



COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA  
**CARTA DEI SERVIZI 2022**

# Appartamento protetto “Al Volo”

# Indice

<b>1. Premessa</b>	pag. 03
<b>2. Presentazione della Cooperativa</b>	pag. 04
2.1 Anagrafica	
2.2 La Storia - Codice Etico	
2.3 Organigramma	
2.4 I Principi Della Carta Dei Servizi	
<b>3. Il Servizio Appartamento protetto “Al Volo”</b>	pag. 09
3.1 Il Servizio	
3.2 La qualità	
3.3 Strutture e ambienti	
3.4 La qualità organizzativa	
3.5 La professionalità del personale	
3.6 La qualità pedagogica	
3.7 La relazione con le famiglie e il territorio	
<b>4. Diritti degli ospiti e della struttura</b>	pag. 18
4.1 Diritti, Doveri e tutela degli Utenti	
4.2 Diritti degli ospiti della struttura	
4.3 Modalità di comunicazione	
<b>5. Riferimenti normativi</b>	pag. 21
<b>6. Soddisfazione Cliente</b>	pag. 23
6.1 Questionario gradimento servizio - utente	
6.2 Questionario gradimento servizio - famiglie e referenti	
6.3 Scheda valutazione carta del servizio	

# 1. Premessa

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini.

Introdotta in Italia, nel settore dei servizi pubblici, da una direttiva del Presidente del Consiglio del gennaio 1994, l'obbligo della sua adozione è stato ora esteso a tutti i servizi sociali e alla persona.

La carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Gli obiettivi della Carta dei Servizi non possono però limitarsi alla trasparenza dell'Ente e all'informazione sul servizio; al contrario essa deve illustrare in dettaglio quali caratteristiche e livelli (o standard) di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti/clienti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati.

In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la Carta diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole dell'Ente, del personale degli utenti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti/clienti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi. Il documento contiene informazioni su:

- servizi forniti
- le modalità di partecipazione dell'utente/cliente al servizio
- gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente/utente al fine di:

- migliorare costantemente i servizi resi
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti/clienti
- descrivere come intende espletare i servizi
- instaurare un dialogo con gli utenti/clienti per farli sentire parte integrante del sistema

Questa Carta non vuole essere un lavoro che si conclude qui. La Carta va comunicata, implementata, periodicamente rivista; sarà quindi cura della Cooperativa tenere vivo il significato di questo patto.

Il Presidente della Cooperativa

  
\_\_\_\_\_

## 2. Presentazione della Cooperativa

### 2.1 ANAGRAFICA

Cascina Biblioteca Società Cooperativa Sociale di Solidarietà a r.l. ONLUS

Via Casoria, 50 20134 Milano

e-mail: [cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it](mailto:cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it) - sito internet: [www.cascinabiblioteca.it](http://www.cascinabiblioteca.it)

### 2.2 LA STORIA

Nel 1995 nacque Viridalia, cooperativa di tipo B dedicata all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate impiegate nella manutenzione del verde, mentre nel 1999 nacque Il Fontanile, cooperativa di tipo A che offriva risposte ai bisogni di persone con disabilità. Nel 2013 la fusione di Viridalia e Il Fontanile, organizzazioni storiche della cooperazione sociale milanese, con pluriennale esperienza nel settore dell'inserimento lavorativo per persone in difficoltà e nel settore dei servizi destinati a persone con disabilità, diede vita a Cascina Biblioteca. Iscritta all'Albo Società Cooperative Mutualità Prevalente - Sezione Cooperative Sociali Numero: A107188

- Dal 2000 aderente al Consorzio SiR – Solidarietà in Rete di Milano
- Dal 2000 aderente al Consorzio CS&L di Cavenago Brianza

Cascina Biblioteca è una Cooperativa Sociale di solidarietà di tipo A+B che ha sede presso l'omonima Cascina Biblioteca, a Milano. Insieme ad Anffas Milano Onlus, alla Fondazione Idea Vita e al Consorzio SiR, la cooperativa è impegnata a costruire nell'ambito della cascina stessa un sistema integrato, il "sistema integrato Cascina Biblioteca". Il sogno che ci guida è quello di costruire nella città di Milano un luogo capace di accogliere le persone con disabilità e di rispondere ai loro bisogni, ma allo stesso tempo aperto a tutti e luogo di riferimento per sperimentare una semplice ma reale integrazione, all'insegna di uno stile di vita comunitario.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo ed in rapporto ad esso agisce. Questi principi sono la mutualità, la solidarietà, il rispetto della persona, la democraticità interna ed esterna, l'associazionismo tra Cooperative. La Cooperativa intende impegnarsi anche in attività di sviluppo e promozione dei valori morali e sociali all'interno del Movimento Cooperativo italiano ed internazionale.

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi. La Cooperativa si ispira ai principi della solidarietà sociale, è tassativamente apolitica e senza finalità di lucro e si propone, in via prioritaria ma non esclusiva, di offrire, nell'interesse mutualistico dei nell'interesse mutualistico dei soci, servizi in campo sociale, assistenziale, educativo e formativo, volti a facilitare l'inserimento nella vita attiva di persone con handicap fisico, psichico o sensoriale, malati psichiatrici, minori e anziani, tossicodipendenti, alcolisti, malati terminali, extracomunitari, giovani in condizioni di disagio sociale, detenuti e quanti altri possono essere riconosciuti dalla società come persone in stato di emarginazione.

La cooperativa intende collaborare con tutte le realtà sociali presenti sul territorio ed in particolare intende agire in stretta connessione con ANFFAS di cui fa proprie le finalità. La Cooperativa Cascina Biblioteca

crede nell'importanza dello sviluppo di una cultura di rete e collaborazione tra le Cooperative, al fine di rispondere alle sfide sociali che il territorio pone. La Cooperativa Cascina Biblioteca opera, insieme ad altre Cooperative, all'interno del Consorzio SiR di Milano e all'interno del Consorzio CS&L di Cavenago Brianza.

## CODICE ETICO

Definizione di cooperativa: "Una cooperativa è un'associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di un'impresa a proprietà comune, controllata democraticamente".

**VALORI:** Le cooperative si fondano sui valori dell'aiuto reciproco, della responsabilità, della democrazia, dell'uguaglianza, dell'equità e della solidarietà. Fedeli allo spirito dei padri fondatori (i probi pionieri di Rochdale), i soci delle cooperative aderiscono ai valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'altruismo.

**1. ADESIONE LIBERA E VOLONTARIA:** Associarsi è frutto di una scelta libera, volontaria e responsabile. Per realizzare concretamente questo principio si offrono ai lavoratori occasioni formative e di accompagnamento strutturate, per favorire l'adesione sociale. Una commissione composta da membri del cda valuta la richiesta di adesione da parte di nuovi soci e fornisce indicazioni al cda stesso. Le domande di ammissione a socio riceveranno una risposta da parte del consiglio di amministrazione della cooperativa entro due mesi dalla data di presentazione. Nel caso la cooperativa acquisisca un settore di attività insieme al relativo personale, associarsi non sarà in nessun modo un requisito per i lavoratori che entrano a far parte della cooperativa.

**2. CONTROLLO DEMOCRATICO DA PARTE DEI SOCI:** La partecipazione e il controllo democratico dei soci sono principi irrinunciabili nella vita della Cooperativa, per cui si adatteranno tutti quegli strumenti ritenuti utili per favorire la partecipazione dei soci alla vita della cooperativa (per esempio assemblee aggiuntive, riunioni periodiche su temi specifici, riunioni conviviali, strumenti di comunicazione interna, pubblicazione degli ordini del giorno e delle principali delibere del cda). In Cooperativa si favorisce e si sollecita la maggior condivisione possibile delle responsabilità da parte dei soci; si promuovono processi corretti e appropriati di condivisione delle responsabilità; si favorisce il ricambio nei consigli di amministrazione impegnando tempo e risorse nella crescita di nuovi consiglieri ed amministratori mediante percorsi informativi e formativi. In cooperativa il regolamento dei soci è costruito mediante un percorso condiviso. Il socio che ritenga necessario approfondire gli argomenti previsti nell'ordine del giorno può richiedere l'aiuto di un altro socio (possibilmente prima dell'assemblea) che gli illustrerà in modo più neutro possibile gli aspetti che verranno trattati ed i possibili scenari conseguenti alle decisioni prese.

**3. PARTECIPAZIONE DEI SOCI:** Partecipazione economica soci contribuiscono equamente alla formazione del capitale della cooperativa e lo controllano democraticamente. Ovvero, in cooperativa è necessario che i soci apportino capitale a seconda delle proprie capacità. Le modalità per apportare capitale in cooperativa sono quattro.

- nel versamento di una o più quote per aderire alla cooperativa e usufruire dei servizi offerti;
- destinando una parte degli utili ricavati mediante l'attività aziendale a riserva indivisibile;
- richiedendo ai soci di destinare parte dei ristorni loro spettanti ad aumento proporzionale delle loro quote di capitale;
- infine, richiedendo contributi finanziari ai soci, concordando con loro i tassi di interesse certamente non speculativi da applicare a questi investimenti.

I soci esercitano il controllo sul capitale della cooperativa in due modi principali. Il primo: indipendentemente dal modo in cui le cooperative raccolgono il capitale necessario alle loro attività, tutte le decisioni in merito spettano ai soci. Il secondo: i soci hanno il diritto di possedere collettivamente almeno una parte del capitale, a sottolineare il conseguimento di un risultato comune.

Quando dalle attività della cooperativa si ricavano degli utili, spetta ai soci il diritto e l'obbligo di scegliere le modalità di impiego degli stessi per uno o tutti i seguenti obiettivi:

- sviluppare la cooperativa, "possibilmente creando riserve, parte delle quali almeno dovrebbero essere indivisibili";
- distribuire ristorni, calcolandoli in base alla partecipazione alla cooperativa;
- sostenere altre attività, tra cui lo sviluppo e la promozione del movimento cooperativo a livello locale,
- nazionale, regionale e internazionale.

**PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA COOPERATIVA:** La Cooperativa stimola, promuove e accoglie l'apporto da parte dei soci e dei lavoratori incentivando:

- Propositività e partecipazione attiva su idee progettuali e sulla realizzazione di nuovi servizi, ritenute comunque coerenti con statuto e mission
- Disponibilità all'assunzione di responsabilità operative e gestionali, utili per migliorare l'efficienza della struttura organizzativa a tutti i livelli
- Percorsi di acquisizione di conoscenze, competenze, capacità per garantire il più possibile la partecipazione diffusa a gruppi di lavoro progettuali
- L'organizzazione della cooperativa volta alla massima diffusione delle responsabilità in termini "orizzontali"

**4. AUTONOMIA E INDIPENDENZA:** La Cooperativa non abbraccia orientamenti ideologici o confessionali esclusivi ed escludenti, ma si impegna a elaborare e a far valere la propria identità:

- sociale, in quanto impresa che risponde ai bisogni lavorativi e di inclusione sociale di persone svantaggiate e non, in un'ottica di solidarietà;
- culturale, in quanto opera per promuovere una cultura della solidarietà e del diritto alla piena cittadinanza;
- politica, in quanto assume responsabilità che promuovono il bene comune della collettività.

**5. FORMAZIONE E INFORMAZIONE:** La Cooperativa garantisce - mediante iniziative specifiche quali convegni e incontri pubblici – momenti informativi, di sensibilizzazione e di diffusione della cultura della cooperazione sociale. La Cooperativa promuove percorsi formative di aggiornamento professionale sia a soci sia ai dipendenti; sulla scorta della raccolta dei bisogni dei lavoratori, elabora un proprio piano formativo periodico e i relativi programmi annuali; La Cooperativa redige annualmente il proprio bilancio sociale, rendendolo pubblico ed inviandolo a interlocutori significativi. La Cooperativa si impegna ad ottenere e mantenere la certificazione della qualità dei propri prodotti e servizi, la certificazione ambientale, quella di responsabilità sociale e dei sistemi di sicurezza. Si incentivano percorsi di formazione e aggiornamento professionale che coinvolgano la base sociale e i dipendenti in modo più ampio possibile, affinché ciascuno abbia la possibilità di sviluppare le sviluppi il più possibile capacità di esercizio della massima autonomia.

**6. COOPERAZIONE TRA COOPERATIVE:** Il fine della Cooperativa è potenziare anche le opportunità di sviluppo di tutto il movimento della cooperazione sociale, per cui nei rapporti con altre cooperative e consorzi di appartenenza si ispira ai principi di solidarietà, collaborazione e mutualità. Nei rapporti commerciali e di fornitura, la Cooperativa, a patto che vengano soddisfatte le più ampie garanzie di qualità e convenienza, ricerca sinergie e scambi prioritariamente con la rete della cooperazione sociale e non-profit.

**7. ATTENZIONE VERSO LA COMUNITÀ:** La cooperativa vuole essere un'impresa di comunità, capace di proporre risposte ai bisogni del territorio, in modo competente, professionale e sostenibile.

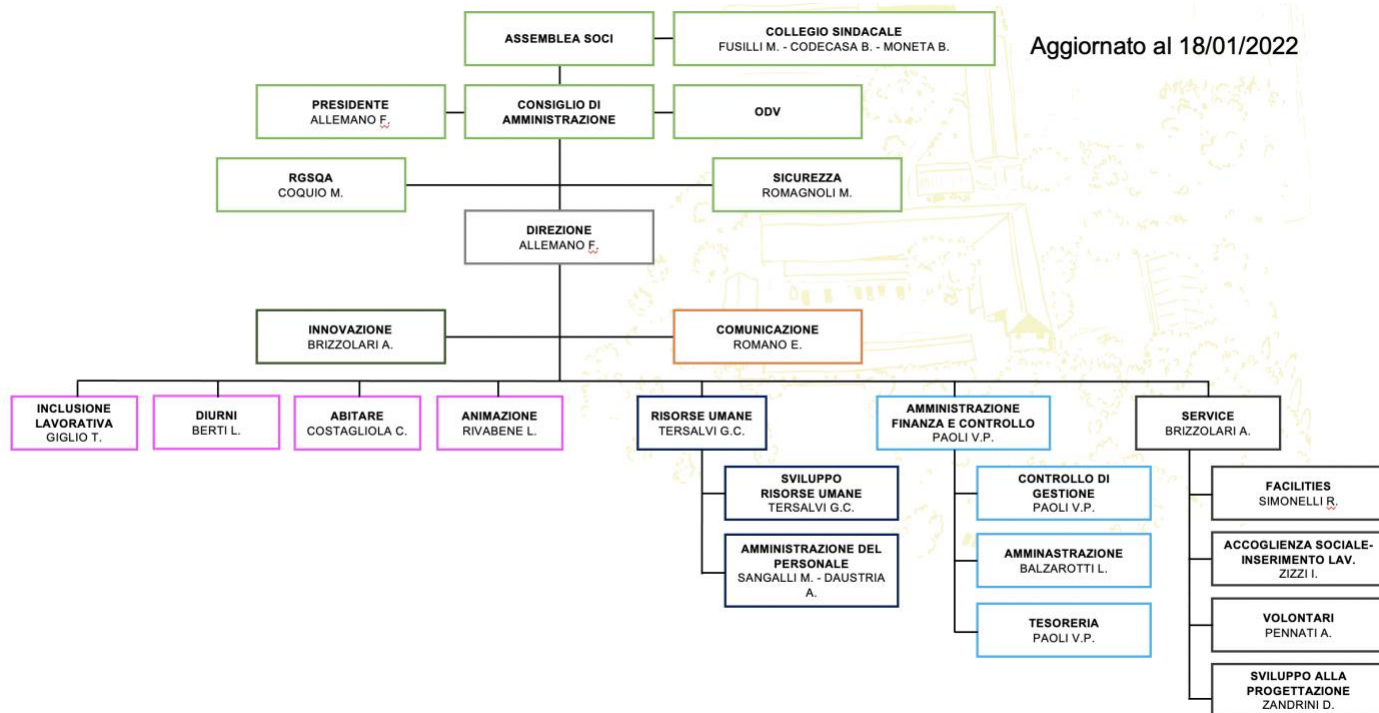
La Cooperativa opera secondo principi di radicamento territoriale, non come puro prestatore d'opera, ma partecipando attivamente alla vita delle comunità locali, stabilendo rapporti continuativi in rete con servizi, associazioni, istituzioni pubbliche ed altri soggetti, al fine di offrire il proprio contributo alla risoluzione dei problemi della comunità. Inoltre incoraggia e sostiene altri enti che partecipino a progetti di ricerca e ad iniziative volte a tutelare i diritti, ad aumentare il benessere sociale, e a sviluppare la cooperazione internazionale. (da chiarire). La cooperativa può decidere di destinare una percentuale dell'avanzo di gestione annuale a progetti di rilevanza sociale; la scelta del progetto da finanziare avviene tramite valutazione di apposita commissione. La Cooperativa adotta infine specifiche iniziative di risparmio energetico, riduzione degli sprechi e tutela ambientale. Oltre al rispetto degli impegni per realizzare i principi generali della cooperazione, la Cooperativa vuole esplicitare gli impegni che assume nei confronti dei lavoratori – soci o non soci -, delle persone in situazione di svantaggio e delle persone che fruiscono dei suoi servizi.

**8. IMPEGNI VERSO I LAVORATORI:** La Cooperativa promuove attivamente la stabilità del lavoro e il suo giusto riconoscimento sociale ed economico. Nel pieno rispetto della normativa vigente garantisce quanto previsto in materia di sicurezza del lavoro e privacy. La Cooperativa rispetta, nei confronti dei lavoratori con contratto di lavoro dipendente, le norme vigenti e i relativi contratti collettivi nazionali sottoscritti dalle centrali cooperative e dai sindacati più rappresentativi. Altre tipologie contrattuali sono regolate da appositi accordi nel rispetto delle norme vigenti. In base al principio di equità il divario tra retribuzione più alta e più bassa deve essere riferito ai diversi livelli di responsabilità e deve basarsi su criteri di equilibrio interno. La Cooperativa garantisce, per quanto riguarda il lavoro e la retribuzione dei soci, condizioni almeno pari a quanto previsto dai contratti di lavoro, fatte salve le situazioni di crisi aziendale normate dalla legge e dai regolamenti interni. Inoltre valorizza le professionalità, le competenze specifiche e le motivazioni personali, sia nella selezione iniziale, che avviene in modo trasparente e secondo procedure esplicite, sia nel percorso interno di crescita professionale. In Cooperativa si attuano iniziative concrete di sostegno alla qualità del lavoro e al benessere dei lavoratori, quali per esempio la formazione, la supervisione, il lavoro di équipe, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (maternità e paternità), l'adozione di dotazioni tecniche e strumentali aggiornate e sicure. La Cooperativa si impegna a rilevare e valorizzare le specifiche competenze dei singoli soci.

**9. IMPEGNI VERSO I FRUITORI (UTENTI, TIROCINANTI, STAGISTI):** La Cooperativa promuove offerte e servizi che evitino l'istituzionalizzazione delle persone in condizione di difficoltà personale o sociale, sostenendo politiche attive di riqualificazione dei normali contesti di vita, al fine anche di favorire una vita sociale significativa. A tale scopo, la cooperativa elabora percorsi strutturati e progetti individualizzati per le persone prese in carico nei servizi. Viene prestata attenzione all'ascolto e alla rilevazione della soddisfazione delle persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa e dei loro famigliari.

**10. IMPEGNI DI TUTTI:** I soci e i lavoratori che operano in Cooperativa si attengono nelle relazioni reciproche, con le persone in situazioni di svantaggio seguite, con i clienti e con ogni altro interlocutore, ai principi di onestà, lealtà, rispetto, ascolto, responsabilità.

## 2.3 ORGANIGRAMMA



## 2.4 I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa ispira la sua azione quotidiana ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** Ogni essere umano ha pari dignità e valore; ogni differenza, diversa abilità, unicità è per noi ricchezza.
- **Imparzialità:** Ogni azione e/o comportamento verso gli utenti deve essere guidato da “obiettività, giustizia ed imparzialità”.
- **Continuità:** La Cooperativa si impegna a garantire un’erogazione continua e regolare delle prestazioni e adottare misure che arrechino agli utenti i minori disagi possibili.
- **Partecipazione:** La Cooperativa promuove ogni forma di partecipazione e promuove la co-progettazione nella realizzazione dei piani individuali, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l’utente la famiglia, la committenza e la Cooperativa.
- **Valorizzazione:** Il lavoro è volto a favorire e stimolare il diritto all’autodeterminazione dell’utente in qualità di “persona” capace di esprimere bisogni, desideri e opinioni.
- **Innovazione:** La Cooperativa si impegna a investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità dei servizi.
- **Efficacia ed efficienza:** La Cooperativa si impegna ad orientare le proprie strategie e sforzi al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.



## 3.Appartamento protetto “Al Volo”

### INDIRIZZO E TELEFONO

Via Carlo Conti 27, 20125 Milano

Coordinatrice: Marianna Guzzetti, [marianna.guzzetti@cascinabiblioteca.it](mailto:marianna.guzzetti@cascinabiblioteca.it) ; tel. 345 8802785; 0221591143

Responsabile Area Residenzialità: Caterina Costagliola, [caterina.costagliola@cascinabiblioteca.it](mailto:caterina.costagliola@cascinabiblioteca.it); tel. 340 5911416; 0221591143

### STRUTTURA

L'appartamento protetto Al Volo è situato in via Carlo Conti 27, a Milano. La struttura è composta da una camera doppia, una cucina, un bagno e un ingresso. La cucina è dotata di angolo soggiorno.

### A CHI SI RIVOLGE

L'appartamento protetto Al Volo accoglie persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale e intellettiva, per le quali sia possibile la progettazione di forme innovative di intervento residenziale, anche temporaneo, garantendo interventi socio-educativi e assistenziali, volti a favorire la crescita personale ed il raggiungimento della massima autonomia individuale nonché il maggior benessere psicofisico.

### MODALITA' DI INGRESSO E DIMISSIONI

#### Ammissioni

L'ammissione di una persona presso l'appartamento Al Volo, avviene tramite domanda da presentare presso gli uffici del settore Residenzialità, Servizi per le persone con disabilità e per la Salute Mentale, del Comune di Milano, in via san Tomaso 3, Milano. Le ammissioni e le dimissioni degli ospiti sono concordate tra il Comune di Milano e Cascina Biblioteca e successivamente disposte dal Comune di Milano, su parere di apposita commissione istituita presso l'Assessorato Politiche Sociali e Servizi per la Salute, che si esprimerà anche in ordine alla partecipazione alla spesa della persona con disabilità. L'ammissione è subordinata al rilascio di impegno scritto con il quale il Comune di Milano si assume l'onere e garantisce il pagamento della retta. Cascina Biblioteca si impegna a comunicare per iscritto al Comune di Milano la data dell'avvenuta ammissione entro tre giorni lavorativi successivi all'ingresso.

#### Fase 1: COLLOQUI DI CONOSCENZA UTENTE – OPERATORI

La gestione degli inserimenti è caratterizzata da una prima fase di presentazione/conoscenza tramite uno/due colloqui equipe – persona con disabilità – assistente sociale, nel quale si inizierà a conoscersi e a confrontarsi sulle rispettive aspettative riguardo il progetto.

#### Fase 2: INSERIMENTO DEFINITIVO O EVENTUALI DIMISSIONI

In caso di osservazione positiva e accettazione del progetto segue l'inserimento della persona con disabilità nei tempi concordati. In caso di gravi incompatibilità, il coordinatore in accordo con l'equipe provvederà alla stesura di un progetto di dimissioni del soggetto. Le dimissioni che non avvengono per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, dovranno essere concordate tra Comune di Milano, persone con disabilità e Cascina Biblioteca. Sono previsti percorsi privati.

### COSTI

La retta giornaliera è come da indicazioni scritte nell'accreditamento del Comune di Milano (42+IVA di Legge) per le persone con disabilità ed è comprensiva di vitto e alloggio. Comprende anche i servizi di pulizia locali. La persona con disabilità o i tutori sono tenuti a versare mensilmente tramite assegno o bonifico alla Cooperativa Cascina Biblioteca. Sono escluse dalla retta le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni individuali

## APERTURA

L'appartamento è operativo tutto l'anno per 365 giorni.

## COORDINAMENTO

Il coordinamento dell'appartamento Al Volo è di competenza della dottoressa Marianna Guzzetti ([marianna.guzzetti@cascinabiblioteca.it](mailto:marianna.guzzetti@cascinabiblioteca.it)), Tel. 345 8802785; 0221591143. Le attività di coordinamento vengono supportate dalla figura professionale della Responsabile dell'Area Residenzialità della Cooperativa Cascina Biblioteca - Onlus, Caterina Costagliola. ([caterina.costagliola@cascinabiblioteca.it](mailto:caterina.costagliola@cascinabiblioteca.it);) e dai servizi amministrativi generali della cooperativa.

## PERSONALE: COMPOSIZIONE E MONITORAGGIO SODDISFAZIONE

L'équipe è composta da una Coordinatrice, e 1 operatore (Oss e/o educatore professionale). La cooperativa, Cascina Biblioteca ha predisposto e mantiene attive modalità rivolte al monitoraggio ed alla misurazione della soddisfazione del proprio personale e dell'efficacia del loro intervento. Almeno una volta all'anno il Responsabile del servizio raccoglie informazioni sulla soddisfazione del personale attraverso il modulo Questionario di soddisfazione dei lavoratori. Inoltre, una volta all'anno compila il modulo Valutazione efficacia intervento con il quale viene valutato l'operato di ogni operatore.

## ALTRI CONTRIBUTI

Il Consultorio Consorzio Sir offre le seguenti collaborazioni:

- Assistente Sociale, quale riferimento per le pratiche di natura legale, per il collegamento con le famiglie, per gli aspetti associativi e per i contatti col Comune di Milano
- Figure del Servizio Sanitario: 1 medico neurologo per la regia degli aspetti igienico-sanitari generali ed il monitoraggio delle terapie farmacologiche in atto; uno psicologo e un neuropsichiatra per interventi estemporanei di consulenza alle équipe educative.

## PROGETTO GLOBALE DI SERVIZIO

L'équipe elabora, per ciascun ospite, progetti di vita finalizzati al conseguimento o al mantenimento delle principali autonomie personali e sociali, favorendone in tal modo l'integrazione nel territorio. Obiettivi:

- Sviluppare e mantenere le autonomie presenti;
- Mantenere il controllo del progetto globale che coinvolge tutti i servizi territoriali che hanno contatti con la persona con disabilità e fragilità;
- Assumere una funzione di memoria della sua storia;
- Presidiare e tutelare la buona convivenza degli ospiti all'interno dell'appartamento;
- Garantire spazi individuali.

## ATTIVITÀ

L'appartamento protetto Al Volo rappresenta una possibilità di vivere in un contesto di co-housing in cui si attivano relazioni significative.

L'équipe definisce e gestisce i progetti di vita (educativi/assistenziali) dei soggetti.

Le attività che vengono svolte nell'appartamento protetto Al Volo sono incentrate sullo sviluppo e sul mantenimento delle autonomie relazionali. Le attività hanno come obiettivo quello di sviluppare le capacità delle persone e nello stesso tempo mirano a rispondere il più possibile ai loro bisogni.

Le attività, sono gli strumenti utilizzati dall'équipe operativa per promuovere un livello di partecipazione attiva dell'ospite e creare un clima di appartenenza al servizio.

Occorre comprendere che in un luogo residenziale agli ospiti non vengono proposte attività che ricalchino i laboratori frequentati durante il giorno, vengono piuttosto privilegiate quelle maggiormente attinenti con la vita quotidiana e con il contesto abitativo: gestione del cibo, aiuto nella preparazione dei pasti, la cura della casa, la cura della propria persona.

Tutto questo si realizza in un clima che privilegia la relazione, il rapporto familiare ed affettivo, tramite una serie di attività:

- Spesa

- Uscite sul territorio per acquisti personali
- Attività di cucina
- Attività di rete con la palazzina di co-housing Oikos
- Attività di tempo libero
- Accompagnamenti a visite mediche

### MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le fasi di diffusione della carta dei servizi sono le seguenti:

- Distribuzione ai parenti degli ospiti durante l'incontro annuale.
- Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile del servizio.

### MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELL'EFFICACIA E DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

La cooperativa ha predisposto e mantiene attive modalità rivolte al monitoraggio ed alla misurazione dell'efficacia del servizio e del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie. Tali modalità sono:

- **Incontri con i referenti esterni** quali servizi sociali o servizi diurni per verificare problematiche emerse ed individuare comuni strumenti di intervento.
- **Riunioni di equipe** almeno quindicinali durante le quali viene verificato da parte del coordinatore del servizio nel rispetto di quanto programmato. Al coordinatore del servizio, viene inoltre affidato il controllo dell'attuazione di quanto definito dal progetto di vita. Di tali incontri viene prodotto un Verbale d'equipe.
- **Questionari di gradimento** somministrati almeno una volta l'anno agli ospiti per valutare la percezione che essi hanno del servizio offerto. Sono poi previsti nel piano della qualità della cooperativa specifici indicatori per misurare l'efficacia degli interventi e il gradimento di quanto fatto.

### ASPETTI AMMINISTRATIVI

L'appartamento protetto Al Volo opera sul territorio attraverso una stretta collaborazione con il Comune di Milano. Il Comune di Milano, a seguito di istruttoria e in base ai redditi dell'ospite, determina la quota mensile di compartecipazione alla retta che gli ospiti, sono tenuti a versare alla Cooperativa Cascina Biblioteca entro il 6 del mese successivo a quello di riferimento, tramite bonifico o assegno bancario. La cooperativa Cascina Biblioteca emetterà mensilmente una fattura riguardante l'importo della retta. La retta giornaliera è di euro 42 (+IVA di Legge). La retta include i servizi come il vitto e alloggio. Sono escluse dalla retta le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni individuali, bollettino mensa o trasporto.

### VISITE

È possibile visitare l'appartamento dal lunedì alla domenica, previo appuntamento telefonico, concordando con la coordinatrice della struttura orari e date (tel. 345 8802785; 0221591143).

### COME RAGGIUNGERCI

L'appartamento Al Volo è così raggiungibile.

- **In auto:** È facilmente raggiungibile da Milano e Sesto San Giovanni, essendo collocato tra il quartiere Bicocca e Turro dalla tangenziale nord e est.
- **Con i mezzi pubblici:** Autobus 81, 86, 87, 43. Treno passante S8 e S9

### 3.2 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Cooperativa Cascina Biblioteca ha predisposto e mantiene attivo ed in costante miglioramento un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente come mezzo per assicurare che i propri prodotti e servizi siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità e all'impatto ambientale che essi producono impostando tale sistema sulla base degli standard certificativi:

- UNI EN ISO 9001 ed 2015;
- UNI EN ISO 14001 ed 2015;

Sulla base dell'analisi e del continuo monitoraggio del contesto interno ed esterno e delle sollecitazioni provenienti dalle parti interessate, la cooperativa mette a disposizione risorse, strutture e mezzi al fine di:

- pianificare i processi e le attività tenendo conto dei rischi e delle opportunità;
- gestire efficacemente i processi principali e di supporto
- verificare in modo sistematico e continuativo le prestazioni;
- perseguire il miglioramento continuo.

L'orientamento alla Qualità e all'Ambiente è un processo che coinvolge l'intera Cooperativa con lo scopo di migliorare efficienza, efficacia e soddisfazione del Cliente, inteso sia come cliente diretto che indiretto (Comune di Milano, ASL, Servizi Sociali, ecc.).

La Cooperativa ha definito il proprio sistema di gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente come mezzo strategico:

- per garantire ai propri clienti/utenti che i servizi erogati siano in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e leggi vigenti e di produrre il massimo beneficio.
- per consolidare la tendenza ad intervenire preventivamente sulle cause dei problemi.

La Qualità intrinseca dei servizi offerti rappresenta pertanto un importante fattore e deve essere considerata parte integrante degli stessi e derivante dal modo in cui si lavora.

Al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente, garantire un miglioramento continuo e per l'accrescimento della soddisfazione dei propri clienti, la Direzione stabilisce e pianifica le attività, individua le risorse necessarie, definisce le attività di monitoraggio e di verifica.

La valutazione della soddisfazione dei clienti/utenti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi ed è garantita attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata.

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario ed i processi primari sono rivisti costantemente allo scopo di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia.

A questo scopo sono stati definiti una serie di indicatori che consentono di stabilire gli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia, definendo eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

### 3.3 STRUTTURE E AMBIENTI

Le strutture dei Servizi della Cooperativa rispettano le prescrizioni previste dalla normativa in materia di sicurezza e igiene. Gli ambienti interni ed esterni sono progettati ed arredati per favorire la libera espressione degli utenti, la loro autonomia, salvaguardandone nel contempo le esigenze di accudimento e cura. Gli spazi sono diversificati e personalizzati. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

Area	Indicatori	Standard
Sicurezza e igiene	Rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza	Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto norme antincendio, rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legge 626/94.
Spazi, arredi e materiali	Personalizzazione degli spazi	Le stanze, gli arredi e gli spazi comuni sono costruiti e adattati secondo logiche di personalizzazione e idoneità all'utilizzo
	Controllo delle forniture	Le forniture di beni e servizi critici per l'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I Fornitori vengono monitorati e sorvegliati regolarmente
Accessibilità	Barriere architettoniche	Abbattimento delle barriere architettoniche per portatori di disabilità fisica
	Libertà di movimento	Possibilità per gli utenti di muoversi, quando possibile, autonomamente nei diversi ambienti interni ed esterni del Servizio
Servizi		
	Varietà/personalizzazione menù	Presenza di menù redatto settimanalmente nel rispetto delle esigenze alimentari di ognuno
	Servizi igienici idonei e adeguati	Presenza di servizi igienici per persone con disabilità

### 3.4 QUALITÀ ORGANIZZATIVA

E' determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

<b>Area</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Flessibilità</b>	<i>Indice di flessibilità progettuale ed organizzativa</i>	<i>Ogni progetto è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo utente e condiviso con altri servizi</i>
<b>Modalità di ammissione</b>	<i>Tempi rapidi per la valutazione e la programmazione</i>	<i>È garantita la valutazione iniziale e la stesura di un Progetto di base entro 90 giorni dall'ingresso nel Servizio</i>
	<i>Tempi rapidi per l'apertura della Cartella utente</i>	<i>È garantita l'apertura e la redazione di una Cartella Utente entro 30 giorni dall'avvio e/o dall'entrata nel Servizio</i>
<b>Rapporto numerico operatori/utenti</b>	<i>Corretto rapporto numerico operatori/utenti</i>	<i>È garantita la sostituzione del personale educativo e di supporto per assenze lunghe e per assenze brevi ci si avvale di personale con contratto a chiamata che copre il turno mancante.</i>
	<i>Equipe Multidisciplinare</i>	<i>L'equipe educativa è formata da educatori professionali di comunità, operatori socio sanitari e ASA. Nel rispetto della professionalità di ognuno, la molteplicità di risorse garantisce una presa in carico globale del progetto di vita delle persone con disabilità.</i>
<b>Programmazione e coordinamento</b>	<i>Ore di programmazione educativa</i>	<i>Ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento: minimo 100 ore/anno</i>
	<i>Cadenza riunione equipe</i>	<i>Riunioni d'equipe settimanali</i>
	<i>Coordinamento</i>	<i>Presenza del coordinatore del Servizio</i>
	<i>Direzione</i>	<i>Presenza di un responsabile di Area</i>

### 3.5 LA PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

E' determinata da una crescita di un percorso continuo di apprendimento e aggiornamento. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

<b>Area</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Titolo di studio</b>	<i>Professionalità e competenza del personale</i>	<i>Il titolo di studio del personale educativo e del personale di assistenza è quello previsto dalle normative di legge vigenti; possono essere considerati titoli equipollenti o superiori; è incentivata la formazione permanente del personale, è garantito il diritto allo studio</i>
<b>Esperienza professionale</b>	<i>Attenzione nella selezione del personale</i>	<i>I Colloqui per l'assunzione del personale sono gestiti mediante procedure di controllo dedicate</i>
	<i>Motivazione professionale al settore residenziale</i>	<i>All'interno dell'equipe è garantita la presenza di personale fortemente motivato nei confronti del settore.</i>
	<i>Supporto al personale neo-assunto</i>	<i>Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto</i>
<b>Aggiornamento e formazione</b>	<i>Ore di formazione</i>	<i>È garantito annualmente l'aggiornamento del personale almeno per 20 ore pro capite (tra ore di formazione collettive ed individuali)</i>
	<i>Attenta e continua valutazione del personale</i>	<i>Annualmente viene svolta la valutazione del personale e dei Coordinatori</i>
	<i>Programmazione della formazione</i>	<i>La Direzione programma annualmente, con il supporto dei Responsabili, un piano annuale per la formazione</i>

### 3.6 LA QUALITÀ PEDAGOGICA

Il progetto pedagogico definisce gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. Persegue lo sviluppo dell'autonomia degli utenti, il rispetto dei loro bisogni individuali e l'elaborazione del loro progetto "di vita". La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

<b>Area</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Ambientamento e inserimento</b>	<i>Presenza di procedure d'ingresso</i>	<i>Il Responsabile di Area e il Coordinatore del Servizio svolge un colloquio individuale con i genitori e la persona con disabilità. Se previsto viene svolto un colloquio con il responsabile dell'Ente inviante.</i>
	<i>Valutazione all'ingresso</i>	<i>Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione</i>
<b>Attività educative</b>	<i>Personalizzazione e controllo delle attività</i>	<i>Le attività vengono programmate all'interno della progettazione annuale individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente. Le attività vengono monitorate dall'équipe educativa e vengono verificate a cadenza regolare</i>
<b>Documentaz.</b>	<i>Controllo della documentazione</i>	<i>Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate</i>
	<i>Rispetto della Privacy</i>	<i>Dati personali e informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03</i>
<b>Modalità educative</b>	<i>Attenzione e cura nella raccolta della documentazione</i>	<i>L'équipe è responsabile per l'apertura di una "Cartella utente", per l'inserimento dei dati significativi, per la compilazione della Scheda personale utente e per la raccolta documentazione burocratica e sanitaria</i>
	<i>Presenza di un contratto educativo. Presenza della Carta Servizio</i>	<i>L'Equipe redige il Progetto Globale e/o di base. Il Responsabile consegna alla famiglia Progetto e Carta del Servizio e formalizza l'accettazione della presa in carico.</i>
	<i>Rintracciabilità degli interventi</i>	<i>Gli operatori sono responsabili della compilazione e dell'aggiornamento del Diario Progettuale</i>
	<i>Presenza e verifica del Progetto Individuale</i>	<i>Il Responsabile presiede alla stesura del Progetto Individuale della persona in carico con il supporto dell'Equipe. Redatto il Progetto si procede alle fasi di verifica e riesame della progettazione.</i>
	<i>Cadenza riunione equipe</i>	<i>Settimanalmente si svolgono incontri di Equipe sui casi.</i>
	<i>Documentazione e frequenza degli incontri</i>	<i>L'Equipe programma e svolge i necessari incontri con le Famiglie e i Servizi e ne conserva un verbale</i>
	<i>Controllo e Verifica della Progettazione educativa</i>	<i>Il Responsabile presiede alle Verifiche Intermedie e/o Finale (annuale) del Progetto individuale; nell'occasione si procede alle fasi di verifica e validazione progettuale, nonché all'individuazione delle eventuali modifiche necessarie</i>
	<i>Presenza di procedure di dimissione</i>	<i>Il Responsabile presiede alle dimissioni (eventuali) dell'utente e ne redige il verbale</i>



### 3.7 LE RELAZIONI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Le relazioni con i soggetti che fruiscono di questi servizi sono considerati essenziali; l'obiettivo è quello di costruire una "comunità educativa". La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

<b>Area</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Comunicazione e rapporto con le famiglie</b>	<i>Presenza di un contratto educativo. Presenza della Carta Servizio</i>	<i>Agli utenti e alle loro famiglie viene consegnata, al momento della firma del contratto, la Carta del Servizio</i>
	<i>Frequenza e modalità degli incontri con la famiglia</i>	<i>L'équipe programma i necessari incontri con le famiglie o amministratori di sostegno; vengono effettuati i necessari incontri per la verifica dei progetti. Possono essere effettuati, su richiesta della famiglia, incontri ulteriori con l'équipe educativa</i>
	<i>Raccolta e analisi dei reclami e della soddisfazione dei clienti</i>	<i>Rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del cliente. Raccolta, analisi e gestione dei reclami</i>
<b>Rapporti con le altre istituzioni</b>	<i>Frequenza e modalità degli incontri con la Committenza e i Servizi</i>	<i>L'équipe educativa programma i necessari incontri con i Servizi e gli Enti di riferimento.  Possono essere effettuati, su richiesta (committenza e rete dei Servizi), incontri ulteriori con l'équipe educativa.</i>
	<i>Collaborazione con Servizi specialistici</i>	<i>Sono previsti, in caso di problemi sociali e sanitari, momenti di incontro con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari.</i>
	<i>Raccolta e analisi dei reclami e della soddisfazione dei clienti</i>	<i>Rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del cliente. Raccolta, analisi e gestione dei reclami.</i>

## 4. I Diritti

### 4.1 DIRITTI, DOVERI E TUTELA DELLA PERSONA

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

A tutela dell'utente e famiglia la cooperativa si impegna a riconoscere e garantire i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- Diritto alla dignità e al rispetto. Tutte le persone hanno egualmente diritto a essere riconosciute e rispettate sul piano della dignità personale, quale che ne sia la capacità individuale, la situazione sociale, condizione esistenziale in cui vive.
- Diritto all'integrazione e all'inclusione sociale. Ognuno ha diritto a partecipare alla vita della collettività con il massimo supporto per un raggiungimento del livello di integrazione e inclusione più ampio possibile.
- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono
- Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- Diritto alla protezione. La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.
- Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia .
- Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi
- Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

- **Diritto alla decisione.** L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.
- **Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

La Cooperativa richiede altresì il rispetto di doveri e impegni da parte dei fruitori del servizio al fine di realizzare il massimo beneficio possibile dell'utente e della famiglia. Nello spirito di una responsabilità reciproca utente-famiglia-servizio si ritiene fondamentale il rispetto dei seguenti doveri da parte dei fruitori:

- **Dovere di ottemperare ai contributi economici previsti** (mensa, partecipazione volontarie agite, vacanza/soggiorno).
- **Dovere alla riservatezza verso i dati sensibili di altri utenti, famiglie e operatori,** appresi in momenti di incontro o confronto.
- **Dovere alla collaborazione e al rispetto dei punti concordati e condivisi nel PEI.**
- **Dovere al rispetto degli orari di ingresso e di uscita previsti dal servizio e dal progetto concordato.**
- **Dovere all'informazione verso il servizio in merito a cambiamenti significativi** (eventi significativi intervenuti nella vita dell'utente e della famiglia, variazione della terapia farmacologica assunta).

La cooperativa tutela diritti e doveri attraverso il proprio Sistema Gestione Qualità, il rispetto degli standard gestionali, organizzativi e strutturali previsti per legge, il rispetto della normativa sulla privacy e sulla sicurezza.

#### **4.2 I DIRITTI DEGLI OSPITI DELLA STRUTTURA**

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono
- **Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla protezione.** La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.

- Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia .
- Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi
- Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.
- Diritto alla decisione. L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.
- Diritto alla privacy. L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

#### 4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra la Cooperativa e i suoi utenti, le famiglie, gli Enti committenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato.

La Cooperativa, basando il proprio lavoro educativo sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari.

La comunicazione con l'utente è parte integrante del lavoro svolto quotidianamente dalle équipe educative; con le famiglie vengono programmati diversi incontri per la progettazione e la verifica dei progetti educativi; con la committenza vengono programmati i colloqui necessari alla verifica e al controllo delle attività.

#### RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti dei servizi 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 Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal personale che lo inoltra al proprio Responsabile. Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Gestione Sistema Qualità.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile dell'Agenda ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

I Reclami possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati via fax, posta e posta elettronica ad uno dei seguenti recapiti:

COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA

Via Casoria, 50 - 20134 Milano

Tel. 0221591143 Fax 0221592427 - mail: [cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it](mailto:cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it)

## RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni arrecati a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e delle prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

## 5. Riferimenti normativi

I modelli considerati per la definizione del Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- UNI EN ISO 9000/2000
- UNI EN ISO 9001/2000 Regole riguardanti la conduzione aziendale per la qualità e la gestione della qualità;
- UNI EN ISO 9004/2000 Criteri riguardanti la conduzione aziendale per la qualità ed i sistemi di qualità aziendali
- UNI EN ISO 19011/2003 per le Verifiche Ispettive
- I regolamenti dell'Ente di Certificazione

La Direzione recepisce e attua, dove applicabili, i contenuti delle norme, assegnando alle funzioni interne compiti e responsabilità per la parte applicativa e gestionale.

Le attività della Cooperativa sono soggette a regolamentazioni dettate da norme e disposizioni legislative. La conservazione della documentazione di riferimento ed il relativo aggiornamento viene garantito dal Direttore della Cooperativa.

Di seguito si riportano le principali norme e disposizione legislative di riferimento:

- L. 1577/47: legge sulla cooperazione
- L. reg. 32/86: interventi a sostegno della cooperazione per la salvaguardia dell'occupazione
- L. 381/91: legge sulla cooperazione sociale
- L. reg. 16/93: disciplina sulla cooperazione sociale in Lombardia
- L. reg. 21/03 e DGR 5536/07: delega alle province sulla gestione dell'albo delle cooperative sociali
- L. 59/92: nuove norme in materia di società cooperative
- L. 104/92: legge quadro sull'handicap
- Regolamento Europeo generale sulla protezione dei dati personali n.679/2016 (GDPR)
- D. Lgs. 460/97: disciplina delle Onlus
- Direttive e prescrizioni ASL
- D. Lgs. 626/94 attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro

- L. 328/00: I. quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D. Lgs 220/02: norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi
- D. Lgs 6/03: riforma complessiva del diritto societario
- L. 30/03: delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro
- D. Lgs. 276/03: attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro
- D. Lgs 196/03: codice in materia di protezione dei dati personali
- D.g.r. 15 dicembre 2010 - n. 9/983 Determinazione in ordine al Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità e alla relativa Relazione tecnica
- Legge 112 del 22 giugno 2016 disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare.

























## 6. Soddisfazione del cliente

Per valutare il gradimento del servizio in modo più completo si è ritenuto opportuno individuare una modalità che desse una possibilità di valorizzare direttamente anche il “punto di vista” dell’utente; si è pertanto costruito a un duplice strumento di rilevazione della soddisfazione cliente. Un questionario di gradimento del servizio “semplificato” direttamente utilizzabile dall’utente presso il Servizio, con l’aiuto esplicativo, solo se necessario, da parte dell’operatore (Questionario di Gradimento del Servizio – Utente). Un questionario più strutturato per la rilevazione del gradimento del servizio compilato da parte delle famiglie o i referenti istituzionali (Questionario di Gradimento del Servizio – Famiglie/Referenti Istituzionali). I risultati dei questionari vengono comunicati alle famiglie-referenti istituzionali degli utenti e vengono inoltre inseriti inoltre nel bilancio sociale della cooperativa redatto unitamente all’approvazione del bilancio annuale d’esercizio. I questionari di gradimento del servizio vengono rilevati almeno una volta all’anno attraverso i moduli di seguito presentati.

### 6.1 QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO – UTENTE

SERVIZIO: \_\_\_\_\_ NOME COGNOME: \_\_\_\_\_

ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCINA

		PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
1	SEI SODDISFATTO DELL'AMBIENTE IN CUI VIVI?				
2	VAI D'ACCORDO CON LE PERSONE CHE VIVONO CON TE?				
3	TI PIACE QUELLO CHE MANGI?				
4	VAI D'ACCORDO CON GLI OPERATORI?				
5	TI PIACE COME VIENE ORGANIZZATO IL TEMPO LIBERO?				
6	TI PIACE COME VENGONO ORGANIZZATE LE VACANZE?				

Si possono indicare di seguito commenti e indicazioni fornite dagli utenti su aspetti del servizio da migliorare o inserire.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

## 6.2 QUESTIONARIO GRADIMENTO SERVIZIO – FAMIGLIA/REFERENTI

SERVIZIO: \_\_\_\_\_ NOME COGNOME: \_\_\_\_\_

Gentile famiglia, gentile referente, al fine di promuovere un continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza della Cooperativa nell'offerta dei Servizi, vi chiediamo di compilare, in forma anonima, il questionario di gradimento rispetto al servizio ricevuto. Si prega di compilare tutte le parti del questionario barrando con una "X" la casella che riterrete più corrisponde al vostro giudizio.

Per ottenere dati il più possibile concreti e reali è opportuno che la compilazione sia svolta in forma congiunta ospite/famiglia, ospite/referente comunità.  
Potete restituirci il questionario compilato tramite mail o direttamente a mano. Grazie per la collaborazione.

### ASPETTO DA VALUTARE

Valutazione del livello di soddisfazione e gradimento espressi dai fruitori del servizio (ospiti, famiglie, comunità residenziali)

		PESSIMO	SCADENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	Livello di relazione con gli operatori					
2	Livello di relazione con i responsabili					
3	Livello di relazione con i compagni					
4	Grado di chiarezza e descrizione del progetto individuale					
5	Attività svolte all'interno del Servizio					
6	Attività svolte all'esterno del Servizio					
7	Grado di igiene e pulizia dei locali					
8	Comfort e qualità dei locali					
9	Attenzione dedicata alle ricorrenze (compleanni, feste)					
10	Grado di risposta al bisogno di aiuto/supporto/assistenza					
11	Livello di comunicazione e collaborazione con il Servizio					
12	Valutazione globale dell'organizzazione/gestione Servizio					

Vi invitiamo a indicare di seguito aspetti del servizio che ritenete importanti e che non sono stati trattati nel presente questionario e di esprimere una valutazione utilizzando, possibilmente, la scala di valutazione qui proposta. Vi chiediamo, inoltre suggerimenti/critiche/indicazioni che ritenete utili per migliorare il servizio.

---



---



---



---

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_



### 6.3 QUESTIONARIO VALUTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Nella logica di una costante attenzione ai feed-back dei propri clienti e dei propri interlocutori, la Cooperativa ha predisposto una Scheda grazie alla quale il Cliente può esprimere il proprio giudizio in merito alla Carta stessa, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. La scheda può essere fatta pervenire tramite e-mail al uno dei seguenti recapiti: [cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it](mailto:cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it)

		PESSIMO	SCADENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	Chiarezza dei contenuti					
2	Completezza delle informazioni					
3	Comprensibilità					
4	Accuratezza della presentazione grafica					
5	Giudizio Complessivo sulla Carta del Servizio					

Suggerimenti e/o Reclami:

---



---



---



---

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA (FACOLTATIVA): \_\_\_\_\_