



COOPERATIVA CASCINA BIBLIOTECA  
**CARTA DEI SERVIZI 2022**

*Centro Diurno per persone Disabili*  
***FERRARIS “AUTISMO”***

# 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 CDD FERRARIS "AUTISMO"</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. 25
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. 28
<b>6. Soddisfazione Cliente</b>	pag. 30
6.1 Questionario gradimento servizio - utente	
6.2 Questionario gradimento servizio - famiglie e referenti	
6.3 Scheda valutazione carta del servizio	

# 1. Premessa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Presidente della Cooperativa



## 2. Presentazione della Cooperativa

### 2.1 ANAGRAFICA

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

Via Casoria, 50 20134 Milano

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

### 2.2 LA STORIA

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

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

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

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

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

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

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

## CODICE ETICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

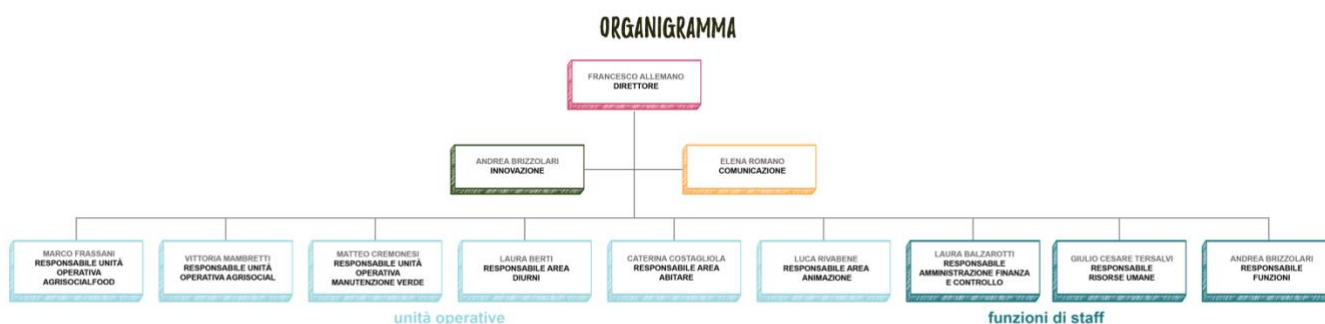
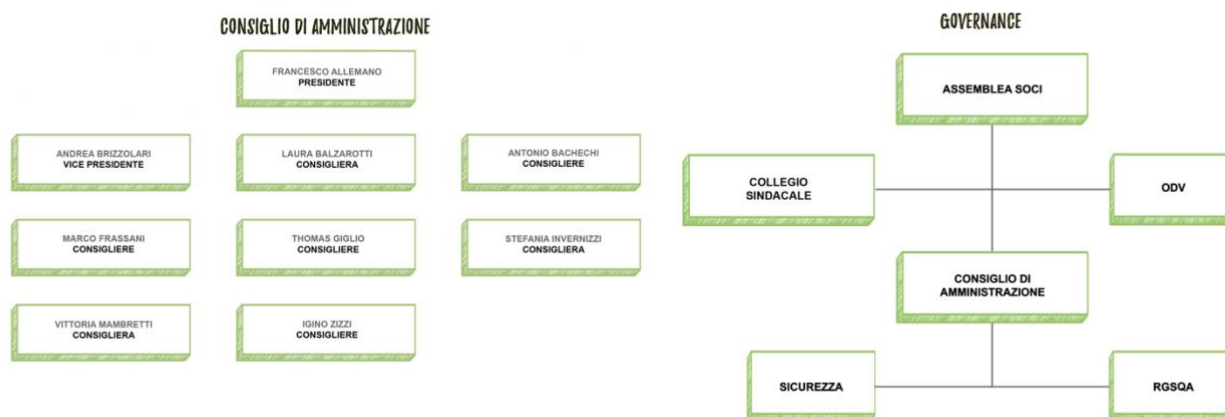
La Cooperativa opera secondo principi di radicamento territoriale, non come puro prestatore d'opera, ma partecipando attivamente alla vita delle comunità locali, stabilendo rapporti continuativi in rete con servizi, associazioni, istituzioni pubbliche ed altri soggetti, al fine di offrire il proprio contributo alla risoluzione dei problemi della comunità. Inoltre incoraggia e sostiene altri enti che partecipino a progetti di ricerca e ad iniziative volte a tutelare i diritti, ad aumentare il benessere sociale, e a sviluppare la cooperazione internazionale. 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 familiari.

**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 (aggiornato a maggio 2022)



### 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 CDD FERRARIS “AUTISMO”

#### INDIRIZZO E TELEFONO

CDD FERRARIS AUTISMO - Via G. Ferraris, 1/B - 20154 Milano – Tel. 02.34593758 – Fax 02.33101177  
Codice Unità Struttura ATS Milano Città Metropolitana: Cod. UdO 321000362

#### ACCREDITAMENTO E STRUTTURA

Il Servizio è accreditato da Regione Lombardia quale unità d'offerta C.D.D. con Decreto N° 10863 del 25.11.13; è autorizzato per una ricettività massima di 30 persone. Il Servizio è gestito con contratto a budget assegnato da ATS Città Metropolitana di Milano ed in convenzione con il comune di Milano.

#### COORDINAMENTO

Direttore: Iginò Zizzi - e-mail: [iginò.zizzi@cascinabiblioteca.it](mailto:iginò.zizzi@cascinabiblioteca.it) - cell. 335.5812996

Coordinatrice: Marianna Giordano - e-mail: [giordano.marianna@cascinabiblioteca.it](mailto:giordano.marianna@cascinabiblioteca.it) - cell. 345.6681164

#### STRUTTURA

Il Centro Diurno per persone Disabili “Ferraris Autismo” è un servizio socio-sanitario semiresidenziale. Il servizio si sviluppa su una superficie di 500 mq coperti e un'area cortilizia aperta di 300 mq. Gli spazi della struttura sono privi di barriere architettoniche.

- Spazi a livello strada: ingresso carraio, servizi igienici attrezzati, salone, mensa, infermeria, cucina, aula “psicomotricità”, spazio PC, 1 laboratorio Ufficio/PC, 1 spazio con postazioni attrezzate per il “lavoro a tavolino”, 4 spazi educativo-laboratoriali, 1 spazio attrezzato per i percorsi “cognitivo-motori”, 1 spazio attrezzato per osservazione degli ospiti munito di specchio unidirezionale e sistema riprese video, 1 spazio armadietti personali degli ospiti.
- Spazi piano soppalco: direzione-coordinamento, colloquio famiglie/ospiti, saletta riunioni, servizi igienici operatori.
- Spazi piano interrato: ampia palestra attrezzata, 1 ampio laboratorio polifunzionale.
- Spazi di uso comune con l'altro Cdd presente nell'immobile: cucina, mensa, infermeria, area cortilizia esterna, palestra.

#### A CHI SI RIVOLGE

Il Servizio si rivolge a persone disabili con invalidità civile riconosciuta, di entrambi i sessi, con una diagnosi principale riconducibile ad un Disturbo Generalizzato dello Sviluppo o comunque riferibile ai Disturbi dello Spettro Autistico. All'interno del servizio possono trovare risposta, a seconda delle situazioni individuali, bisogni di carattere educativo, assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario. Sono accolte persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con difficoltà di grado medio-grave e grave, riguardanti la sfera intellettivo-cognitiva, affettivo-relazionale, motoria. In deroga possono essere inseriti anche minori verificando le seguenti condizioni: disponibilità della famiglia, relazione UONPIA attestante idoneità-rispondenza al servizio, adeguamento del contesto del Servizio alle esigenze educative del minore.

#### MODALITA' D'INGRESSO

La modalità di accesso e la fruizione del Servizio può avvenire secondo diverse modalità:

- invio da parte del Comune di Milano: da parte della Direzione Unità di Coordinamento Servizi Diurni o dei Servizi Sociali Professionali Territoriali
- invio da parte degli Uffici Servizi Sociali dei Comuni dell'hinterland
- per contatto diretto del Servizio da parte della famiglia

Privo periodo di osservazione e valutazione viene verificata idoneità e compatibilità della persona alla frequenza del Servizio. L'appropriatezza dell'inserimento è verificata in base alla scheda S.I.Di. e a strumenti di diverso tipo: intervista strutturata alla famiglia ed eventuali altri operatori che conoscono la persona, osservazione-valutazione della persona con utilizzo di strumenti e test standardizzati per la valutazione delle abilità funzionali (TTAP - Teacch Transition Assessment Profile). Il Servizio segue le Linee Guida 21 emanate dall'ISS nel 2011 in tema di trattamenti rivolti a persone con disturbi dello spettro autistico, le indicazioni del Rapporto ISTISAN 20/17 emanato dall'ISS. Il Servizio nella progettazione dei Progetti Educativi Individualizzati adotta l'approccio della Qualità della Vita per individuare quali obiettivi siano più adeguati e funzionali alle caratteristiche, ai bisogni e al progetto di vita della persona.

Possono essere inserite al CDD Ferraris Autismo persone che risiedono nel comune di Milano o in altri comuni dell'hinterland della Regione Lombardia.

## COSTI

I costi della quota "socio-sanitaria" sono totalmente a carico del Fondo Sanitario Regionale ed erogati direttamente dall'ATS di competenza al Gestore; l'ammontare della retta socio-sanitaria è determinata in base all'attribuzione della classe di fragilità secondo la classificazione S.I.Di e attualmente è la seguente:

CLASSE DI FRAGILITA' SIDI	CLASSE 1	CLASSE 2	CLASSE 3	CLASSE 4	CLASSE 5
Retta giornaliera (IVA inclusa)	61,70	58,00	54,20	50,50	47,80

I costi della retta relativi alla "quota sociale" sono coperti secondo diverse modalità di contribuzione:

- A) SERVIZIO IN CONVENZIONE CON IL COMUNE DI MILANO:** comprende una quota fissa a carico del Comune di Milano. Il Comune di Milano richiede un contributo mensile variabile per la frequenza del Servizio, contributo calcolato secondo la valutazione ISEE della situazione economica familiare.
- B) SERVIZIO CON CONTRIBUTO del Comune di Milano o Comuni dell'hinterland:** previa approvazione del Progetto Individuale da parte del Comune di residenza, il costo è ripartito tra Comune e la famiglia in funzione della valutazione della situazione economica familiare in base all'ISEE. I Comuni determinano le quote comune/famiglia di compartecipazione alla retta, ai servizi mensa e al trasporto.
- C) SERVIZIO IN REGIME DI PRESTAZIONE PRIVATA:** il costo della retta è interamente a carico della famiglia per i non ancora coperti da convenzione/contributo. In caso di estensione della convenzione con il Comune di Milano il costo della quota sociale passa a carico del Comune.

Per il calcolo della retta relativa esclusivamente alla quota sociale si prende come riferimento il valore attuale riconosciuto dal Comune di Milano: 46,49 euro/die per frequenza fulltime (35 h/sett) – 23,25 euro/die per frequenza partime (almeno 17,5 h/sett). La quota sociale per i partime che superano le 17,5 h/sett di frequenza è calcolata proporzionalmente.

Il contributo per il servizio mensa, per gli ospiti in regime di solvenza o non in convenzione, è corrisposto direttamente al Gestore ed è di 4,74 euro + iva 5% a pasto ed è relativo ai pasti effettivamente consumati.

La cooperativa rilascia dichiarazione ai fini fiscali degli importi fatturati osservando i tempi istituzionali per gli adempimenti della dichiarazione dei redditi.

Salvo che il servizio sia erogato in convenzione e salva diversa determinazione da parte dei Comuni di residenza dell'utente, il servizio trasporto non è incluso. La famiglia può fare richiesta ai servizi sociali territoriali di riferimento per avere un contributo per le spese di trasporto sostenute, il riconoscimento del contributo è valutato in funzione della situazione economica familiare in base all'ISEE.

## **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO - PERIODI DI APERTURA E CHIUSURA - ANNO 2022**

Nell'anno solare l'apertura del CDD riguarda un periodo di 49 settimane, nel 2022 è aperto per 235 giorni; comprese feste da calendario e possibili ponti l'apertura è comunque garantita per almeno 47 settimane.

Apertura settimanale: 35 ore di funzionamento, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 16.00. Chiusura fissa: il sabato, la domenica e le feste da calendario. Inoltre durante l'anno il servizio resta chiuso nelle date seguenti: 7 gennaio, 3 giugno, 31 ottobre e 9 dicembre. Chiusura estiva: dal 10 al 28 agosto compresi.

## **PERSONALE DIPENDENTE ASSEGNATO**

1 Direttore; 1 Coordinatrice; 8 Educatori professionali con titolo (fulltime); 3 OSS (fulltime); 1 Assistente sociale (partime); 1 Amministrativa (partime).

La dotazione di personale effettiva, tanto sul piano della tipologia delle figure professionali, quanto sul piano del quantitativo ore, è parametrato secondo norma regionale con uno standard medio di riferimento di 900 minuti settimanali per singolo ospite.

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 valutato l'operato di ogni operatore.

## **ALTRI COLLABORATORI PROFESSIONALI**

- Altre figure professionali che direttamente collaborano alla realizzazione dei progetti individualizzati: Medico del Centro e Referente Covid, Tecnico della riabilitazione equestre, Assistente piscina, Tecnico dello Sport e della Riabilitazione Motoria, Esperta in autismo per la supervisione educativa sui casi, Psicologa Psicoterapeuta Esperta per la supervisione dell'equipe di lavoro.
- Altri servizi della rete territoriale: PROGETTO DAMA - UONPIA - SCUOLE – RETE We-Mi
- Volontari dell'associazione di volontariato DAMATRA'

Tirocinanti di istituti di formazione, scuole superiori, università, scuole di specializzazione

## **PROGETTO GLOBALE DI SERVIZIO**

Il servizio, in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione nazionale vigente, dalle leggi della Regione Lombardia (D.G.R. N° 18334 del 23.07.04) e dal Piano Socio Assistenziale del Comune di Milano, viene rivolto alle persone disabili e alle famiglie, è erogato d'intesa e in raccordo con i servizi territoriali (ATS, Servizi Sociali Territoriali del Comune di Milano e dei Comuni dell'Hinterland) e risponde ad esigenze della famiglia e della persona sul piano socio-educativo, socio-sanitario, riabilitativo e socio-assistenziale.

Il servizio semiresidenziale diurno C.D.D. Ferraris Autismo è rivolto a persone con disabilità di tipo psichico e/o intellettivo di grado medio, medio-grave e grave, con una particolare attenzione dedicata a soggetti con autismo in cui è diagnosticato un quadro patologico riconducibile a un Disturbo Generalizzato dello Sviluppo (DGS) o comunque riferibile a disturbi dello spettro autistico. All'interno del servizio offerto possono trovare risposta, a seconda delle situazioni individuali, bisogni di carattere educativo, assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario.

Obiettivo generale del servizio è quello di assicurare alla persona un Progetto Individualizzato, percorso educativo, maturativo, riabilitativo, socializzante a sostegno del suo Progetto di Vita, che sia adeguato alla soddisfazione dei diversi bisogni (educativi, sociosanitari, assistenziali) che la persona esprime e che viene attuato attraverso:

- ✓ la massima incentivazione possibile all'Autonomia Personale.
- ✓ il miglioramento del livello di Benessere e della Qualità della vita.
- ✓ l'aumento, il consolidamento e il mantenimento di Conoscenze e Competenze già possedute / da acquisire, con una ricaduta funzionale positiva per la vita della persona e della famiglia.

Nell'ottica di una presa in carico il più possibile completa e utile, il Servizio promuove, attiva e gestisce anche interventi di ascolto e supporto rivolti direttamente alle famiglie. Ciò in quanto come ormai noto, per poter dare delle risposte efficaci alla problematica dell'autismo, il coinvolgimento della famiglia è fondamentale, essendo il benessere dell'uno indissolubile da quello dell'altro.

L'intero ciclo del servizio prende avvio da un contratto/commessa/convenzione e dalla sua sottoscrizione, prosegue con la progettazione e l'erogazione del servizio a ciascun ospite, quindi momenti di verifica, variazione, ricalibrazione continua del progetto, di regolare rendicontazione dei risultati alla famiglia e ai servizi di riferimento.

Privo periodo di osservazione e valutazione si verificano sia l'idoneità e compatibilità della persona alla frequenza del Servizio, che l'adeguatezza del servizio alle esigenze/bisogni della persona.

L'erogazione del servizio da parte di Cascina Biblioteca può terminare per i seguenti motivi:

- Per la generalità degli ospiti del Servizio, in caso di scadenza/non rinnovo del contratto di gestione.
- Per il singolo ospite, con l'intervento della sua dimissione.

La realizzazione complessiva del servizio si svolge secondo le seguenti fasi:

- ACCOGLIENZA, OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE INIZIALE.
- PRESA IN CARICO E INTERVENTO.
- TERMINE CONTRATTO E CHIUSURA DELLA COMMESSA.

#### Il nostro modello di riferimento nel progetto d'intervento

Le persone con autismo presentano una serie di caratteristiche particolari che richiedono un tipo di intervento dedicato e strettamente specifico; elementi di difficoltà della persona sono spesso una fortissima ristrettezza di interessi sociali, relazionali e verso l'altro, comportamenti problematici difficili da accettare, capire e gestire sia da parte delle loro famiglie che dei coetanei e delle persone che si occupano di loro. Spesso la persona con autismo soffre di ritardo cognitivo e altre patologie, anche di tipo psichiatrico. Dall'autismo non pare esistere, al momento, possibilità di guarigione. La persona con autismo necessita per questo di una presa in carico continua e globale, che punti a garantire la miglior qualità di vita possibile. A tal fine il Servizio si ispira alla teoria ed applicazione del Costrutto della Qualità della Vita (QdV) e il relativo modello degli 8 Domini di Vita.

Il Modello di intervento. Il modello di intervento proposto è di tipo psicoeducativo, segue l'approccio cognitivo-comportamentale e le strategie di interventi strutturati. Considerata l'alta frequenza di persone con autismo non verbali e poco verbali, viene dato molto risalto alla necessità di investire su supporti visivi mirati sia all'autonomia (spazi e materiali di lavoro) che alla comunicazione reciproca (strategie di Comunicazione Aumentativa Alternativa). Il progetto educativo è individuale ma è costruito anche per essere compatibile con il gruppo di ospiti che condividono le attività del Servizio. Poiché le persone con autismo imparano più "dal fare" che da indicazioni verbali e teoriche, verranno preferite attività di tipo laboratoriale mirate alle esigenze di apprendimento e agli interessi degli ospiti che frequentano la struttura.

Il percorso proposto. Il percorso, attraverso un programma mirato e flessibile, è finalizzato a sviluppare abilità potenziali (emergenti o già possedute), acquisire il massimo grado possibile di autonomia personale e sociale, migliorare complessivamente la qualità della vita sia della persona che della sua famiglia.

Le aree di intervento riguardano le abilità sociali, l'intersoggettività e la comunicazione, il linguaggio, le autonomie, la cura di sé, le abilità manuali e motorie, le prestazioni cognitive, la gestione del tempo libero.

Gli obiettivi sono calibrati in base alle caratteristiche della persona, tenendo conto dello sviluppo cognitivo, dell'età, degli aspetti maturativi. Ove ritenuto utile vengono utilizzate nuove tecnologie come Tablets e software informatici.

Il Servizio adotta il fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS) per il monitoraggio del percorso svolto ed è composto da:

1. sezione anamnestica;
2. strumenti validati in uso per le valutazioni (scale di valutazione) e relativa classificazione ove prevista;
3. valutazioni da parte dei diversi professionisti che concorrono alla costruzione del PEI
4. progetto educativo individualizzato (P.E.I.);
5. diario degli eventi ed interventi;
6. documentazione/modulistica riferita ad aspetti assistenziali.

Osservazione e valutazione. La dimensione osservativa costituisce lo strumento principale che presiede ai passaggi per effettuare la lettura dei bisogni e la predisposizione del progetto di intervento. La dimensione osservativa è presidiata per l'intero arco dell'erogazione del servizio, ha lo scopo di dare, in modo sistematico e fondato, informazioni e verifiche continue per valutare nel percorso progettuale, capacità, competenze e inclinazioni del soggetto, rilevarne potenzialità, criticità ed emergenze da cui partire per costruire percorsi progettuali sempre più adeguati.

L'osservazione e la valutazione iniziale è attuata attraverso:

- ✓ colloqui e interviste ai genitori e altri operatori che conoscono bene la persona
- ✓ l'utilizzo di test standardizzati (TTAP - Teacch Transition Assessment Profile, COMFOR, test di valutazione delle abilità funzionali). La scelta di utilizzare strumenti validati ci permette di individuare e garantire strategie psico-educative nel rispetto delle linee guida nazionali approvate. La raccolta dei dati per l'osservazione e la valutazione viene realizzata sia dagli operatori del servizio che da collaboratori specializzati sui disturbi dello spettro autistico.

L'èquipe di lavoro multidisciplinare. L'èquipe è formata da operatori con preparazione specifica su strategie psicoeducative mirate alla presa in carico delle persone con Autismo e monitorati con supervisione tecnico-scientifica. Le figure coinvolte in èquipe sono: direttore e coordinatore del servizio, educatore professionale, consulente esperto in autismo, medico, operatore socio-sanitario, tecnici della riabilitazione (riabilitatore equestre, musicoterapista, teatro, danza-movimento-terapia, altri esperti ritenuti necessari alla realizzazione del progetto di intervento alla persona).

### **Avvio Servizio Accoglienza**

Nella fase di avvio e accoglienza di un nuovo ospite viene aperta la Cartella Utente composta da tre sezioni che raccoglie la documentazione: Anagrafico-Anamnestica, Progetto Individualizzato, Socio-Sanitaria e Assistenziale. E' in questa fase che si acquisiscono le prime informazioni basilari per impostare una corretta erogazione del servizio alla persona.

Punto di partenza è il contatto diretto tra Servizio e famiglia o l'invio ufficiale del nuovo ospite da parte degli uffici preposti (Comune o ATS), d'ora in avanti chiamati Committente. L'accoglienza iniziale della famiglia e della persona con disabilità viene attuata con una serie di incontri/attività con cui viene avviata già all'inizio la costruzione di un progetto in modo condiviso. Preliminarmente, dall'analisi e valutazione delle informazioni anamnestiche, clinico-sanitarie, sociali e psicologiche rilevate, viene verificata l'assenza di evidenti fattori di incompatibilità tra esigenze e bisogni posti dalla persona da inserire e dalla famiglia con le caratteristiche, i limiti e il mandato istituzionale del servizio.

Il percorso di accoglienza iniziale prevede le fasi seguenti:

**Conoscenza iniziale della famiglia e della persona:** colloquio con i referenti del servizio mirato alla presentazione della Cooperativa alle famiglie, i servizi, modalità di gestione e costi dell'intervento. Viene svolta un'intervista sociale strutturata dei familiari, quindi organizzata una raccolta iniziale di dati e informazioni; concorrono in tal senso informazioni e documentazione prodotta direttamente dal Committente (eventuali referti osservativo-valutativi specialistici medico-psicologici, relazioni scolastiche o di servizi frequentati in precedenza) e i risultati di eventuali incontri di presentazione del caso da parte dei Servizi Inviati. Con la Scheda Primo Colloquio-accoglienza famiglia, si raccoglie quanto emerso nei colloqui di accoglienza iniziale della famiglia (o altro referente istituzionale della persona da inserire) e della persona disabile da inserire, si riportano dati e informazioni anamnestiche, aspettative e bisogni, punti forti e punti critici, potenzialità e difficoltà, desideri e paure.

**Valutazione:** vengono utilizzati strumenti osservativi e valutativi strutturati al fine di effettuare una lettura complessiva dei bisogni della persona, valutarne le capacità, rilevarne le potenzialità, le criticità e le "emergenze". La valutazione verrà fatta mediante test standardizzati (TTAP – Teacch Transition Assessment Profile, test di valutazione delle abilità funzionali, interviste ai genitori ed eventuali altri operatori che conoscono bene la persona con Autismo), osservazione strutturata e colloqui con i genitori. In accordo con la famiglia o servizio inviante, questa valutazione sarà eventualmente offerta in regime di prestazione specialistica privata, pertanto a carico del committente. Alla fine del percorso valutativo verrà rilasciata una relazione che contiene sia gli esiti della valutazione sia la proposta di intervento.

**Proposta di intervento:** qualora le attività e l'intervento siano ritenute adatte e utili alla persona, è proposta la presa in carico diretta al servizio, in alternativa, ove emerga che il servizio non sia il luogo adeguato per il progetto di vita della persona, si accompagna la famiglia ad altra struttura più idonea.

Nell'osservazione viene accolto il più possibile il punto di vista diretto della persona disabile, recependolo secondo le sue capacità comunicative, rappresentative e volitive specifiche. Con ciò intendiamo riconoscere il diritto fondamentale della persona di veder incluso nella fase di ingaggio educativo il proprio punto di vista, che riteniamo essenziale per mettere a fuoco, in modo più completo e autentico possibile, la fotografia iniziale di esigenze/bisogni/desideri/difficoltà che la persona pone e vive.

### **Presa in Carico**

Valutati positivamente opportunità e idoneità di inserimento inizia l'ingaggio della persona al servizio. Viene concordata con famiglia/referenti istituzionali dell'ospite una bozza di frequenza iniziale favorendo un'ottica convergenza tra le esigenze della persona e quelle del servizio.

Il responsabile del servizio provvede a comunicare al/ai Committente/i, all'ospite e alla famiglia (all'eventuale tutore legale), al responsabile di altro servizio che ha in carico la persona (comunità, residenza), l'avvio della presa in carico del nuovo ospite.

All'insegna di un rapporto di correttezza e trasparenza da costruire all'inizio dell'inserimento, viene consegnato alle famiglie il Contratto d'Ingresso, la Carta del Servizio e un'informativa sulle attività che complessivamente si svolgono al CDD.

### **Intervento**

L'impostazione del piano di lavoro del progetto di intervento nasce da una correlazione sistemica ragionata, valorizzando quanto rilevato negli incontri con la famiglia e referenti istituzionali, quanto direttamente comunicato/rappresentato dalla persona da inserire, quanto emerso dalla valutazione e dall'osservazione strutturata svolta, dalla situazione di vita della persona e famiglia, dal confronto in equipe sul caso. Il piano di intervento sarà volto quindi a incidere in una dimensione di vita globale del soggetto, indicando obiettivi,

tempi progettuali del piano di lavoro, aree funzionali su cui intervenire, sostegni da attivare, livello assistenziale da assicurare, autonomie da sostenere o sviluppare.

Gli elementi osservativo-valutativi rilevati costituiscono la “fotografia dinamica” della persona, riporta le capacità della persona in tutte le principali aree di funzionamento, sottolineando degli elementi di forza, di criticità, potenziali, preferenze/aspettative/desideri su cui lavorare.

L'intervento alla persona assume in questa fase una modalità di tipo circolare che vede legate le fasi dell'osservazione/valutazione alla progettazione, verifica e riformulazione progettuale. Saranno registrati nella parte sanitaria della cartella tutti i dati inerenti la gestione e somministrazione delle terapie, la loro modifica, la gestione delle diete e dei controlli effettuati al centro.

Al fine di garantire una continuità storico-dinamica, necessaria per un buon monitoraggio dell'intervento, saranno verbalizzati gli incontri con gli interlocutori significativi (famiglie, referenti vari di altri servizi frequentati dall'utente, referenti dei servizi sociali, referenti medico-socio-sanitari) e annotati gli accadimenti significativi riguardanti utente e 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 Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

- Definizione dei bisogni concreti su cui lavorare, priorità degli obiettivi da raggiungere.
- Esplicitare la “valenza” dell'obiettivo (promozione-implementazione-mantenimento).
- Declinazione degli obiettivi stabilita compatibilmente con il livello di competenze posseduto, del contesto affettivo e socio-ambientale di appartenenza; con i desideri e le preferenze della persona.
- Decisione e condivisione nel gruppo di lavoro delle modalità e strategie educative e relazionali adottate.
- Individuazione materiali, contesti, attività idonei al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Definizione programma settimanale di attività individuali e di gruppo che l'utente seguirà nell'anno.

Responsabile della costruzione e concretizzazione del P.E.I. è, d'intesa con i Responsabili del servizio, l'intera Equipe Educativa. Un ruolo specifico di regia educative sarà assunto dall'educatore/i di riferimento; nella progettazione riguardante casi complessi, il servizio si avvale del supporto di figure professionali specialistiche esterne (psicologo, psicopedagogista, medico specialista, assistente sociale).

L'accordo con la Famiglia e/o i referenti istituzionali dell'utente. L'intero progetto di intervento viene costruito in un clima di alleanza sinergica tra servizio-famiglia-referenti istituzionali, sulla scorta dell'ascolto, confronto, collaborazione e condivisione. L'importanza dell'accordo valorizza il diritto/dovere delle parti di essere direttamente partecipi e co-protagonisti del progetto e pone le migliori premesse affinché, nel rispetto di specifici ambiti e funzioni, si proceda nella stessa direzione, evitando discordanze e confusione. Il P.E.I. è sottoscritto dalla famiglia-referenti e rilasciato in copia.

Verifica e riformulazione del P.E.I. L'andamento del piano di lavoro è verificato secondo monitoraggi intermedi e finali da effettuarsi con scadenze già previste dalla procedura di intervento del servizio redatta per il Sistema Gestione Qualità. Dalle verifiche effettuate sui risultati ottenuti e il raggiungimento degli obiettivi specifici previsti e dalla riflessione combinata degli elementi significativi emersi prende corpo il lavoro di ri-taratura e aggiornamento per la stesura del piano di intervento successivo che sia sempre coerente e rispondente ai bisogni evolutivi, maturativi e di benessere della persona.

Dimissioni utente. Le dimissioni, concordate tra servizio, famiglia e referenti istituzionali, possono intervenire nel caso in cui la prosecuzione della frequenza appare compromessa da un'insanabile avversione dell'utente all'accesso al servizio, dal venir meno di una condizione di benessere affettivo, emotivo e relazionale di fondo, da comportamenti auto/etero aggressivi gravi fortemente strutturati non contenibili e gestibili all'interno della struttura. Le dimissioni saranno sempre concordate in modo da preparare al meglio un eventuale passaggio di 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). Con la dimissione verrà rilasciata relazione di conclusione della presa in carico con specificato sia il percorso educativo svolto con i relativi obiettivi che la situazione socio-sanitaria in cui si trova l'ospite al momento della dimissione.

## ATTIVITA' TIPICHE SVOLTE

Le attività vengono programmate in base a esigenze sia individuali che di gruppo, quelle già sperimentate e proposte sono:

- Area creativa: pittura, disegno.
- Area occupazionale: cucina, abilità domestiche, piccolo artigianato, lavori ufficio.
- Area motoria: piscina, ginnastica, parco in bici, manipolazione, rilassamento
- Area ludico-animativa: lab. musicale, attività ludico-creative, giochi musicali e da tavolo.
- Area autonomie: vacanze, gite, passeggiate/uscite nel quartiere, spesa, cura di sé.
- Area riabilitazione: percorsi motori, riabilitaz. equestre, musicoterapia, massaggi di rilassamento.

## GIORNATA TIPO

La giornata si struttura secondo momenti con "tipologia" di attività a diversa valenza organizzati in sequenza:

- Tempo libero
- Lavoro indipendente
- Percorso
- Laboratori/uscite/attività esterne.

**Tempo libero:** si incentivano le persone a organizzarsi in autonomia questo momento, vengono pertanto pensati e realizzati spazi e contesti che favoriscano la scelta autonoma di giochi o di attività gradite. Il tempo libero è un momento di "stacco" che interviene e dà un ritmo ai momenti di lavoro indipendente, il percorso, i laboratori/uscite/attività esterne.

**Lavoro indipendente:** si svolge in un contesto "dedicato" con postazioni di lavoro da tavolo attrezzate e organizzate in modo funzionale e chiaro per svolgere sequenze operative, attività cognitive e manuali. I lavori, partendo dal repertorio di abilità già presenti, sono pensati per l'apprendimento e il mantenimento delle abilità, evitando compiti che siano o troppo difficili o troppo facili.

**Percorso:** è un'attività che stimola il movimento, l'esercizio di abilità cognitive già possedute e l'apprendimento di nuove. Sono strutturati "percorsi ambientali" di diverso tipo partendo dalle abilità di ogni ospite. Sono pensati percorsi di gruppo per esercitare e apprendere alternanza del turno, stimolare collaborazione, "allenare" a tollerare tempi di attesa e della presenza dell'altro.

**Laboratori/uscite/attività esterne:** nel corso della giornata vengono svolti 2 momenti dedicati alle attività (metà mattina e dopo pranzo). Le attività hanno come principali obiettivi la socialità, la condivisione di spazi e tempi con gli altri compagni, a tal fine si stimola soprattutto la motivazione degli ospiti a fare qualcosa di piacevole.

9.00-09.30: Accoglienza (arrivo, saluto e accompagnamento bagni): momento importante per promuovere la buona riuscita della giornata. Organizzazione effetti personali negli armadietti e utilizzo servizi.

09.30-12.00: Attività del Mattino: Lavoro indipendente, Percorso, Laboratori/uscite/attività esterne.

12.00-13.15: Pranzo e Dopopranzo: momenti importanti per l'esercizio delle autonomie personali, hanno un'importante valenza socializzante e consolidano le routine quotidiane legate ai bisogni di base.



13.15-15.45: Attività del Pomeriggio: Lavoro indipendente, Percorso, Laboratori/uscite/attività esterne.

15.45-16.00: Uscita e Congedo: ciclo gradualmente strutturato e interiorizzato, momento di saluto in cui si legano la pausa dopo l'impegno quotidiano e la continuità con la ripresa del giorno successivo;

### **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE (a causa del perdurare dell'emergenza Sars-CoV-2 la modalità degli incontri**

- Incontro dopo la pausa estiva per la presentazione della programmazione annuale del Centro.
- Incontri programmati individuali di presentazione e verifica del progetto.
- Incontri individuali su richiesta motivata del Centro o della famiglia
- Partecipazione alle feste (ad es. festa di Natale con esposizione lavori svolti nei laboratori)
- Comunicazione quotidiana: telefono e diario personale ospiti

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

- Distribuzione alla famiglia all'atto dell'inserimento al CDD
- Ogni anno durante l'incontro annuale di ripresa post-estiva

E' possibile richiedere al Responsabile del Servizio le variazioni intervenute nella CdS in corso d'anno.

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

In caso di modifiche sostanziali della CdS, il responsabile del servizio invierà un avviso scritto, a mezzo mail o recapitata direttamente a mano, alle persone con disabilità / famiglie / figure di tutela legale, provvedendo a fornire la nuova edizione del documento.

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

La cooperativa ha predisposto e mantiene attive modalità volte al monitoraggio, alla misurazione dell'efficacia del servizio e al grado di soddisfazione di utenti e famiglie. Queste le modalità seguite:

- 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 incontri l'anno, uno di presentazione del nuovo P.E.I., 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 settimanali durante le quali viene verificato da parte dei responsabili 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 il responsabile e nel rispetto delle normative relative all'emergenza SarS-CoV-2, è possibile effettuare visite del Servizio da parte di potenziali ospiti o famiglie. Per prendere appuntamento per una visita del Servizio telefonare allo 02.34593758.

Il Centro si raggiunge o con mezzi propri (disponibili spazi di parcheggio libero e per persone disabili), oppure con i mezzi MM5, tram 12 e 14 fermata Cenisio (100 mt la distanza del CDD dalle fermate).

### 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;
- UNI EN ISO 14001;

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, Servizi Sociali, ecc.).

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3 STRUTTURE E AMBIENTI

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

Area	Indicatori	Standard
Sicurezza e igiene	Rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza	Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto norme antincendio, rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legge 626/94.
	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 degli spazi	Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti
Spazi, arredi e materiali	Personalizzazione degli spazi	Stanze, arredi e 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	E' favorita agli utenti la possibilità di muoversi nei diversi ambienti del Servizio nel modo il più autonomo possibile
Servizi	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 assistenziale	Gli addetti garantiscono la pulizia e il riordino degli ambienti e collaborano con gli educatori (pranzo, accoglienza, ecc.)
Responsabilità Programmazione e coordinamento	Ore programmazione educativa	Ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento: minimo 50 ore/anno
	Cadenza riunione equipe	Riunioni d'équipe settimanali
	Cadenza supervisione equipe	Incontri bi-trisettimanali
	Responsabili del Servizio	Presenza di un Direttore o di una 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	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:

Ambientamento e inserimento	Presenza di procedure d'ingresso	Il Responsabile 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 normativi vigenti
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
	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. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi
- Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.
- Diritto alla decisione. L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.
- Diritto alla privacy. L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

### 4.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

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

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

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

### RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti dei servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal personale che lo inoltra al proprio Responsabile. Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Gestione Sistema Qualità.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile dell'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): \_\_\_\_\_