuto dei conduttori, sono chiamati alla stesura di una sceneggiatura che sarà funzionale alla realizzazione di un cortometraggio che vedrà la partecipazione come attori di tutti gli ospiti e operatori del CDD. Viene quindi promosso lo spirito di collaborazione nella creazione di un “prodotto” divertente e ironico partendo dalle caratteristiche di ognuno.
- **Gruppo “Film”** L'Attività viene proposta il venerdì come momento di relax e di svago, il film da vedere viene scelto dai componenti del gruppo, solitamente vengono privilegiati temi divertenti e di evasione.
- **Laboratorio di musica Karaoke** Il gruppo fa esperienza di momenti di coralità cantando canzoni conosciute con il supporto della musica e del testo, accanto alle “performance” collettive vengono promossi momenti espressivi individuali sempre con la finalità di passare del tempo insieme divertendosi.
- **Uscite sul territorio** Una volta la settimana a turno un piccolo gruppo di ospiti esce sul territorio per andare a bere qualcosa nei bar conosciuti della zona, talvolta per visitare il mercato o altri luoghi pubblici. E' questa un'attività che acquisisce un grande valore soprattutto per le persone che hanno poca occasione di uscire di casa negli orari extra CDD.

## GIORNATA TIPO

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

## LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DELLA RETE

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

sia dal punto di vista sanitario. Gli ospiti possono partecipare, oltre che alla vita comunitaria quotidiana a tutte le opportunità formative, occupazionali e aggregative che si svolgono all'esterno della Comunità e che sono offerte dal territorio.

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

#### Principali rapporti di collaborazione con Enti e Servizi del territorio

#### RETE SERVIZI TERRITORIALI

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

#### ALTRI SERVIZI DELLA RETE

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

## SPAZI, AMBIENTE E SICUREZZA

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

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

Gli spazi sono:

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

Gli spazi, i colori e gli arredi sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole. L'organizzazione degli spazi all'interno dei nostri Servizi pone come obiettivo principale il benessere di coloro che li "abitano".

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

Per quanto riguarda il Testo unico della Sicurezza, Decreto Legislativo 81/08 in relazione alle nuove regole per la gestione aziendale della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro, Pratica ha cercato di coniugare le conoscenze tecnologiche con quelle organizzative, ponendo al centro di qualsiasi iniziativa il Capitale Umano, con le sue specificità fisiche e psicologiche.

Prevenire è un atto globale che coinvolge chi progetta, chi gestisce e chi utilizza un ambiente, uno strumento, un edificio, dei servizi, un'organizzazione: prevenire è quindi non solo un impegno per chi produce, ma anche un'opportunità di cambiamento e di apertura verso una caratterizzazione innovativa della propria attività.

Aver recepito nel nostro sistema giuridico le direttive comunitarie induce ad affrontare in maniera più organica i problemi della prevenzione e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Pratica quindi, continuando e superando l'obbligo degli adempimenti previsti dal DLgs. 81, ha voluto costituire un'adeguata organizzazione per affrontare le problematiche di salute e sicurezza dei Lavoratori secondo la logica della prevenzione rispetto alla riparazione del danno provocato, basandosi sul miglioramento complessivo della Qualità di Vita della Persona, della sua salute e dell'integrità fisica e psicologica nell'ambito lavorativo. Il modello organizzativo è articolato su diverse figure professionali che rispettano e ampliano gli adempimenti previsti:

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

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO CDD

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

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

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

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

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

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

Coordinatore: **Luca Zambelli**

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

cell. di servizio.: +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 del CDD Mantegazza**

**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 DEL CDD MANTEGAZZA

<b>COORDINATORE</b> Luca Zambelli			
<b>REFERENTE GESTIONALE</b> Luisella Bassani			
<b>EDUCATORE</b> Andrea Cappelletti	<b>EDUCATORE</b> Antonia Lodico	<b>EDUCATORE</b> Anna Pastanella	<b>EDUCATORE</b> Lorena Peli
<b>EDUCATORE</b> Laura Tronconi	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Luca gandossi	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Mike F. V. Yavar	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Stefano Tolipano
<b>INFERMIERE</b> Jyothy Busca	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Carmen Scutaru	<b>OPERATORE SOCIO SANITARIO</b> Marianna Esposito	<b>AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE</b> Giusvi Roberto
<b>MEDICO DI SERVIZIO</b> Paola Nembri	<b>FISIOTERAPISTA</b> Marco Onofrio	<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 del CDD Mantegazza 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 CDD PER GLI UTENTI

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

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

DATA: .....

## QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CDD PER GLI UTENTI

**INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE**

		NO	ABBASTANZA	SI
1	L'OPERATORE TI AIUTA?	NO	ABBASTANZA	SI
2	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI INSIEME ALL'OPERATORE?	NO	ABBASTANZA	SI
3	TI PIACE VENIRE AL CDD?	NO	ABBASTANZA	SI
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?	NO	ABBASTANZA	SI
5	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		
Archiviazion		
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.