

LA CARTA DEI SERVIZI



In allegato:

- Scheda rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza
- Scheda apprezzamenti e reclami
- Contratto di ingresso

1

LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa vigente richiede ad ogni unità d'offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparente i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

Con la CdS la Cooperativa Cascina Bianca si presenta a tutti i suoi fruitori, mediante la dichiarazione dei principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta dei Servizi **è un patto con il quale la cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La Carta è, pertanto, lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti, sia in termini di progettualità che di valutazione.

La Cooperativa, a sua volta, è stimolata da tale strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigili l'attenzione sugli standard promessi. Il senso della Carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fronte di un costante confronto, tra i fruitori e la cooperativa.

I PRINCIPI ISPIRATORI E LA MISSION

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono quelli indicati dalla Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994:

- **Eguaglianza:** L'erogazione del servizio deve ispirarsi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- **Imparzialità:** I comportamenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- **Partecipazione:** La partecipazione alla prestazione deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore;
- **Efficienza ed efficacia:** Il soggetto erogatore deve erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e deve adottare le misure idonee per raggiungere tali obiettivi

La Mission. La cooperativa si presenta come un sistema di servizi rivolto alla soddisfazione dei bisogni relazionali delle persone seguite e si impegna ad offrire una risposta adeguata ai bisogni presenti sul territorio in cui opera, adottando tutti i possibili interventi rivolti alla persona stessa.

La cooperativa sociale Cascina Bianca si è dotata di codice etico.

DIRITTI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE

La cooperativa garantisce:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni che riguardano il suo stato di salute
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei Servizi
- Diritto alla protezione: la Cooperativa ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che a causa della sua situazione di fragilità gli assicura l'assistenza necessaria
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia
- Diritto alla qualità: ogni utente ha il diritto di riscontrare negli operatori del Servizio, il perseguimento del suo stato di salute e il mantenimento del benessere psico-fisico

DESCRIZIONE DEL CDD

Il Centro Diurno Disabili, attivo dal 2006, è **una struttura semiresidenziale, socio-sanitaria a regime diurno, con funzioni educative ed assistenziali.**

L'obiettivo generale del Centro è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute o emergenti in un'ottica di qualità di vita, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione. Tutto questo attraverso progetti educativi individuali elaborati da uno staff multidisciplinare.

Il C.D.D. si configura, inoltre, come punto di riferimento per le famiglie che possono reperire informazioni e conoscenze a supporto del ruolo di prossimità che gli compete.

Il C.D.D. non è solo un servizio all'utenza, ma anche una risorsa del territorio, in quanto l'apertura dello stesso all'ambiente circostante, contribuisce a creare una sensibilizzazione culturale verso la disabilità.

La struttura del CDD è priva di barriere architettoniche, secondo la normativa vigente. Attualmente la sua capacità ricettiva è di **18 persone.**

DOVE SI TROVA IL CDD E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Il CDD si trova a Milano, quartiere Quinto Romano, in Piazza Giosia Monti 7/9.

Coordinatrice del CDD: Maria Consolino

Il telefono di riferimento è: 02-473049 int.2

La Mail di riferimento è: cdd@cascinabianca.org

Il CDD è facilmente raggiungibile:

- In auto: tangenziale ovest uscita San Siro Stadio, si prosegue su Via Novara fino alla Via Privata Romanello, percorrerla fino a Piazza Madonna della Provvidenza di Quinto Romano
- Con i mezzi pubblici: autobus ATM linea 72 e 80 da San Siro Stadio (MM Lilla) oppure autobus ATM linea 76 da Bisceglie (MM Rossa)

POPOLAZIONE A CUI IL CDD È RIVOLTO

Il CDD **accoglie persone dai 18 ai 65 anni** con diagnosi di autismo e/o patologie assimilabili, con un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio-sanitarie garantite dai CDD. L'inserimento di minori di 18 anni può avvenire seguendo indicazione della DGR n° VII/18334 del 23/07/2004 solo se si verificano le condizioni specificate nel Contratto di Ingresso.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

Al servizio possono accedere le persone residenti a Milano, con disabilità dipendenti da qualsiasi causa di età superiore ai 18 anni e, di norma, non superiore ai 65; fino ad un massimo di 18 utenti. L'utente prima di arrivare al CDD contatta il servizio sociale di zona alla famiglia, in cui presenta la domanda per l'inserimento in un Cdd.

Successivamente l'assistente sociale, dopo compilazione della **cartella sociale** invia la richiesta all'ufficio di coordinamento Cdd del Comune di Milano, che lo inserisce in lista d'attesa.

L'ufficio Coordinamento contatta la Responsabile del Cdd nel caso per far inserire un nuovo utente nel suo servizio. Vengono presentate telefonicamente le caratteristiche e inviata la cartella sociale. La famiglia procederà quindi a contattare direttamente il servizio per fissare un incontro.

LA LISTA D'ATTESA

Il CDD non inserisce utenti privati e non ha liste d'attesa; il servizio si avvale della lista di attesa dell'Ufficio Coordinamento Cdd del Comune di Milano.

ACCESSO AL SERVIZIO

La **modalità di accesso** al cdd è la seguente:

per la domanda di inserimento nella struttura è necessario contattare il servizio sociale alla famiglia di zona dell'utente o l'ufficio di coordinamento cdd del Comune di Milano, via San Tommaso 3.

PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Per la modalità di **presa in carico** le procedure di ingresso dell'utente prevedono:

- Incontro con il coordinatore del Cdd, su segnalazione ricevuta dal referente dell'Ufficio Coordinamento Cdd, con l'obiettivo di raccogliere i dati sulla persona, sul contesto di

provenienza e definire insieme alla famiglia il tipo di bisogno/domanda. La famiglia avrà modo, concluso il colloquio, di visitare il centro e presentarsi al personale in servizio.

- Presentazione da parte del Coordinatore all'equipe dei primi dati raccolti, rispetto all'ipotesi di presa in carico, riflettendo sull'adeguatezza del servizio, rispetto al bisogno richiesto, sia dell'approccio teorico-metodologico utilizzato. In questa valutazione, inoltre, si valuta la possibilità di inserimento rispetto agli ospiti già frequentanti la struttura.
- Colloquio fra il coordinatore e la famiglia dell'utente per la raccolta dell'anamnesi e la prima osservazione della persona da inserire. Si otterranno nello specifico informazioni sulle necessità sanitarie ed assistenziali del figlio, sulle sue abitudini e modalità comunicative.
- Colloqui con eventuali referenti esterni che hanno avuto in carico la persona.
- Pianificazione in equipe di un inserimento graduale.

Si procede all'inserimento al Cdd, in cui si valuterà la capacità di adattamento dell'utente, si favoriranno le capacità di integrazione e si rispetteranno i tempi di adattamento di ognuno. Entro i successivi 30 giorni si provvederà ad un'attenta osservazione, da parte di un educatore referente e di tutta l'equipe, e alla compilazione di una prima valutazione multidimensionale e stesura del progetto individualizzato.

In caso di non idoneità l'equipe stende una relazione motivante la non accoglienza e la invia all'Ufficio Coordinamento CDD, che si prenderà in carico l'utente e la famiglia per un nuovo orientamento.

Le **dimissioni** vengono concordate con l'Ufficio Coordinamento Cdd, il Coordinatore del servizio (dopo una attenta valutazione in equipe), i servizi sociali di riferimento e la famiglia stessa. L'ente si riserva un tempo complessivo di 30 prima di effettuare le dimissioni dell'utente.

Le dimissioni possono essere richieste per volontà dei famigliari, per sopraggiunte complicazioni che fanno sì che la persona abbia dei bisogni e delle necessità che non riescono ad essere soddisfatte nel centro, per modificazione del quadro clinico-sanitario tanto da comportare una presa in carico a carattere prevalentemente sanitario, e per inserimento in struttura residenziale.

Per garantire la continuità di cura e assistenziale, all'atto delle dimissioni dell'utente, l'equipe redige, entro 1 settimana, una relazione di dimissione che viene inoltrata all'Ufficio di Coordinamento del Cdd del Comune di Milano. La relazione comprenderà lo stato di salute, i trattamenti effettuati ed eventuale necessità di trattamenti successivi.

Inoltre, nel caso di passaggio ad altro ente, il Centro consegnerà, entro 1 settimana, copia della documentazione socio-sanitaria dell'utente dimesso.

Nel caso in cui l'utente richiede il trasferimento presso un altro servizio, il coordinatore orienta e accompagna la famiglia.

RETTE

La retta 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 43 €, più iva .

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

Il servizio trasporto è a carico del comune.

Per il servizio mensa la famiglia versa un contributo al Comune di Milano in relazione all'indicatore ISEE socio sanitario posseduto. (Vedi la tabella)

INDICATORE ISEE SOCIO SANITARIO	QUOTA MENSILE
Da € 0,00 a € 2.000,00	€ 32,00
Da € 2000.01 a € 6.000,00	€ 54
Superiore a € 6.000,01	€ 106,00

Attualmente all'ospite non sono richiesti costi aggiunti; qualora se ne presentasse il bisogno per attività integrative non previste dalla Dgr di riferimento, l'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Non è previsto alcun tipo di deposito cauzionale.

DIETE

In riferimento alla preparazione e somministrazione degli alimenti, si concorda al momento dell'ingresso, un menu e si seguono le procedure e grammature indicate dalla dietista. Vengono garantite diete personalizzate su prescrizione medica.

METODOLOGIA

Attraverso l'approccio psico-educativo e la metodologia cognitivo-comportamentale, l'ospite avrà la possibilità di sviluppare competenze relazionali e sociali, incrementare le sue autonomie personali, accrescere competenze motorie e cognitive, svolgere attività di integrazione sul territorio ed occupazionali con il gruppo dei pari.

Nello specifico, attraverso la metodologia cognitivo-comportamentale si cercherà di ridurre l'eventuale presenza di comportamenti problema rinforzando modalità comportamentali funzionali ai contesti di vita comunitari. Si utilizzano strumenti di analisi funzionale (ABC).

L'approccio psico-educativo, attraverso la strutturazione degli ambienti e dei vari momenti, permette l'orientamento spazio temporale del soggetto, favorendo una migliore espressione di sé ed eliminando stati d'ansia e comportamenti disfunzionali.

Il centro diurno utilizza agende visive giornaliere e settimanali, task analysis per la scomposizione e insegnamento dei compiti, sistemi di CAA, token economy e sistemi di aiuto (fisico, indicativo, modeling, verbale) da ridurre progressivamente per acquisizione di autonomie (fading del prompt). L'obiettivo finale è quello di consentire all'ospite di generalizzare le abilità acquisite all'interno del centro, nel suo contesto familiare e vitale.

ORARIO E GIORNATA TIPO

L'apertura del servizio è dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 16,00. Sono previsti periodi di chiusura nel rispetto della disciplina di settore, che verranno stabiliti dall'équipe e comunicati alle famiglie, garantendo, in ogni caso, le 35 ore settimanali e le 47 settimane di apertura.

La giornata tipo, dalle 9 alle 16, è organizzata secondo uno schema strutturato che prevede l'alternanza fra interventi individualizzati e interventi di piccolo e/o grande gruppo, al fine di garantire un'equa risposta ai bisogni individuali e di socializzazione.

L'intervento si esplica attraverso tutte le modalità educative e terapeutiche effettuate nel centro, valutate ed adattate sulla base del Progetto Individualizzato. A titolo esemplificativo, si riporta lo schema di una giornata tipo:

Giornata tipo	9.00	Accoglienza e lavori in autonomia
	9.45	Break colazione
	10.00	Attività individuali, in piccolo o grande gruppo
	12.45	Pranzo
	14.00	Igiene personale
	14.30	Attività individuali, in piccolo o grande gruppo
	15.30	riordino materiale
	16.00	Uscita

DESCRIZIONE PRESTAZIONI E ATTIVITÀ PREVISTE

Per ogni utente del Cdd viene stilato annualmente un Progetto Individualizzato a seguito di una analisi multidisciplinare dei suoi bisogni. Vengono individuati obiettivi per ogni area di funzionamento e indicati gli strumenti con cui si intende lavorare per il conseguimento dell'obiettivo. Ogni sei mesi l'équipe redige una verifica al PI e alla relativa progettazione educativa, assistenziale e riabilitativa. Tale verifica viene effettuata grazie agli indicatori che danno evidenza del raggiungimento o meno degli obiettivi stabiliti per ogni utente.

Le attività del Cdd, attraverso cui si perseguono obiettivi specifici individuali, si snodano intorno a differenti aree:

- funzioni primarie (tenere sotto controllo le funzioni sensoriali, dell'eloquio, del sistema cardiovascolare, dell'apparato digerente, respiratorio, neuro muscolo-scheletriche, ecc)
- mobilità (attività rivolte al benessere fisico, es psicomotricità)
- autonomia nella cura personale (attività che sviluppano e mantengono le abilità dell'individuo per permettergli di vivere con maggiore autonomia nel suo ambiente di vita)
- aspetti cognitivi comportamentali (attività di potenziamento e stimolazione delle funzioni mentali, emozionali, cognitive e del linguaggio)
- psicosociale (attività di apprendimento e applicazione delle conoscenze relative alle esperienze sensoriali, apprendimenti di base e compiti e richieste generali)
- vita relazionale (attività che prevedono obiettivi di interazioni e relazioni interpersonali e attività occupazionali personali e relazionali)

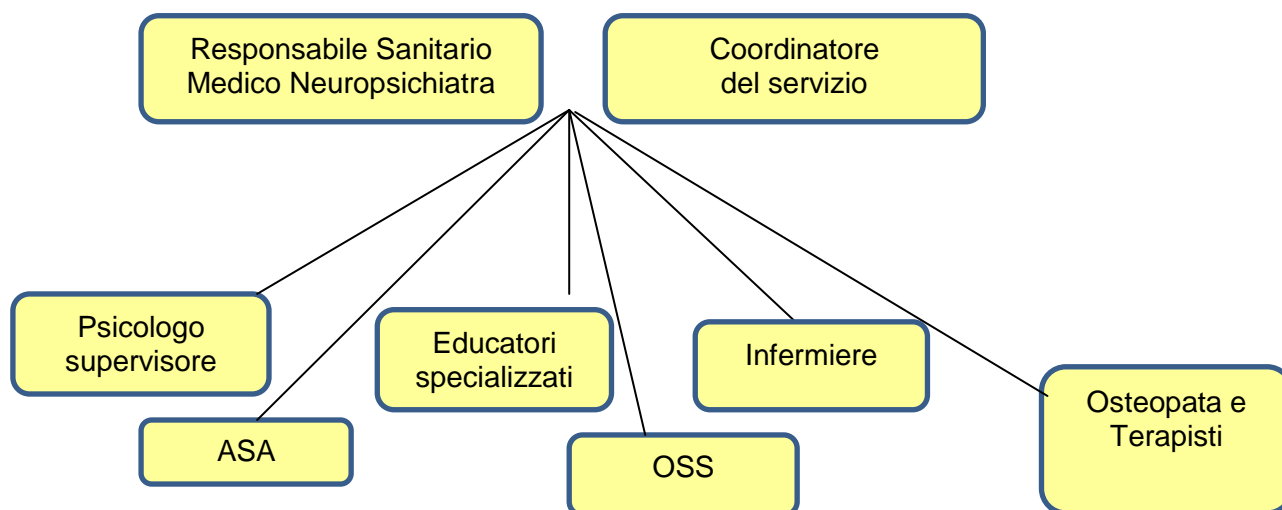
Compito del Cdd è una presa in carico globale dell'utente dal punto di vista educativo, assistenziale e riabilitativo. Gli interventi sono modulati sulla singola persona, considerandone e rispettandone i bisogni, i tempi, la fase evolutiva e il momento della vita.

Le Attività fondamentali del servizio sono :

- **Accoglienza**: E' il momento dell'arrivo degli utenti al centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia attraverso il diario personale.
- **L'assistenza**: presa in carico degli aspetti quotidiani. Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso: attività educative indirizzate all'autonomia personale, attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti, somministrazione del pasto agli utenti non autonomi, attività, proposte terapeutico – riabilitative;
- **Le attività di piccolo e grande gruppo**: Si tratta di momenti in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diverse o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità fino-motorie, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali. Vengono realizzati laboratori di psicomotricità, stimolazione sensoriale, di attività espressive, musicali e di manipolazione.
- **Le attività individuali**: sono momenti in cui si dà una relazione privilegiata all'ospite nello svolgimento di compiti individuali che possono riguardare acquisizione di competenze, comunicative, cognitive, di autonomie o svolgimento di sequenze di lavoro.
- **Le uscite**: Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, spazi ed opportunità del territorio; si tratta in particolare di:
 - attività di socializzazione in contesti quotidiani "normali" che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti protetti;

- attività ludico motorie;
- attività sportive indirettamente terapeutico-riabilitative.

ORGANIGRAMMA DEL CDD



RISORSE UMANE DEL CDD E FUNZIONIGRAMMA

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e competenza, alla elaborazione del Progetto Individualizzato, che viene costantemente verificato e aggiornato attraverso gli incontri di supervisione degli operatori, le riunioni d'équipe ed i colloqui con la famiglia e la rete dell'utente in carico.

La gestione del Servizio prevede l'attivazione di una Equipe multidisciplinare composta da diverse figure professionali: un Coordinatore, Educatori Professionali specializzati in autismo, Infermiere, Personale OSS e ASA; inoltre è prevista la consulenza di un Medico Neuropsichiatra e di uno Psicologo supervisore.

Funzionigramma:

IL COORDINATORE SI OCCUPA DI:

- Pianificazione di tutte le azioni necessarie a garantire il buon funzionamento del Servizio, attraverso l'organizzazione dei processi e la definizione delle procedure di ciascuna azione pianificata in collaborazione con RQ e il responsabile sanitario.
- Promozione e sviluppo di nuovi servizi e progetti
- Il Coordinatore del Servizio predisponde una relazione annuale che espliciti i risultati conseguiti a seguito degli obiettivi e delle attività proposte nella la programmazione annuale, le eventuali criticità rilevate e le azioni correttive previste per l'anno successivo.

- Gestione dell'Equipe in merito alla progettazione, attuazione e verifica degli interventi educativi individualizzati, alla erogazione delle attività socio-sanitarie-educative, alla collaborazione fra le diverse figure professionali;
- Tutela e promozione di modalità idonee a sostenere la collaborazione e il coinvolgimento delle Famiglie, in merito alla presa in carico dell'utenza effettuata dal Servizio;
- Gestione dei rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali;
- Referenza nei confronti del contesto esterno, con particolare attenzione a sostenere la collaborazione con i Servizi Territoriali;
- Rilevazione del bisogno formativo dell'Equipe
- Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente/committente/personale tramite somministrazione di appositi questionari la cui trattazione/esame è affidata al Responsabile qualità.

IL MEDICO NEUROPSICHIATRA IN QUALITÀ DI RESPONSABILE SANITARIO, SI OCCUPA DI:

- Partecipare ad una equipe mensile
- Controllo ospiti
- Debito informativo (SIDI)
- Stesura/supervisione LG e Protocolli sanitari
- Stesura progetti area sanitaria
- Incontri con i familiari su richiesta
- Formazione Educatori ed Operatori

LO PSICOLOGO SUPERVISORE SI OCCUPA DI:

- Attività di supporto- supervisione clinica all'equipe educativa
- Attività di supporto psicologico ai famigliari se necessario.

La supervisione è prevista una volta al mese

L'EDUCATORE SI OCCUPA DI:

- Eroga le prestazioni educative congruenti al progetto individuale, assumendo un ruolo di tutor nella fase di inserimento al centro ed in itinere.
- Collabora con le diverse figure professionali presenti in Equipe, in relazione all'elaborazione, attuazione, verifica ed aggiornamento della valutazione multidimensionale e progettazione del PI.
- Gestisce il rapporto quotidiano con le Famiglie; mantiene un costante confronto con i Servizi territoriali; ha una formazione specifica sull'autismo metodi e tecniche di intervento.

L'INFERMIERE SI OCCUPA DI:

- Pratiche infermieristiche rivolte agli ospiti: controllo del peso, pressione arteriosa, gestione PEG e alimentazione speciale, medicazioni, gestione urgenze cliniche, somministrazione dei farmaci.

- Gestisce la cartella sanitaria dell'ospite.

- **L'OPERATORE SOCIO-SANITARIO SI OCCUPA DI:**

- Interviene e partecipa alla relazione con gli utenti perseguendo obiettivi relativi alle autonomie relative i bisogni primari.
- Affianca gli educatori sul processo educativo e compila la valutazione multidimensionale.

- **L'AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE SI OCCUPA DI:**

- Sostiene l'utenza nell'espletamento degli atti quotidiani di vita e nel soddisfacimento dei bisogni primari;
- collabora al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;
- pulizia degli ambienti e preparazione pasti.

- **L'OSTEOPATA SI OCCUPA DI:**

- coadiuvato dagli educatori mette in atto pratiche individuali di tipo osteopatico, volte al raggiungimento del benessere psico-fisico dell'ospite attraverso una riabilitazione posturale.

In base alle valutazioni dell'équipe e in funzione delle esigenze degli ospiti, ogni anno venfono valutati e inseriti in organigramma terapisti della riabilitazione (musicoterapisti, danzaterapisti, pet-terapisti, ecc...)

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Il Servizio prevede per tutti gli operatori un cartellino con fotografia, nome, cognome e qualifica, in modo tale da facilitarne il riconoscimento.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

RAPPORTI ISTITUZIONALI E RETE

Il CDD si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali, con ATS città metropolitana, l'Ufficio di coordinamento CDD del Comune di Milano.

Tiene rapporti costanti con i Servizi Sociali alla Famiglia, le Associazioni del territorio, il Coordinamento delle organizzazioni pubbliche e privati del Polo OVEST e i municipi di zona 7 e 6. Partecipa ai tavoli di coordinamento CDD e Autismo e alle giornate di aggiornamento organizzate da ATS città metropolitana di Milano.

Inoltre il Coordinatore del CDD è referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Vengono offerti interventi di sostegno alla genitorialità attraverso comunicazioni costanti e quotidiane (visite, telefonate, diari di scambio, colloqui informali, ecc). I genitori partecipano ai gruppi di Auto Mutuo Aiuto afferenti al Cdd di appartenenza.

I rapporti coi familiari/tutori degli utenti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari. Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'utente al Centro viene consegnata la Carta del Servizio e il contratto d'ingresso.

La famiglia viene coinvolta nella definizione del progetto individualizzato e supportata su problematiche che possono insorgere nel corso dell'anno. Annualmente vengono fornite relazioni di verifica sul Progetto Individuale dell'utente sulle quali ci si confronta in un colloquio individuale. Momenti di aggregazione sono dati dalle feste annuali (Natale e d'estate).

All'interno del Servizio è costituito da anni un Comitato di Partecipazione Sociale.

ADEMPIMENTI NORMATIVI PER LA TUTELA DEGLI OSPITI

SICUREZZA

Le disposizioni del D. Lgs n. 81/2008 richiedono alle strutture un impegno significativo in termini sia di adeguamento che di formazione e informazione degli operatori, ovvero di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli al fine di ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza alla normativa per strutture che ospitano comunità di persone con differenti disabilità deve essere inteso come un momento di profonda riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, al fine di trasmettere agli operatori l'insieme delle informazioni e procedure, nonché la formazione che favoriscono la prevenzione e/o il subitaneo riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno. Il CDD ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo sulla sicurezza D. Lgs n. 81/2008, riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

ASPETTI ASSICURATIVI

La Cooperativa Sociale Cascina Bianca ha aperto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per una idonea copertura di eventuali incidenti che possono accadere agli ospiti e al personale in servizio durante le attività.

TUTELA PRIVACY

Il trattamento dei dati sensibili sarà effettuato esclusivamente per iniziative volte a fornire il Servizio; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al Reg. UE 2016/679

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati.

L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Reg. UE 2016/679 ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

TEMPISTICHE E MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione contenuta nei FaSAS è consultabile dal diretto interessato o dal tutore/referente, previa richiesta al coordinatore.

Per garantire la continuità di cura e assistenziale, in caso di dimissioni è possibile avere copia di tutta la documentazione personale riguardante il periodo in cui si è frequentato il servizio, entro 1 settimana.

SISTEMA INFORMATIVO

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico adeguato per assolvere al debito informativo richiesto dalla Regione.

La Cooperativa individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati.

E' dotata di un sistema di contabilità analitica, riferito al singolo CDD, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali.

Rilascia annualmente le eventuali certificazioni ai fini fiscali.

GRADO DI SODDISFAZIONE E RILEVAZIONE APPREZZAMENTI/RECLAMI

Il Servizio ritiene importante mantenere attivo un canale di confronto con Famiglie ed Ospiti, in merito alla valutazione sul funzionamento del Centro, a tal fine predispone:

- **un questionario atto a verificare periodicamente il livello di soddisfazione di famiglie/ospiti**, in merito al buon funzionamento del Servizio (vedi in allegato); il questionario viene inviato annualmente (nel mese di dicembre) ai famigliari degli utenti che lo restituiscono nell'arco di un mese al Servizio. Il Coordinatore del Servizio, entro 7 giorni dal ricevimento di tutti i questionari di valutazione della soddisfazione, li esamina, redige una relazione finale che verrà diffusa e condivisa con le famiglie all'interno della successiva riunione assembleare (febbraio).
- **una scheda per l'espressione libera, in itinere, di eventuali apprezzamenti/reclami in relazione al funzionamento del Servizio** (vedi in allegato). L'Equipe di Servizio si impegna ad esaminare quanto segnalato nel più breve tempo possibile, a convocare la famiglia per un colloquio con il coordinatore del servizio e a comunicare formalmente, entro il limite di 7 giorni dall'inoltro della scheda, le decisioni assunte.
- **un questionario rivolto esclusivamente agli operatori** del centro che viene consegnato al Coordinatore di Servizio in forma anonima. Il Coordinatore del Servizio, entro 7 giorni dal ricevimento di tutti i questionari di valutazione della soddisfazione, li esamina, redige una relazione finale che verrà diffusa e condivisa con l'equipe nella prima riunione successiva.

L'esito dei questionari può dare origine ad interventi di varia natura sia organizzativi del Centro stesso che formativi del personale. In relazione a tali risultati, il Coordinatore procede ad una analisi degli stessi.

Le risultanze dei questionari di soddisfazione vengono poi esaminate – insieme agli altri elementi propri di tutto il Sistema Gestione Qualità - nella riunione annuale della Direzione così come definito nella Procedura relativa al Riesame della Direzione.

Eventuali decisioni assunte a seguito della valutazione dei questionari, finalizzati al miglioramento delle attività, saranno operative entro il primo trimestre dell'anno solare.

Milano, 30 settembre 2019

In allegato:

- Scheda rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza
- Scheda apprezzamenti e lamentele
- Contratto d'ingresso

Coop. Soc. CASCINA BIANCA a r.l.

La Presidente

Maddalena Genco

