



COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA  
**CARTA DEI SERVIZI 2022**

*Centro Diurno per persone Disabili*

**“FERRARIS”**

# 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 CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI "FERRARIS"</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. 22
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. 25
<b>6. Soddisfazione Cliente</b>	pag. 27
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

Francesco Allemano

## 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.

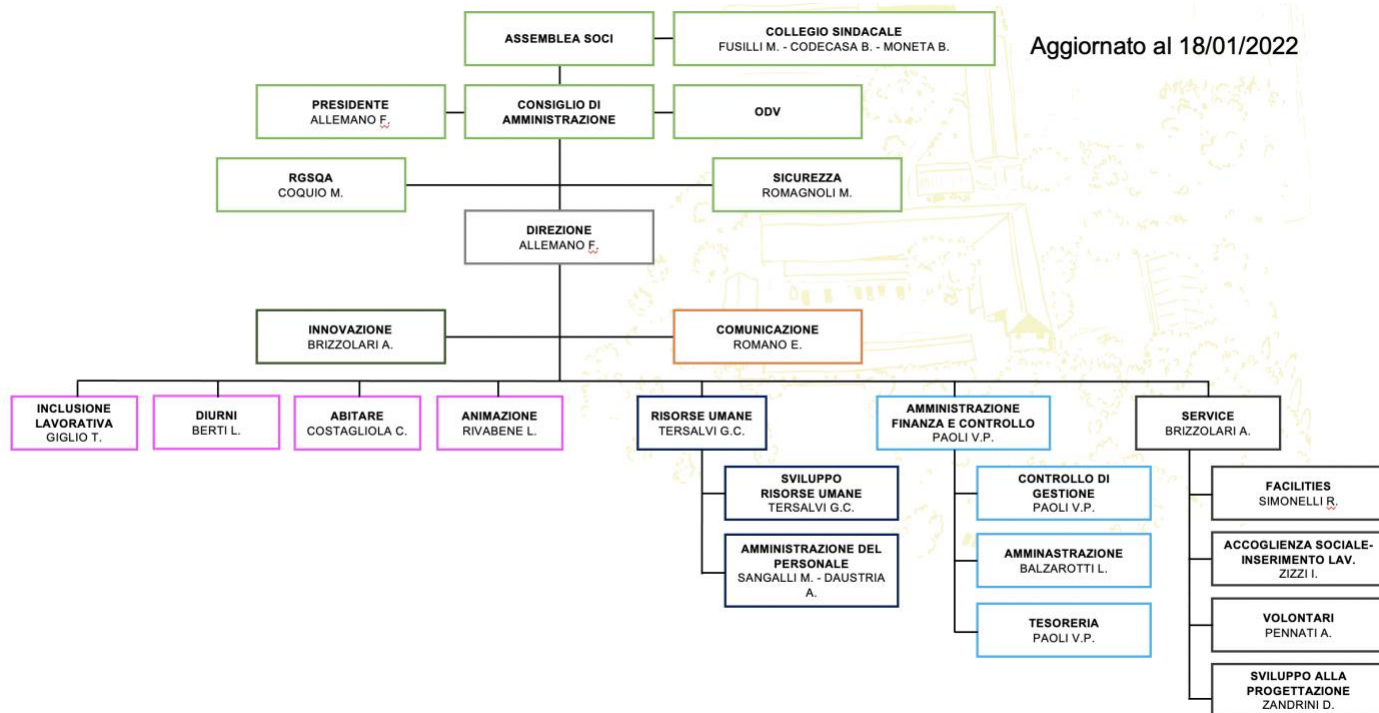
La Cooperativa opera secondo principi di radicamento territoriale, non come puro prestatore d'opera, ma partecipando attivamente alla vita delle comunità locali, stabilendo rapporti continuativi in rete con servizi, associazioni, istituzioni pubbliche ed altri soggetti, al fine di offrire il proprio 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. IL CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI “FERRARIS”

### INDIRIZZO E TELEFONO

CDD FERRARIS - Via G. Ferraris, 1/A - 20154 Milano - Tel./Fax 02.33101177

### ACCREDITAMENTO E STRUTTURA

Il C.D.D. è accreditato con DGR Lombardia N° 2816 del 27 luglio 2006; l'autorizzazione definitiva al funzionamento per n° 30 posti di capienza massima è stata rilasciata da Ats Città di Milano con deliberazione n° 54 del 31.01.2011.

### COORDINAMENTO CDD FERRARIS

Coordinatrice: Stefania Invernizzi

e-mail: stefania.invernizzi@cascinabiblioteca.it - cell. .349.4415604, tel e fax 02.33101177

### STRUTTURA

Il Centro Diurno per persone Disabili “Ferraris” è un servizio socio-sanitario semi-residenziale. Il servizio si sviluppa su una superficie di 350 mq coperti e un'area cortilizia aperta di 300 mq. Gli spazi della struttura sono privi di barriere architettoniche.

- Spazi a livello strada: ingresso, servizi igienici maschili e femminili attrezzati per persone disabili, salone, mensa, spazio armadietti utenti, infermeria, cucina, aula “psicomotricità”, spazio PC, 5 spazi educativo-laboratoriali, di cui uno dedicato per gli ospiti con autismo, bagno di servizio.
- Spazi piano soppalco: ufficio responsabile del servizio-coordinamento, accoglienza e colloquio famiglie, saletta riunioni, servizi igienici operatori e spogliatoi.
- Spazi di uso comune: il servizio condivide spazi con l'altro CDD presente nell'immobile (ingresso, cucina, mensa, infermeria, area esterna, bagno di servizio).

### A CHI SI RIVOLGE

Persone disabili con invalidità civile riconosciuta, di entrambi i sessi, di età compresa 18-65 anni, con difficoltà di grado medio-grave e grave, riguardanti la sfera intellettuale-cognitiva, affettivo-relazionale, motoria; in deroga possono essere inseriti anche minori con disabilità con verifica delle seguenti condizioni: disponibilità della famiglia, relazione UONPIA attestante idoneità-rispondenza del servizio ai bisogni della persona, adeguamento del contesto del Servizio alle esigenze educative del minore).

### MODALITA' D'INGRESSO E DIMISSIONI

Inserimento: l'invio della persona è disposto dal Comune di Milano che gestisce la lista di attesa; ATS Città di Milano verifica la situazione di compromissione complessiva e valuta l'idoneità alla frequenza in base alla valutazione della scheda S.I.D.I. Per informazioni contattare l'Unità Coordinamento Servizi Diurni, Direzione Politiche Sociali, Area Domiciliarità e Cultura della Salute del Comune di Milano, via S. Tomaso 3 o in alternativa il "Nucleo Distrettuale Disabili" relativo alla propria zona di residenza.

Dimissioni: le dimissioni dell'utente, concordate tra servizio, famiglia e referenti istituzionali, possono intervenire nel caso in cui la prosecuzione della frequenza del Centro appare gravemente compromessa da un'insanabile avversione da parte dell'utente alla frequenza, dal venir meno di una condizione di benessere di fondo sul piano affettivo, emotivo e relazionale, da comportamenti auto/etero aggressivi gravi fortemente

strutturati non contenibili e gestibili all'interno della struttura. In ogni caso le dimissioni saranno concordate e programmate in modo da preparare al meglio l'eventuale passaggio ad altro servizio. Le dimissioni possono essere disposte, inoltre, per intervenuti fattori oggettivi o formali che ne rendono incompatibile la frequenza (motivi sanitari non gestibili, sopraggiunti limiti di età, trasferimenti territoriali).

## **COSTI**

I costi della retta giornaliera sono ripartiti in due voci: una quota "sociale" fissa a carico del Comune e una quota "socio-sanitaria" variabile a carico dell'Ats in funzione della classe di fragilità di appartenenza dell'utente (classe attribuita dall'Ats competente sulla scorta dei punteggi delle schede S.I.Di.). Alle famiglie non è richiesto alcun contributo per la frequenza. E' dovuto comunque al Comune di Milano il pagamento mensile di un contributo alla frequenza che tiene conto dell'Isee che viene consegnato. Alle famiglie possono essere richiesti contributi per concorrere alla copertura di costi per attività-servizi non previsti da quanto già erogabile di norma dal CDD (soggiorni vacanza, esperienze di residenzialità sperimentale, biglietti mostre-spettacoli, ...).

## **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO - PERIODI DI APERTURA E CHIUSURA - ANNO 2022 NELL'ANNO SOLARE IL SERVIZIO RIMANE APERTO PER ALMENO 49 SETTIMANE**

- **ORARIO DI FUNZIONAMENTO SETTIMANALE:** 35 ore complessive, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle alle 16.00.
- **CHIUSURA FISSA:** il sabato, la domenica e le feste da calendario. In aggiunta il giorno 9 dicembre 2022
- **CHIUSURA ESTIVA PROGRAMMATA:** dal 8 al 26 agosto compresi.
- Apertura annuale di 235 gg

## **PERSONALE ASSEGNATO**

- 1 Coordinatore (full-time);
- 6 Educatori professionali con titolo (full time),
- 2 educatori a part-time di 35 e 34 ore settimanali.
- 1 Infermiera prof.le (part-time)
- 3 OSS (2 full time. e 1 part-time 30 ore)
- 1 Assistente sociale (part-time)
- 1 Amministrativa (part-time). 2 terapisti della riabilitazione equestre,
- 1 riabilitatore motorio,
- 1 medico del servizio.

Tutto il personale che opera all'interno del CDD è dotato di tesserino di riconoscimento con foto come da normativa regionale. 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 Questionario Soddisfazione Lavoratori. Il Responsabile, inoltre, una volta l'anno compila il modulo Valutazione Efficacia Intervento col quale viene valutata l'attività di ogni operatore.

## **ALTRI CONTRIBUTI PROFESSIONALI**

- Altre figure professionali che direttamente collaborano alla realizzazione dei progetti individualizzati: Tecnico Teatrale, Arteterapeuta, Danzaterapeuta, Psicologa-psicoterapeuta per

la supervisione di gruppo e il supporto individuale, Psicopedagogista, Tecnico esperto in disturbi dell'autismo, Terapista della riabilitazione equestre, medico del servizio, riabilitatore motorio.

- Altri servizi della rete territoriale: PROGETTO DAMA, OSPEDALE SAN PAOLO - CPS LITTA MODIGNANI - CPS CONCA DEL NAVIGLIO- CPS GIOVANI VIA LIVIGNO - CPS VIA ALDINI ,
- Volontari dell'associazione di volontariato DAMATRA'
- Tirocinanti di istituti di formazione, scuole superiori, università Bicocca, Università Cattolica del Sacro Cuore, Don Gnocchi scuola di specializzazione.

## **PROGETTO GLOBALE DI SERVIZIO**

Il servizio, in ottemperanza a quanto previsto dalle norme nazionali, della Regione Lombardia (D.G.R. N° 18334 del 23.07.04) e dal Piano Socio Assistenziale del Comune di Milano, viene erogato d'intesa e in raccordo con i servizi sociali e socio-sanitari del territorio e risponde a esigenze educative, assistenziali e socio-sanitarie di persone disabili. L'obiettivo generale del servizio riguarda fondamentalmente la soddisfazione dei diversi bisogni che la persona disabile esprime e viene attuato attraverso:

- l'incentivazione all'Autonomia Personale.
- Riconoscimento dell'età anagrafica.
- Sviluppo e sperimentazione di interessi e passioni.
- Il miglioramento della Qualità della vita.
- L'aumento e il mantenimento delle Conoscenze e Competenze possedute e loro ricaduta funzionale.
- La costruzione di percorsi di Sostegno e Supporto alle famiglie.

Quindi la realizzazione complessiva del servizio comprende le fasi:

- a) AVVIO E ACCOGLIENZA (nel caso di nuovo inserimento)
- b) PRESA IN CARICO
- c) INTERVENTO

## **PREMESSA METODOLOGICA**

Nelle fasi sopraelencate non compare quella dell'osservazione e questo volutamente in quanto si ritiene che la dimensione osservativa non sia organizzabile e risolvibile in una sola, costituendo inevitabilmente un'attività trasversale a tutte le fasi dell'erogazione del servizio e quindi continuativa nel tempo; osservare e valutare, nell'ottica della complessità, significa integrare in un sistema circolare processi di analisi, ricombinazione e sintesi, in modo progressivo e senza soluzione di continuità. Inoltre, data l'alta diversità tra le singole situazioni di ogni persona con disabilità, la scelta eventuale di specifici strumenti da utilizzare nel momento osservativo è attuabile solo a partire dalla particolarità del caso concreto e quindi più difficilmente prevedibile a priori. La dimensione osservativa, quindi, è ben presidiata con strumenti diversamente strutturati, durante l'intero arco dell'erogazione del servizio; se ritenuto necessario è comunque previsto l'utilizzo di test specifici scientificamente validati da parte di personale specializzato in psicologia, psico-diagnosi, psicopedagogia.

### **1. avvio servizio accoglienza**

Punto di partenza è la comunicazione ufficiale dell'invio del nuovo utente da parte dell'organo istituzionale competente (Comune o Ats) e trasmissione documentale (relazione di idoneità del soggetto alla frequenza del servizio, profilo anamnestico-familiare, eventuali referti osservativo-valutativi specialistici medico-psicologici).

Segue un primo colloquio di conoscenza con utente e famiglia o il servizio di riferimento, sulla base degli elementi e bisogni emersi viene formalizzata la programmazione provvisoria prevista nel periodo iniziale.

Vengono proposti e concordati orario, giorni di frequenza e attività iniziali in un'ottica di gradualità e compatibilità con le esigenze e le caratteristiche della persona e del servizio. Se necessaria, viene inoltre organizzata e predisposta d'intesa con l'Ufficio Trasporti CDD del Comune di Milano, l'attivazione del servizio di trasporto.

## **2. Presa in Carico**

Per delineare la presa in carico si utilizzano strumenti osservativi e valutativi strutturati al fine di effettuare una lettura complessiva dei bisogni della persona, raccogliere interessi e desideri, valutarne capacità, rilevarne potenzialità, criticità e "emergenze". Dai risultati emersi viene formulato il piano di lavoro del Progetto Individualizzato, progetto proiettato in una dimensione di vita globale del soggetto e volto a sostenere il progetto di vita della persona già esistente. E' pensato come un piano di lavoro di medio-lungo termine in cui sono indicati gli obiettivi di fondo dell'intervento per rispondere ai bisogni socio-educativi, socio-riabilitativi e socio-assistenziali della persona e raggiungere gradi crescenti di benessere e qualità di vita. Il progetto è declinato in Progetti Individualizzati (P.I.), piani di lavoro annuali, è formulato in équipe e concordato e sottoscritto con la famiglia/referenti istituzionali dell'utente. La maggiore chiarezza e certezza dei rapporti che intercorrono tra parte erogante e la parte fruente il servizio è data dalla sottoscrizione del contratto di ingresso come da l.r. n.3/2008, art. 7.

## **3. Intervento**

Il servizio alla persona assume nell'intervento una modalità di tipo circolare che vede legate le fasi dell'osservazione/valutazione alla progettazione, verifica e riformulazione progettuale. Al fine di garantire una continuità storico-dinamica, necessaria per il buon proseguimento e monitoraggio dell'intervento, saranno verbalizzati tutti gli incontri con gli interlocutori significativi (famiglie, referenti del Committente, referenti di altri servizi coi quali si condivide la gestione dell'utente, figure legali di tutela, servizi sociali territoriali, figure medico-psicologiche) e annotati tutti quegli accadimenti significativi riguardanti l'utente o la famiglia che hanno una ripercussione importante sulla vita della persona, nonché gli episodi o comportamenti rilevanti posti in essere dall'utente al centro.

### **PUNTI SALIENTI E QUALIFICANTI DEL P.I. SONO:**

- Definizione dei bisogni concreti su cui lavorare, priorità e scadenze degli obiettivi da raggiungere.
- Esplicitazione della "valenza" dell'obiettivo (promozione-implementazione-sviluppo-mantenimento abilità e competenze).
- Declinazione degli obiettivi specifici dell'intervento stabilita in congruità e compatibilità con le conoscenze, competenze e criticità rilevate in merito alle aree funzionali di base, in corrispondenza con la situazione del contesto affettivo e socio-ambientale di appartenenza; in correlazione con i desideri e le preferenze espresse dalla persona.
- Decisione e condivisione nel gruppo di lavoro delle modalità e strategie educative e relazionali.
- Individuazione di attività e situazioni idonee al raggiungimento degli obiettivi individuali prefissati.
- Definizione del programma settimanale di attività individuali e di gruppo che l'utente seguirà durante l'anno.

Responsabile della costruzione e concretizzazione del P.I. sarà, d'intesa tra la Coordinatrice e l'intera Equipe Educativa. Un ruolo specifico di regia sarà assunto nella stesura e monitoraggio del P.I. dall'educatore/i di riferimento; nella progettazione, il servizio potrà avvalersi del supporto di figure professionali specialistiche esterne (psicologo, psicopedagogo, medico specialista, NPI, assistente sociale, ...).

## **CONDIVISIONE PROGETTO CON LA FAMIGLIA E/O I REFERENTI ISTITUZIONALI DELL'UTENTE**

Il P.I. viene preferenzialmente costruito in un clima di alleanza sinergica tra servizio-famiglia-referenti istituzionali, sulla scorta dell'ascolto, del confronto, della collaborazione e della condivisione. L'importanza dell'accordo valorizza il diritto/dovere umano e sociale delle parti di essere direttamente partecipi e co-protagonisti del progetto e pone le migliori premesse affinché, pur nel rispetto degli specifici ambiti e funzioni, si proceda nella medesima direzione, evitando messaggi e comportamenti particolarmente discordanti e confusivi. Il P.I. è sottoscritto dalla famiglia-referenti e rilasciato in copia.

## **VERIFICA E RIFORMULAZIONE DEL P.I.**

L'andamento dell'intervento è verificato in itinere attraverso il Monitoraggio col quale viene svolto da un lato una verifica "descrittiva" che segue nel tempo i risultati ottenuti, dall'altro una valutazione "di fase" effettuata a metà periodo e una "consuntiva" di fine anno. Dalla riflessione combinata degli elementi significativi emersi nei monitoraggi e nelle verifiche prende corpo il lavoro di riformulazione, ritaratura e aggiornamento per la stesura del nuovo P.I.

## **ATTIVITA' TIPICHE SVOLTE**

Le attività vengono programmate in base a esigenze sia individuali che di gruppo, quest'anno saranno riformulate nel rispetto delle limitazioni precauzionali per Covid\_19, quindi gli ospiti lavorano e sono suddivisi in gruppi di 4 persone, massimo 5, presenti in un'aula/laboratorio con distanziamento precauzionale di 2mt ed invitati ad indossare la mascherina. Per tutto l'anno i gruppi saranno sempre gli stessi. Rispettati e forniti tutti i Dispositivi di Protezione Personale. Pertanto sempre a disposizione gel mani, mascherine chirurgiche e FFP2, guanti monouso e sanificazione superfici e materiale di lavoro. Attività proposte quest'anno:

- Area creativo-occupazionale: cucina, pittura, mosaico, lab. Creativo, pasticceria
- Area corporeo-motoria: danza, giochi di squadra, parco in bici, manipolazione, attività di ginnastica con attrezzatura palestra, rilassamento. Attività motoria con insegnante laureato in scienze motorie. Attività di piscina.
- Area logico-cognitiva: giornalino, attività cognitive e ludico/cognitive, computer, laboratorio di comunicazione, storie di vita, laboratorio immagini e CAA.
- Area ludico-animativa: laboratorio musicale, ballo, attività ludico-creative, giochi musicali, giochi da tavolo.
- Area autonomie: gite al parco in piccolo gruppo, passeggiate/uscite nel quartiere, cura di sé.
- Area della riabilitazione: riabilitazione motoria, riabilitazione equestre, danza, teatro
- Area Integrazione: attività di volontariato a distanza ed on-line con scuole materne ed elementari, raccolta materiale per parrocchia, centri di aiuto al prossimo; attività presso canile di Segrate, attività a distanza con Rsa Don Guanella e Associazione Culturale Tempio del Tempo Perduto e supporto e raccolta per Mensa dei poveri opera Carmelitani Scalzi. Il volontariato che caratterizza il Cdd e che vede i ns ospiti ed operatori ingaggiati in ambienti relazionali diversi e vari, viene ridefinito in considerazione delle direttive sanitarie. Viene momentaneamente sospesa l'attività di judo in palestra.

**GIORNATA TIPO****9.00-09.30**

Accoglienza (arrivo, ingresso, saluto, presenze, presentazione della giornata, accompagnamento bagni): si tratta di un momento di ingresso scaglionato, con accoglienza e misurazione temperatura, disinfettare scarpe e mani, accolti dall'operatore che la mattina sarà in presenza. Organizzazione effetti personali negli armadietti e utilizzo servizi.

**09.30-10.00**

Momento Intrattenimento, sostituisce il momento colazione, sospeso per il periodo emergenza Covid, si tratta di un momento ricreativo e di svago all'interno dello spazio di lavoro. Musica, ricamo, attività di beauty, si accolgono le richieste degli ospiti.

**10.00-12.30**

Attività del Mattino: le attività mattutine sono diversificate e calibrate in relazione ai diversi obiettivi previsti per ogni utente e sono svolte individualmente o in gruppo, all'interno della struttura o sul territorio (comprende preparazione materiali attività).

**12.30-13.30**

Pranzo e Dopopranzo: i momenti pranzo/dopo pranzo particolarmente utili per esercitare le autonomie hanno forte valenza relazionale e socializzante, consolidano i ritmi quotidiani legati ai bisogni di base. Lo spazio mensa è strutturato a turni di uso, con sanificazione immediata, distanziamento di 2 mt sempre garantito. Supervisione dell'operatore nell'ambiente mensa e negli altri spazi dedicati, per quegli ospiti che preferiscono o per i quali è consigliabile permanere durante il pranzo in uno spazio appunto dedicato. Assistenza ed imboccamento effettuati con rispetto dei DIPP. Sospeso il momento di 'igiene orale se non strettamente necessario su consiglio del medico del servizio, referente Covid.

**13.30-15.30**

Attività del Pomeriggio: l'orientamento è quello di privilegiare attività in ambito ludico-espressivo, ricreativo occupazionale, che consentano di valorizzare appieno le capacità senza essere sottoposti ad eccessive richieste sul piano educativo che, soprattutto nel momento post-pranzo, non ottengono una buona risposta, per stanchezza e per momento di digestione.

**15.30-16.00**

Preparazione all'Uscita e Congedo: momento conclusivo della giornata, contiene in sé sia il senso di una pausa necessaria dopo l'impegno quotidiano, sia la certezza della ripresa il giorno successivo. Si accompagnano ai servizi igienici, prima del viaggio di ritorno in pulmino, si rileva la temperatura prima dell'uscita.

**RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

- Incontro plenario a inizio anno dopo la pausa estiva di presentazione della programmazione annuale del Centro, (settembre-ottobre), pianificazione e distribuzione autorizzazioni, modulistica e calendario aperture del servizio
- Almeno 2 incontro annuale con i rappresentanti delle famiglie (Comitato di Partecipazione Sociale). Sono due o tre incontri all'anno, incentrati sulla pianificazione e collaborazione anche con i rappresentanti del Municipio.

- Incontro plenario in maggio-giugno, per pianificare i soggiorni estivi e distribuire il sondaggio qualità alle famiglie. Verifica della programmazione piano attività prima della pausa estiva.
- Incontri programmati individuali di presentazione e verifica del PI.
- Incontri individuali su richiesta motivata del Centro o della famiglia o dai referenti nelle Cds.
- Partecipazione alle feste di Centro (almeno 2 feste di Natale e Primavera/Open Day; partecipazione alle gite del sabato/domenica (3 l'anno). Si segue andamento pandemia Covid 19 e Dgr e Decreti in essere.
- Comunicazione quotidiana attraverso telefonate del servizio e cell.o e-mail della responsabile, diario personale ospiti.
- Momenti formativi condivisi su temi specifici durante l'intero anno.

### **MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- Distribuzione alla famiglia all'atto dell'inserimento al CDD
- Ogni anno durante uno degli incontri in plenaria, tendenzialmente in quello di ripresa post-estiva
- Se prodotte variazioni non presenti nella CdS consegnata, è possibile richiederli al Responsabile del Servizio
- Pubblicazione aggiornata sul sito della Cooperativa

### **COMUNICARE MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

In caso di modifiche sostanziali della CdS, il responsabile del servizio invierà tempestivamente un avviso scritto, a mezzo mail o posta ordinaria, alle persone con disabilità / famiglie / figure di tutela legale, allegando la nuova edizione del documento.

### **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 le famiglie al fine di favorire la collaborazione e la partecipazione attiva delle famiglie e promuovere momenti di confronto. Sono previsti di prassi 2 colloqui l'anno, uno di presentazione del nuovo P.I. annuale, uno di bilancio a fine anno educativo per verificare insieme l'andamento e progettare interventi educativi successivi. Sono possibili incontri ulteriori che si ritengano necessari su esigenza/richiesta da parte della famiglia o del servizio. Quanto trattato e le decisioni prese vengono verbalizzate nel Verbale Incontri Famiglie.
- Incontri con i referenti esterni quali servizi sociali o servizi diurni per verificare problematiche emerse ed individuare comuni strumenti di intervento. Anche in questo caso viene compilato l'apposito modulo Verbale incontri referenti esterni.
- Riunioni di equipe almeno quindicinali durante le quali viene verificato da parte del coordinatore del servizio il rispetto per quanto programmato. Al coordinatore del servizio, viene inoltre affidato il controllo dell'attuazione di quanto definito dal progetto educativo individualizzato. Di tali incontri viene prodotto un Verbale d'equipe.
- Questionari di gradimento somministrati almeno una volta l'anno alle famiglie e 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

### **VISITE DEL SERVIZIO**

Previo accordo con la coordinatrice, è possibile effettuare visite del Servizio da parte di potenziali ospiti o famiglie. Per prendere appuntamento per una visita del Servizio telefonare al 02.33101177. Il Centro si raggiunge o con mezzi propri (il servizio dispone nell'immediata vicinanza di spazi di parcheggio libero e di spazi di parcheggio per disabili) oppure con i mezzi pubblici di superficie, tram 12 e 14 (venendo dal centro

prima fermata di via Cenisio, andando verso il centro ultima fermata di via Cenisio). Metropolitana linea lilla, fermata via Cenisio, 4 minuti a piedi girando su via G.Ferraris.

### 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, Ats, Servizio Vigilanza ed accreditamento, 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. Viene salvaguardato l'utilizzo esclusivo di alcuni ambienti solo per gruppi di ospiti definiti, al fine di avere maggior rintracciabilità seguendo Dgr e normative Covid-19. Presente in ogni spazio detergente mani e Dipi. Gli spazi sono diversificati e personalizzati a seconda del gruppo ospiti che lo utilizza, quotidianamente sottoposti a igienizzazione e sanificazione. 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 e normativa Covid-19	Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto norme antincendio, rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legge 626/94.
	Sicurezza nell'uso di prodotti per la pulizia potenzialmente nocivi	Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche non sono di norma accessibili agli utenti (salvo attività educative che ne prevedano l'uso)
	Pulizia e igiene e sanificazione degli spazi	Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti
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	Beni e servizi critici per l'erogazione del Servizio sono controllati con apposite procedure. Svolto regolare monitoraggio dei Fornitori critici.
Accessibilità	Barriere architettoniche	E' svolto il piano di abbattimento delle barriere architettoniche
	Libertà di movimento	Possibilità per gli utenti di muoversi, il più possibile autonomamente, nei diversi ambienti interni ed esterni del Servizio
Servizi	Controllo mensa	Presenza del Piano di autocontrollo per il servizio di mensa
	Varietà e personalizzazione del menù	Presenza di menù stagionali differenziati, personalizzabili secondo dieta medica, scelta religiosa, alimentazione specifica (dieta vegetariana)
	Servizi igienici idonei ed adeguati	Presenza di servizi igienici per disabili

### 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:

Area	Indicatori	Standard
Flessibilità	Indice di flessibilità progettuale ed organizzativa	Pur in presenza di Servizi strutturati, ogni progetto è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze della persona
Modalità di ammissione	Tempi rapidi per la valutazione e la programmazione	È garantita la valutazione iniziale e la stesura di un Progetto di base entro 30 giorni dall'ingresso nel Servizio
	Tempi rapidi per l'apertura della Cartella utente	È garantita l'apertura e la redazione di una Cartella Utente entro 30 giorni dall'avvio e/o dall'entrata nel Servizio
Rapporto numerico tra operatori e utenti	Mantenimento corretto rapporto numerico operatori/utenti	Le assenze del personale in servizio sono di prassi coperte con sostituti
	Corretto rapporto tra personale educativo e socio-sanitario-assistenziale	Gli addetti garantiscono la pulizia e il riordino degli ambienti e collaborano con gli educatori (pranzo, accoglienza, ecc.)
Responsabilità Programmazione e coordinamento	Ore di programmazione educativa	Ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento: minimo 50 ore/anno
	Cadenza riunione equipe	3 Riunioni ogni 15 giorni
	Cadenza supervisione equipe	Incontri trisettimanali
	Responsabili del Servizio	Presenza di una Responsabile/Coordinatrice di Servizio

### 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:

Area	Indicatori	Standard
Titolo di studio	Professionalità e competenza del personale	Il titolo di studio degli operatori è quello previsto dalle normative vigenti; sono considerati i titoli equipollenti o superiori; è incentivata la formazione permanente del personale, è garantito il diritto allo studio
Esperienza professionale	Attenzione nella selezione del personale	I Colloqui per l'assunzione del personale sono gestite mediante procedure di controllo dedicate
	Esperienza professionale del personale	All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei Servizi
	Supporto al personale al neo-assunto	Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di coaching, il personale neoassunto
Aggiornamento e formazione	Ore di formazione	E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale almeno per 24 ore pro capite (tra ore di formazione collettive ed individuali)
	Valutazione continua del personale	Annualmente viene svolta la valutazione del personale e dei Coordinatori
	Programmazione della formazione	Il piano annuale della formazione viene pensato e deciso dal coordinatore con il gruppo di lavoro. Per incontri specifici e di interesse anche delle famiglie degli ospiti, gli incontri possono essere anche aperti ai familiari.

### 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:

Area	Indicatori	Standard
Ambientamento e inserimento	Presenza di procedure d'ingresso	Il Responsabile del Servizio tiene un colloquio individuale con i familiari e l'utente. Se previsto è svolto un colloquio con l'Ente inviante.
	Valutazione all'ingresso	Viene effettuato un periodo di osservazione e valutazione
Attività educative	Personalizzazione e controllo delle attività	Le attività vengono programmate all'interno del piano annuale individuale in base alle singole specificità, sono monitorate dall'équipe educativa e verificate a cadenza regolare
Documentazione	Controllo della documentazione	Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate
	Rispetto della Privacy	Dati personali e informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy, secondo i criteri del D. Lgs 196/03
Modalità educative	Attenzione e cura nella raccolta della documentazione	L'équipe è responsabile della tenuta della Cartella Utente, dell'inserimento dei dati significativi, della compilazione e della raccolta della documentazione burocratica e sanitaria
	Collaborazione con il Servizio Sociale	Se necessario l'équipe contatta il Servizio Sociale richiedendo un Colloquio sociale con la famiglia.
	Presenza di un contratto d'ingresso Presenza della Carta Servizio	All'atto dell'inserimento il Responsabile consegna alla famiglia Contratto d'Ingresso e Carta del Servizio e formalizza la presa in carico.
	Rintracciabilità degli interventi	Gli operatori sono responsabili della compilazione e dell'aggiornamento del Diario di Intervento
	Presenza e verifica del Progetto Individuale	Il Responsabile presiede alla stesura del Progetto Individuale dell'utente da parte dell'Equipe. Redatto il Progetto si procede alle fasi di verifica e riesame della progettazione.
	Cadenza riunione equipe	Settimanalmente si svolgono incontri di Equipe sui casi.
	Documentazione e frequenza degli incontri	L'Equipe programma e svolge i necessari incontri con le Famiglie e i Servizi e ne conserva un verbale
	Controllo e Verifica della Progettazione educativa	Il Responsabile presiede alla Verifica Intermedia e Finale (annuale) del Progetto individuale; nell'occasione si procede alla verifica e validazione progettuale, nonché all'individuazione delle modifiche necessarie
Presenza procedura di dimissione	Il Responsabile presiede alle dimissioni dell'utente e ne redige il verbale	

### 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:

Area	Indicatori	Standard
Comunicazione e rapporto con le famiglie	Frequenza e modalità degli incontri con la famiglia	L'équipe educativa programma i necessari incontri con le famiglie per la verifica dei progetti. Possono essere effettuati, su richiesta della famiglia, incontri ulteriori con l'équipe educativa, con il responsabile del servizio o con il medico.
	Raccolta e analisi dei reclami e della soddisfazione dei clienti	Rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del cliente. Raccolta, analisi e gestione dei reclami
Rapporti con le altre istituzioni	Frequenza e modalità degli incontri con la Committenza e i Servizi	L'équipe educativa programma i necessari incontri con i Servizi e gli Enti di riferimento. Per il CDD vengono effettuati i necessari incontri per la verifica dei progetti. Possono essere effettuati, su richiesta (committenza e rete dei Servizi), incontri ulteriori con l'équipe educativa.
	Collaborazione con Servizi specialistici	Sono previsti, in caso di problemi sociali e sanitari, momenti di incontro con gli operatori dei Servizi sociali e sanitari.
	Raccolta e analisi dei reclami e della soddisfazione dei clienti	Rilevazione e analisi del dato della soddisfazione del cliente. Raccolta, analisi e gestione dei reclami.

## 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. L'utente 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'Agenzia 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 Ats
- 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

























## 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 VAL 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): \_\_\_\_\_