



COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA  
**CARTA DEI SERVIZI 2022**

# **CSE CAMPUS**

# 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 CSE Campus</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. 24
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. 27
<b>6. Soddisfazione Cliente</b>	pag. 29
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.

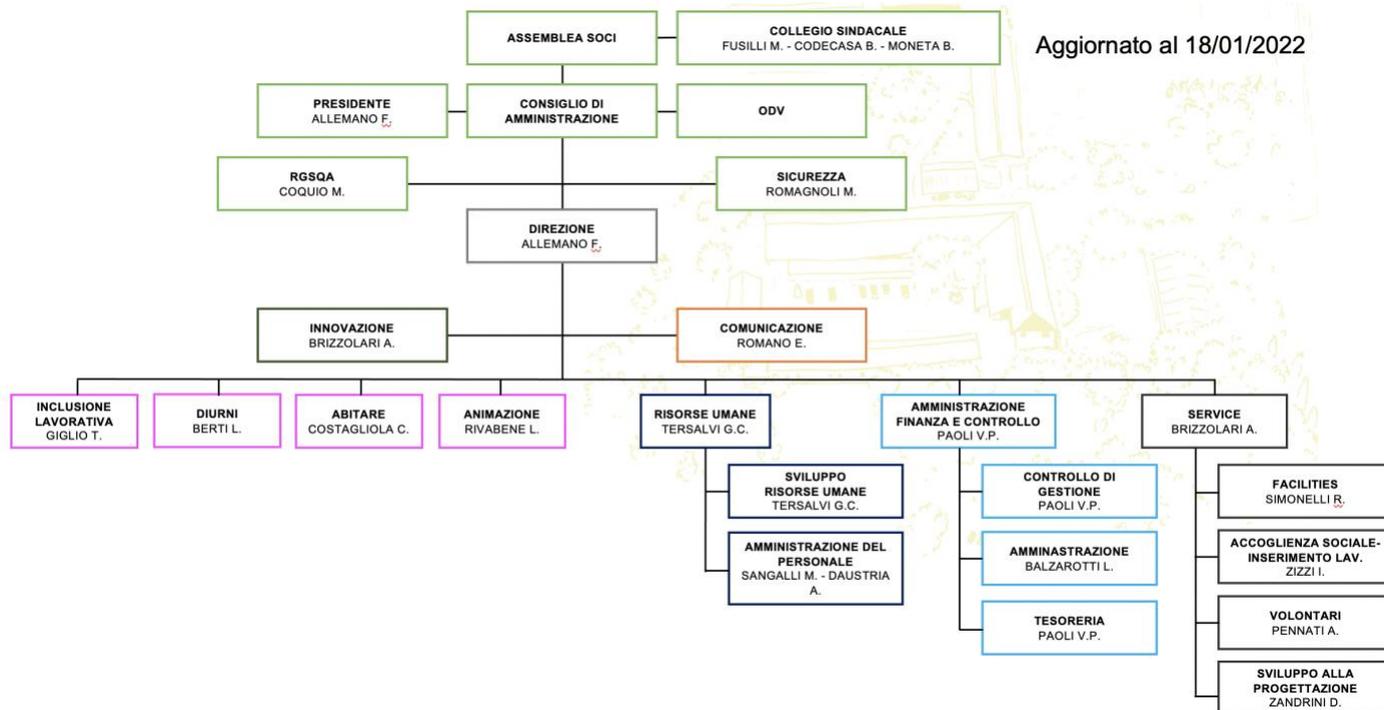
La Cooperativa opera secondo principi di radicamento territoriale, non come puro prestatore d'opera, ma partecipando attivamente alla vita delle comunità locali, stabilendo rapporti continuativi in rete con servizi, associazioni, istituzioni pubbliche ed altri soggetti, al fine di offrire il proprio 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. Cse Campus

### INDIRIZZO E TELEFONO

Centro Socio Educativo "Cascina Biblioteca" - Via Casoria 50 - 20134 Milano

Tel. 02.21591143 / 02.26415645 - Fax 02.21592427 - E-mail: [cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it](mailto:cascinabiblioteca@cascinabiblioteca.it)

[www.cascinabiblioteca.it](http://www.cascinabiblioteca.it)

Coordinatrice: Alessandra Buzzanca cell. 340.6172173 E-mail: [alessandra.buzzanca@cascinabiblioteca.it](mailto:alessandra.buzzanca@cascinabiblioteca.it)

### STRUTTURA

Il Centro Socio Educativo "Cascina Biblioteca" (di seguito CSE) è un servizio semiresidenziale diurno per persone con disabilità ubicato a Milano all'interno del contesto agricolo-ambientale "Cascina Biblioteca", tipico esempio di cascina lombarda della "Bassa" caratterizzata da una grande corte centrale attorno alla quale sono disposti la sala mensa, le abitazioni e il porticato per il deposito degli attrezzi. Accanto alla struttura originaria vi sono oggi anche le nuove scuderie dei cavalli, il maneggio, 2 ampi paddock, lo spazio museo attrezzi agricoli della civiltà contadina, di recente realizzazione anche spazi adeguati per asini, capre, oche e galline. Gli spazi del CSE si sviluppano in un'ala del caseggiato interamente al piano terreno, sono privi di barriere architettoniche e comprendono due strutture tra loro separate ma vicine: gli spazi socioeducativi e laboratoriali e lo spazio refettorio. L'area socio-educativa comprende un ingresso saloncino distribuito in un lungo open space deputato sia all'accoglienza degli utenti che ad alcune attività, uno spazio guardaroba, due servizi per gli operatori, servizi igienici separati per gli ospiti maschi e femmine, 2 ampi laboratori deputati alle attività laboratoriali, una palestra in condivisione con il CFP del Consorzio SIR. Adiacenti alla struttura, vi sono inoltre ampi spazi agricoli destinati anche ad attività di orto e giardinaggio, spazi verdi e piantumati curati direttamente dagli operatori e utenti della Cascina. E' possibile effettuare visite guidate del Servizio, da parte di potenziali ospiti, previo accordo telefonico con la coordinatrice del Servizio. Il CSE può essere raggiunto con mezzi propri e dispone di ampi spazi di parcheggio, oppure con i mezzi pubblici di superficie, bus 925 da piazzale Udine.

### A CHI SI RIVOLGE

Il servizio CSE si rivolge a persone con disabilità di entrambi i sessi con invalidità civile riconosciuta riguardante la sfera intellettuale-cognitiva, affettivo-relazionale, motoria, con difficoltà di grado medio la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il CSE "Cascina Biblioteca" rispetta standard organizzativi e gestionali per una ricettività massima di 30 posti.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al servizio è necessario contattare l'ufficio coordinamento CSE del comune di Milano di via Barabino 8 oppure il nucleo distrettuale disabili (NDD) relativo alla propria zona di residenza. Gli uffici comunali valutano le domande di ammissione dell'utenza ai CSE accreditati su criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture ospitanti. È possibile contattare direttamente il servizio CSE "Cascina Biblioteca" che fornirà al richiedente informazioni, orientamento e aiuto per avviare tutti i contatti necessari con gli uffici competenti e individuare una risposta di servizio al bisogno posto.

### COSTI

La retta giornaliera complessiva, corrisposta interamente dal comune di Milano al gestore, è di 55,50 euro al giorno. La retta è composta da contributi pubblici dal fondo sociale regionale e del fondo sociale del comune di Milano.

Alla famiglia è richiesto il contributo mensa di 4,50 euro + iva per pasto effettivamente consumato; il contributo mensa è mensile e viene direttamente versato all'ente gestore.

## **APERTURA**

Il CSE è aperto da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 16.00 per un totale di 35 ore settimanali. Il periodo di apertura annuale è di almeno 47 settimane, ovvero almeno 230 giorni. Il servizio resta chiuso il sabato, la domenica, durante le festività previste dal calendario ed eventuali ponti programmati. Nella pausa estiva il CSE è chiuso di prassi nel mese di agosto.

## **PERSONALE IMPIEGATO**

Le figure professionali operativamente dedicate al CSE sono:

- 1 coordinatore full time;
- 1 operatore socio-educativo full time ogni 5 utenti frequentanti;
- 1 figura amministrativa (part-time).

## **ALTRI CONTRIBUTI PROFESSIONALI**

Il CSE, per interventi rivolti agli utenti, alle famiglie e all'equipe degli operatori, si avvale direttamente anche della collaborazione qualificata dei seguenti professionisti:

- 1 tecnico della riabilitazione equestre;
- 1 tecnico delle attività assistite con gli animali (asini);
- 2 professioniste esperte di teatro per persone con disabilità;
- 1 insegnante di scherma
- 1 psicopedagogista consulente sulla metodologia dell'intervento;
- 1 psicologa per attività di supervisione all'equipe;
- 1 psicoterapeuta esperta di sessualità per persone con disabilità;
- 1 assistente sociale;
- 1 medico (al bisogno);
- 10 volontari a supporto sui progetti educativi;
- in un'ottica di intervento di rete, sono inoltre attive collaborazioni consolidate con operatori di diversi servizi del territorio:
  - nucleo distrettuale disabili di zona;
  - progetto dama presso il presidio ospedaliero dell'ospedale S. Paolo;
  - Anffas Milano Onlus;
  - Consultorio Consorzio Sir;
  - monitori Fondazione Idea Vita.

## **PROGETTO SERVIZIO**

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa nazionale vigente, dalle leggi della regione Lombardia (D.G.R. n° 7/20763 del 16.02.05, D.G.R. n° 7/20943 del 16.02.05) e dal piano socio assistenziale del comune di Milano, il servizio CSE viene erogato d'intesa e in accordo con i servizi sociali e assistenziali del territorio e risponde ad esigenze socio-educative e socio-assistenziali di persone disabili.

Il CSE, attraverso la programmazione complessiva del servizio e il progetto educativo individualizzato (di seguito PEI), punta ad assicurare prestazioni specifiche di tipo diverso:

- Prestazioni educative: attraverso la mediazione dell'educatore ("...figura di riferimento educativo e costruttore di relazioni...") soddisfano bisogni;
- Di crescita individuale e relazionale, di rinforzo della propria autostima e immagine di sé;
- Prestazioni formative: rispondono al bisogno di acquisizione di nuovi saperi, competenze e abilità;

- Prestazioni assistenziali: rispondono agli aspetti di cura e assistenza legati alla gestione dell'igiene personale, del momento pasti, delle diete prescritte, dell'assunzione giornaliera dei farmaci;
- Prestazioni riabilitative: rispondono ai bisogni di acquisizione, comprensione e mantenimento delle abilità motorie, espressive, socio-relazionali;
- Prestazioni di supporto e sostegno psicologico: rispondono all'emergere di situazioni di crisi, di malessere psicologico, di malessere socio-ambientale, di sovraccarico familiare con interventi di tipo individuale, familiare, di gruppo.

L'obiettivo generale del servizio riguarda fundamentalmente la soddisfazione dei diversi bisogni che la persona con disabilità esprime e viene attuato attraverso interventi socio-educativi o socio-animativi finalizzati all'autonomia personale, alla socializzazione, al mantenimento del livello culturale, all'acquisizione di competenze propedeutiche, all'inserimento nel mercato del lavoro.

### **OBIETTIVI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO C.S.E.**

- Favorire il benessere psico-fisico della persona con disabilità attraverso la promozione dell'autonomia personale;
- Sviluppare le abilità residue e mantenere quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto socio familiare abituale;
- Favorire l'integrazione e la socializzazione tra le persone con disabilità nel territorio d'appartenenza;
- Sviluppare nuove conoscenze culturali e mantenere le conoscenze scolastiche/cognitive già acquisite;
- Offrire sostegno e supporto alle famiglie;
- Prevedere interventi mirati, costruiti a partire dai bisogni della persona con disabilità, dando la possibilità di frequentare;
- Organizzare percorsi esclusivamente socializzanti.

Il CSE è comunque orientato ad un miglioramento complessivo della qualità della vita degli ospiti, all'aumento e al mantenimento delle loro conoscenze e competenze e alla loro ricaduta funzionale, alla costruzione di percorsi di sostegno e supporto alle famiglie.

La realizzazione complessiva del servizio interessa pertanto fasi importanti e spesso lunghe dell'intero arco di vita della persona disabile e dei familiari, percorso in cui la costruzione di un percorso di vita si articola nello svolgimento e sviluppo progressivo dei momenti seguenti:

- a) avvio servizio e accoglienza;
- b) osservazione e presa in carico;
- c) intervento.

### **AVVIO SERVIZIO E ACCOGLIENZA**

Punto di partenza è la comunicazione ufficiale dell'invio della nuova persona da inserire da parte dell'ufficio coordinamento CSE del comune di Milano e l'acquisizione della relativa trasmissione documentale (idoneità alla frequenza, profilo anamnestico, eventuali referti specialistici medico/psicologici).

L'invio al servizio può anche partire da un contatto iniziale diretto da parte della famiglia che si rivolge alla cooperativa per l'attivazione del servizio CSE; in tal caso l'invio al servizio diviene effettivo e valido solo dopo che la pratica è stata completata dalla famiglia direttamente presso gli uffici competenti del comune. Segue, a cura del coordinatore, un primo colloquio di conoscenza con la persona e la famiglia (o servizio di riferimento) per rilevare i bisogni, le aspettative, le inclinazioni, elementi di criticità e punti di forza. Il coordinatore, sulla scorta degli elementi emersi, formula un piano di intervento iniziale durante il quale la valenza "osservativa" dell'intervento sarà preminente. Al fine di operare un'osservazione più possibile utile

e approfondita per la costruzione del PEI, è previsto, per i casi più complessi, l'apporto di specialisti in psicologia e psicopedagogia.

Il coordinatore in équipe propone e condivide con gli operatori il piano di intervento iniziale e viene strutturato nei dettagli il programma operativo nel periodo di osservazione, fase che di prassi sarà svolta nell'arco massimo di 3 mesi.

## **OSSERVAZIONE E PRESA IN CARICO**

Si premette che riteniamo l'osservazione una dimensione complessa e articolata, sicuramente fondamentale nella fase iniziale di conoscenza della persona da inserire nel servizio ma che si svilupperà e affinerà anche durante tutto l'intero periodo dell'intervento garantendo all'intervento la massima flessibilità, funzionalità e dinamicità. Osservazione quindi come strumento principale per effettuare la lettura dei bisogni e la predisposizione del PEI; l'osservazione costituisce 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 operare una rilettura continua e progressiva dell'intervento attuato e dell'esperienza relazionale raggiunta. La dimensione osservativo-valutativa, quindi, seppur con strumenti diversamente strutturati, è ben presidiata nell'intero arco dell'erogazione del servizio (scheda colloqui, scheda informativa generale, scheda dinamico-funzionale, scheda sanitaria, diario di intervento, verifica intermedia e finale PEI). Al fine di operare un'osservazione più possibile utile e approfondita è previsto, nei casi più complessi, l'apporto di specialisti in psicologia, psico-diagnosi, psicopedagogia e l'utilizzo di strumenti osservativi e valutativi strutturati.

In questa fase viene delineato anche il progetto globale, piano di lavoro dell'intervento proiettato in una dimensione di vita globale del soggetto riguardante un periodo di medio-lungo termine, definendo obiettivi di fondo e ordine di priorità nell'intervento, per rispondere ai bisogni socio-educativi, socio-riabilitativi e socio-assistenziali della persona.

Concluso il periodo dell'osservazione iniziale viene individuato ed elaborato in équipe, in coerenza con progetto globale, il percorso di lavoro annuale illustrato nel PEI, costruito sulla lettura complessiva dei bisogni, sulla valutazione delle capacità, potenzialità, criticità ed emergenze rilevate, tenuto conto degli interessi, desideri e aspettative della persona e della famiglia.

Il PEI, viene proposto, condiviso e sottoscritto dalla persona e dalla famiglia (o servizio di riferimento); il pei viene inoltre comunicato ai servizi del comune di Milano e inviata copia progetto.

## **INTERVENTO**

Il PEI è proiettato in una dimensione di vita globale in cui gli obiettivi di fondo dell'intervento sono definiti per rispondere ad una diversità di bisogni, sul piano dell'autonomia, socialità, emancipazione, benessere sia del soggetto che della famiglia. Il servizio alla persona assume nella fase dell'intervento una modalità di tipo circolare che vede legate le fasi dell'osservazione/valutazione alla progettazione, alla verifica e alla riformulazione progettuale dell'intervento.

Al fine di garantire una continuità storico-dinamica all'intervento sono verbalizzati tutti gli incontri con gli interlocutori significativi (famiglie, referenti del committente, referenti di altri servizi coi quali si condivide il progetto d'intervento, figure legali di tutela, servizi sociali territoriali, figure medico/psicologiche) e annotati tutti quegli accadimenti significativi riguardanti la persona 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.

Riteniamo che l'intervento del CSE acquisisca valore e concretezza e produca risultati validi in quanto basato su punti chiari.

- A) punti salienti e qualificanti del progetto educativo individualizzato sono:
- individuazione dei bisogni concreti su cui lavorare e scansione di priorità e scadenze degli obiettivi da raggiungere.

Obiettivi stabiliti sulla base delle conoscenze, competenze e criticità osservate, della situazione del contesto affettivo e socio-ambientale di appartenenza, dei desideri e preferenze espresse dalla persona e dalla famiglia.

- Decisione e condivisione nel gruppo di lavoro delle modalità e delle strategie educative e relazionali.
- Articolazione attività, compiti e situazioni educative idonei al raggiungimento degli obiettivi individuali prefissati.
- Definizione del programma giornaliero, settimanale e annuale di attività individuali e di gruppo che l'utente seguirà.

L'équipe educativa, guidata dal coordinatore del servizio è l'ambito in cui si presidia la responsabilità della costruzione, concretizzazione e monitoraggio del PEI, un ruolo specifico di regia sarà assunto nelle fasi di stesura e monitoraggio del PEI, dall'educatore/i di riferimento. Nel monitoraggio di progetti complessi, l'équipe potrà avvalersi del supporto di figure professionali specialistiche esterne (psicologo, psicopedagogo, medico specialista, assistente sociale).

#### B) Accordo con la famiglia, i referenti istituzionali della persona presa in carico e le relazioni con la rete territoriale

Il PEI viene vincolato, quale imprescindibile obiettivo/presupposto del servizio, al raggiungimento di un clima di alleanza sinergica tra servizio-famiglia-referenti istituzionali, fondato sulla scorta dell'ascolto, del confronto, della collaborazione e della condivisione. L'importanza dell'alleanza sinergica valorizza il diritto/dovere umano e sociale delle parti di essere direttamente partecipi e coprotagonisti del progetto e pone le migliori premesse affinché, pur nel rispetto degli specifici ambiti e funzioni, "le parti in gioco" procedano nella stessa direzione, evitando il più possibile messaggi, comportamenti e decisioni discordanti e confusivi.

La realizzazione del progetto include necessariamente il raccordo con i soggetti della rete territoriale cui utente e famiglia fanno già riferimento o con i quali appare opportuno promuovere e avviare una collaborazione.

Il CSE organizza e svolge inoltre, laddove necessario, l'accompagnamento dell'utente ai servizi sociali del territorio.

#### C) Verifica e riformulazione del PEI

Sono previste due modalità di verifica del PEI: una "di fase" da effettuarsi secondo le scadenze già previste nel PEI sul raggiungimento degli obiettivi previsti; una verifica consuntiva di fine anno. Dalla riflessione combinata degli elementi emersi nelle verifiche, di eventuali episodi significativi accaduti durante la frequenza del servizio ed eventuali cambiamenti rilevanti nella vita della persona, prende corpo il lavoro di riformulazione e aggiornamento per la stesura del nuovo PEI.

#### D) dimissione della persona in carico

La dimissione eventuale dell'utente dal servizio sarà di norma concordata tra servizio, referenti istituzionali e famiglia/servizi; la dimissione potrà essere disposta nel caso in cui:

- Intervenga il trasferimento territoriale dell'utente ad altra residenza diversa da quella del comune di Milano.
- Sulla base di informazioni fornite dall'équipe del CSE, quando si ritiene che il progetto educativo ha esaurito la sua validità e/o si evidenzia la necessità per il bene dell'utente a un orientamento verso un diverso e più opportuno servizio.
- La prosecuzione dell'intervento appare pregiudicata da un insanabile rifiuto dell'utente a frequentare il servizio, dal venir meno di una condizione di benessere di fondo sul piano affettivo, emotivo e relazionale.

- La comparsa di comportamenti auto/etero aggressivi tali da compromettere la sua o altrui sicurezza, appaiono fortemente strutturati e non contenibili/gestibili all'interno della struttura.

La dimissione dell'utente è comunque disposta dopo che, possibilmente, si sia svolto un ri-orientamento ad altri servizi e comunque nel rispetto delle indicazioni contenute nel patto di accreditamento sottoscritto tra gestore e comune di Milano.

## **ATTIVITÀ**

Nel CSE la persona sperimenta, vive e pratica una serie di attività, laboratori e situazioni che interessano più o meno direttamente, più o meno intensamente, più o meno trasversalmente, tutte le aree più importanti che presiedono al funzionamento di base della persona e che riguardano, spesso in modo simultaneo e organico l'ambito fisio-motorio, psico-affettivo, logico-cognitivo, socio-relazionale. Consapevoli dell'intrinseca valenza trasversale e multifunzionale che le variabili educative con cui operiamo assumono nella realtà, si presenta di seguito, più per esigenze di presentazione espositiva e concettuale, l'insieme di tutte le attività previste nel progetto complessivo di servizio, che possono essere proposte all'utente individualmente o in situazione di gruppo, le une o le altre, il più possibile in coerenza con quanto contenuto nel PEI.

## **AMBITO DI INTERVENTO DELLE ATTIVITÀ**

Le attività del CSE sono pensate per promuovere e migliorare il benessere complessivo della persona e intervengono sulle principali aree del funzionamento di base della persona:

- Area delle autonomie: comprende le attività che meglio favoriscono il rapporto con l'ambiente, una gestione più adeguata di sé, la riduzione della dipendenza dall'altro.
- Area del mantenimento culturale: concerne le attività che valorizzano il bagaglio di conoscenze pregresse del soggetto e ne stimolano l'ampliamento e l'utilizzo funzionale.
- Area occupazionale: concerne tutte le azioni che richiamano l'identificazione ed esecuzione di un compito preciso, l'assunzione di un ruolo "lavorativo-occupazionale" al tempo stesso qualificante e riconosciuto.
- Area psicomotoria: concerne le attività cosiddette espressive e ludico/animative.
- Area socio-relazionale: concerne la promozione, la stimolazione e il sostegno della capacità di socializzazione e l'incremento della rete di relazioni personali e ambientali possibili.
- Area assistenza: riguarda il mantenimento di adeguati livelli di salute e benessere della persona, di igiene personale e cura di sé, pratiche di supporto e assistenza quoti-diana (pasti, uso servizi) in assenza di adeguati livelli di autonomia personale.

## **TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ**

Le attività proposte al CSE presentate di seguito, possibilmente variabili nel tempo, sono pensate in modo da garantire una vasta scelta di opportunità e offrire una ricca variabilità di stimoli in modo da promuovere e ottenere in tutti i protagonisti a vario titolo del servizio (utenti, operatori, famiglie, ...) il livello più alto possibile di motivazione, interesse, coinvolgimento, partecipazione, collaborazione, divertimento e passione.

- Attività creativo-occupazionali: gestione scuderie cavalli, accudimento animali da cortile, orticoltura e giardinaggio, cucina, sartoria, falegnameria, pittura, laboratorio artistico-espressivo.
- Attività corporeo-motorie e riabilitative: ippoterapia, danza terapia, onoterapia, ginnastica dolce, calcio, piscina, giochi di squadra, manipolazione.
- Attività logico-cognitive: giornalino, computer, laboratorio di lettura e scrittura.
- Attività ludico-animative: giochi di movimento, ballo, calcio balilla, ping pong, giocoleria e circo, motricità, giochi da tavolo e di società, laboratorio musicale e karaoke, laboratorio di cinema con

produzione di video e corto-metraggi, laboratorio multimediale (pc, camera digitale, scanner, stampante, videocamera, elaborazioni grafiche, musica).

- Attività di autonomia: uso percorsi interni (servizi igienici, mensa, spazi esterni della cascina) soggiorni/vacanze, gite turistiche, uscite culturali (mostre, musei), passeggiate/uscite, spesa, igiene personale e cura di sé. Quest'anno abbiamo introdotto il corso sulla sessualità tenuto da una psicologa specializzata, con il fine di dare elementi teorici e pratici utili ad accrescere il livello di consapevolezza della propria affettività.

## **GIORNATA TIPO DEL CSE "CASCINA BIBLIOTECA"**

### **ATTIVITÀ**

9.00 - 10.00

Accoglienza: (arrivo, appello, presentazione della giornata): si tratta di un ambito comunque "strutturato", è un lasso di tempo sufficiente per prepararsi alla giornata raccontando di sé e dei propri vissuti, la conoscenza di questi elementi facilita gli operatori a condurre la giornata in modo proficuo.

10.00 -12.30

Attività del mattino: le attività, individuali o di gruppo, sono previste in funzione degli obiettivi previsti nel P.E.I. e si svolgono al CSE o sul territorio.

12.30 -14.00

Pranzo e dopopranzo: i momenti pranzo/dopo pranzo, oltre a consolidare i ritmi quotidiani legati ai bisogni di base, rivestono anche una forte e importante valenza relazionale, socializzante e di appartenenza al contesto.

14.00 - 15.30

Attività del pomeriggio: l'orientamento è quello di privilegiare attività in ambito ludico-espressivo e ricreativo in modo da evitare eccessive richieste che, soprattutto nel momento post-pranzo, non ottengono buone risposte.

15.30 - 16.00

Preparazione all'uscita e saluto: momento conclusivo che contiene in sé sia il senso della pausa dopo l'impegno quotidiano, sia la fiducia della ripresa successiva.

## **IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

All'interno del nostro modello il rapporto con la famiglia assume valenza fondamentale. Da qui la forte attenzione al lavoro per e con le famiglie, che vanno quindi considerate a tutti gli effetti coinvolte nella dimensione progettuale. La dimensione familiare rappresenta l'ambito di riferimento fondamentale per la persona con disabilità, pertanto, per garantire il successo educativo, le proposte del servizio devono trovare un'accoglienza all'interno del nucleo familiare e offrire un sostegno ai bisogni emergenti, sovente avvertiti ma non sempre consapevolmente riconosciuti. La conoscenza della famiglia è indispensabile anche per esplorare l'ambiente di vita dell'utente: per acquisire dati anamnestici, per comprendere i legami affettivi e modalità comunicative soggiacenti ai comportamenti problematici, per individuare i fattori stimolanti o inibenti l'apprendimento. La nostra esperienza ha confermato quanto le dinamiche familiari connesse con la presenza di una persona disabile siano ricorrenti seppur nella loro varietà; pertanto è essenziale un intervento di sostegno che comprenda la lettura di tali dinamiche e la loro esplicitazione, evitando un ostacolo al lavoro educativo e alla relazione/comunicazione famiglia-centro.

Le finalità dell'intervento di sostegno che proponiamo alle famiglie sono articolabili a diversi livelli:

- Sostegno come integrazione al nucleo familiare, fornendo, in modo diretto e non, servizi e competenze in risposta a bisogni ai quali la famiglia non è in grado di rispondere.
- Sostegno come occasione per attivare risorse latenti o parziali presenti nel nucleo familiare per facilitare una maggiore autonomia nella gestione della propria situazione.

- Sostegno per favorire la capacità della famiglia di condividere la propria condizione, sia essa legata a dinamiche evolutive o croniche, con il contesto relazionale e sociale allargato. Particolare attenzione sarà rivolta a cogliere situazioni di forte difficoltà e disagio relative alla gestione del familiare disabile da parte del nucleo familiare di origine, fornendo supporto e aiuto nei casi in cui è avvertito il bisogno di residenzialità per il congiunto, prospettiva che, come è facilmente comprensibile, la famiglia fatica spesso a riconoscere ed accettare. In questo caso sono previsti percorsi di accompagnamento della famiglia a elaborare la possibilità di una uscita da casa “durante noi” invece che “dopo di noi”, azioni di aiuto per affrontare e tollerare vissuti di colpa, sviluppare l’idea che il figlio possa uscire dalla dipendenza familiare in una fase in cui i genitori sono ancora vitali, passo che talvolta consente ai familiari di far emergere tutto quell’insieme di risorse positive finalizzate a trovare la soluzione più sostenibile e adeguata per l’intero nucleo, dando vita a progetti personalizzati quali case famiglia, famiglie per l’accoglienza, micro alloggi protetti.

Gli interventi di supporto alla famiglia comprendono:

- Colloqui individualizzati di sostegno psicologico: puntano a mettere a fuoco la situazione, prendere coscienza delle dinamiche relazionali, trovare nuove strategie per elaborare sentimenti di disagio e affrontare scelte/timori rispetto al futuro.
- Momenti di vero e proprio parent training, dove le famiglie possono sperimentarsi direttamente rispetto all’utilizzo di tecniche di intervento mirate, con l’accompagnamento e supporto di personale specializzato.
- Spazi di auto-mutuo-aiuto dove i familiari possano, inizialmente con l’apporto di un facilitatore, trovare dei momenti dove confrontarsi, incontrarsi, per supportarsi reciprocamente ed attivare tutte quelle risorse spontanee disponibili sul territorio.
- Colloqui con l’assistente sociale: sono un’opportunità per le famiglie di confrontarsi su tematiche specifiche quali l’amministrazione di sostegno, l’invalidità civile e per avere un supporto con i servizi territoriali di riferimento.

## **INCONTRI CON LE FAMIGLIE E FIGURE DI RIFERIMENTO**

Il CSE promuove con le famiglie e i referenti istituzionali della persona da prendere in carico, uno scambio di informazioni/comunicazioni informale, aperto e continuo. Sono comunque inoltre programmati e formalizzati uno o più incontri nelle seguenti fasi:

- Avvio servizio – accoglienza – presa in carico: 1 incontro iniziale di conoscenza; 1 incontro di restituzione e programma di osservazione iniziale; 1 incontro presentazione, condivisione e sottoscrizione pei.
- 1 incontro plenario di inizio anno per la presentazione della programmazione annuale del servizio.
- Almeno 2 incontri programmati individuali: 1 ad inizio anno educativo per la presentazione del PEI e, secondo quanto previsto dalle verifiche degli obiettivi, a fine anno per la verifica PEI.
- Incontri individuali su richiesta motivata del centro o della famiglia con il coordinatore e l’educatore di riferimento.
- In caso di necessità, si organizzano incontri di supporto con la psicopedagogista o la psicologa.
- Partecipazione alle feste di centro (feste di Natale, carnevale, festa di fine anno).
- Visite: è prevista la possibilità di visite guidate alla struttura previo appuntamento con il coordinatore del servizio.

## **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 al CSE.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella carta, è possibile richiederli al responsabile del CSE.

**COMUNICARE MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI**

In caso di modifiche sostanziali della carta del servizio, il coordinatore del servizio invierà una tempestiva comunicazione scritta, a mezzo mail o posta ordinaria, alle persone con disabilità ospiti del servizio, ai loro familiari, tutori e amministratori, allegando la nuova edizione del documento.

**CALENDARIO 2022 APERTURA CSE**

**Calendario 2022**

Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	
1 S	1 M	1 M	1 V	1 D	1 M	1 V	1 L	1 G	1 S	1 M	1 G	uscita ore 14
2 D	2 M	2 M	2 S	2 L	2 G	2 S	2 M	2 V	2 D	2 M	2 V	chiusura
3 L	3 G	3 G	3 D	3 M	3 V	3 D	3 M	3 S	3 L	3 G	3 S	
4 M	4 V	4 V	4 L	4 M	4 S	4 L	4 G	4 D	4 M	4 V	4 D	
5 M	5 S	5 S	5 M	5 G	5 D	5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 L	1
6 G	6 D	6 D	6 M	6 V	6 L	6 M	6 S	6 M	6 G	6 D	6 M	1
7 V	7 L	7 L	7 G	7 S	7 M	7 G	7 D	7 M	7 V	7 L	7 M	
8 S	8 M	8 M	8 V	8 D	8 M	8 V	8 L	8 G	8 S	8 M	8 G	
9 D	9 M	9 M	9 S	9 L	9 G	9 S	9 M	9 V	9 D	9 M	9 V	1
10 L	10 G	10 G	10 D	10 M	10 V	10 D	10 M	10 S	10 L	10 G	10 S	
11 M	11 V	11 V	11 L	11 M	11 S	11 L	11 G	11 D	11 M	11 V	11 D	
12 M	12 S	12 S	12 M	12 G	12 D	12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 L	1
13 G	13 D	13 D	13 M	13 V	13 L	13 M	13 S	13 M	13 G	13 D	13 M	1
14 V	14 L	14 L	14 G	14 S	14 M	14 G	14 D	14 M	14 V	14 L	14 M	1
15 S	15 M	15 M	15 V	15 D	15 M	15 V	15 L	15 G	15 S	15 M	15 G	1
16 D	16 M	16 M	16 S	16 L	16 G	16 S	16 M	16 V	16 D	16 M	16 V	1
17 L	17 G	17 G	17 D	17 M	17 V	17 D	17 M	17 S	17 L	17 G	17 S	
18 M	18 V	18 V	18 L	18 M	18 S	18 L	18 G	18 D	18 M	18 V	18 D	
19 M	19 S	19 S	19 M	19 G	19 D	19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 L	1
20 G	20 D	20 D	20 M	20 V	20 L	20 M	20 S	20 M	20 G	20 D	20 M	1
21 V	21 L	21 L	21 G	21 S	21 M	21 G	21 D	21 M	21 V	21 L	21 M	1
22 S	22 M	22 M	22 V	22 D	22 M	22 V	22 L	22 G	22 S	22 M	22 G	1
23 D	23 M	23 M	23 S	23 L	23 G	23 S	23 M	23 V	23 D	23 M	23 V	1
24 L	24 G	24 G	24 D	24 M	24 V	24 D	24 M	24 S	24 L	24 G	24 S	
25 M	25 V	25 V	25 L	25 M	25 S	25 L	25 G	25 D	25 M	25 V	25 D	
26 M	26 S	26 S	26 M	26 G	26 D	26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 L	
27 G	27 D	27 D	27 M	27 V	27 L	27 M	27 S	27 M	27 G	27 D	27 M	1
28 V	28 L	28 L	28 G	28 S	28 M	28 G	28 D	28 M	28 V	28 L	28 M	1
29 S		29 M	29 V	29 D	29 M	29 V	29 L	29 G	29 S	29 M	29 G	1
30 D		30 M	30 S	30 L	30 G	30 S	30 M	30 V	30 D	30 M	30 V	1
31 L	1	31 G	1	31 M	1	31 D	31 M	1	31 L	1	31 S	

### 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 Dlgs 81/2008.
	Sicurezza nell'impiego di prodotti chimici per la pulizia potenzialmente dannosi	Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche di norma non accessibili agli utenti (salvo attività educative che prevedano il loro coinvolgimento)
	Pulizia e igiene 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	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	Controllo mensa. Varietà/personalizzazione menù	Presenza Piano di autocontrollo servizio di mensa (se previsto)  Presenza di menù stagionali differenziati, personalizzabili per diete speciali (su attestazione del medico), per scelte religiose o di alimentazione specifica (dieta vegetariana)
	Servizi igienici idonei e 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 del singolo utente
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 90 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 operatori/utenti	Corretto rapporto numerico operatori/utenti	È garantita la sostituzione del personale educativo e di supporto per assenze lunghe. Per assenze brevi il personale in servizio copre con lavoro straordinario il turno mancante
	Corretto rapporto tra personale educativo e assistenziale	Gli addetti garantiscono la pulizia e il riordino degli ambienti e collaborano con gli educatori in alcuni momenti significati-vi (pranzo, accoglienza, ecc.)
Programmazione e coordinamento	Ore di programmazione educativa	Ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento: minimo 50 ore/anno
	Ore per il raccordo tra operatori	Ore annuali per attività di raccordo tra personale educativo: minimo 50 ore/anno
	Cadenza riunione equipe	Riunioni d'équipe settimanali
	Coordinamento	Presenza del coordinatore del Servizio
	Direzione	Presenza di un Direttore gestionale

### 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 del personale educativo e del personale di supporto 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
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 neo-assunto	Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto
Aggiornamento e formazione	Ore di formazione	E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 24 ore pro capite (tra ore di formazione collettive ed individuali). E' garantito l'aggiornamento del personale ausiliario
	Attenta e continua valutazione del personale	Annualmente viene svolta la valutazione del personale e dei Coordinatori
	Programmazione della formazione	La Direzione programma annualmente, con il supporto dei Responsabili, un piano annuale per la formazione

### 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 di Area e il Coordinatore del Servizio svolge un colloquio individuale con la persona con disabilità e familiari (fratelli, sorelle, moglie). Se previsto viene svolto un colloquio con il responsabile dell'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 della progettazione annuale individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente. Le attività vengono monitorate dall'équipe educativa e vengono verificate a cadenza regolare
Documentaz.	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 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
	Collaborazione con il Servizio Sociale	Se necessario l'équipe contatta il Servizio Sociale richiedendo un Colloquio sociale con la famiglia. Se necessario il Coordinatore richiede copia o parte della cartella sociale
	Presenza di un contratto educativo. Presenza della Carta Servizio	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.
	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.
Modalità educative	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 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
	Presenza di procedure di dimissione	Il Responsabile presiede alle dimissioni (eventuali) 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	Presenza di un contratto educativo. Presenza della Carta Servizio	Agli utenti e alle loro famiglie viene consegnata, al momento della firma del contratto, la Carta del Servizio
	Frequenza e modalità degli incontri con la famiglia	L'équipe educativa programma i necessari incontri con le famiglie; vengono effettuati i necessari incontri per la verifica dei progetti. Possono essere effettuati, su richiesta della famiglia, incontri ulteriori con l'équipe educativa
	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 CSE 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. 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 équipes 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 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

## 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 I.E 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): \_\_\_\_\_