

---

# PROGETTO PERSONA

## Carta del Servizio

### “CDD Bazzi”

# 2022

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
01/02/22	Responsabile servizio	Responsabile Area	Direzione Generale
	Luca Foglia	Monica Bandera	Giorgio Maggi



### **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 clienti e rappresenta uno strumento di dialogo fra di loro con lo scopo di:

- tutelare i diritti degli utenti/clienti;
- tutelare l'immagine dell'ente gestore descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

Il presente documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti;
- le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- gli standard di qualità cui l'ente gestore intende uniformarsi.

## Sommario

<i>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</i> .....	5
<i>LA STORIA</i> .....	5
<i>LA MISSION</i> .....	6
<i>LA VISION</i> .....	6
<i>I VALORI</i> .....	6
<i>I SERVIZI</i> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Servizi diurni.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Servizi residenziali.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Interventi Domiciliari.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Servizio Vacanze e Tempo Libero.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Altri servizi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b><i>L'ORGANIGRAMMA</i></b> .....	8
<i>LA QUALITA'</i> .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<i>“CENTRO DIURNO DISABILI Bazzi”</i> .....	10
Cos'è un CDD?.....	10
Carta d'identità.....	11
Dove siamo .....	12
Descrizione della struttura .....	12
A chi si rivolge.....	13
Quando è aperta .....	13
Come si accede.....	14
Per avere informazioni .....	14
Che documenti servono.....	14
Retta del servizio.....	14
Servizi aggiuntivi.....	14
La rete delle collaborazioni.....	15
Attività .....	16
Incarichi e strumenti utilizzati.....	18
Parole chiave caratterizzanti l'intervento.....	18
Strutturazione delle giornate .....	19
Rapporti con le famiglie.....	19
<i>GLI IMPEGNI</i> .....	20
<i>Strutture e ambienti</i> .....	20
<i>La qualità organizzativa</i> .....	20
<i>La professionalità del personale</i> .....	21
<i>La qualità pedagogica</i> .....	21
<i>La qualità rilevata</i> .....	21
<i>La qualità certificata</i> .....	22
<i>Gli indicatori</i> .....	22
<i>I DIRITTI DEI FRUITORI</i> .....	23
<i>MODALITÀ DI COMUNICAZIONE</i> .....	23
Reclami .....	23
Risarcimenti .....	24
<i>Appendice 1. Scheda Reclami</i> .....	25
<i>Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie</i> .....	27
<i>VALUTAZIONE AMBITI DI COMUNICAZIONE</i> .....	29
<i>VALUTAZIONE SULLA STRUTTURA – SPAZI INTERNI</i> .....	29
<i>VALUTAZIONE SUL SERVIZIO MENSA</i> .....	30
<i>Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite</i> .....	31

<i>Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite -Tipologia 1 .....</i>	<i>32</i>
<i>Scheda Valutazione Carta del Servizio.....</i>	<i>34</i>

## **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

### **ProgettoPersona**

#### **Società Cooperativa Sociale**

via Lorenzo Valla n.25, 20141 Milano

tel. 0239198989

mail: [info@progettoperсонаonlus.it](mailto:info@progettoperсонаonlus.it)

PEC: [progettoperсона@pec.progettoperсонаonlus.it](mailto:progettoperсона@pec.progettoperсонаonlus.it)

Sito: [www.progettoperсонаonlus.it](http://www.progettoperсонаonlus.it)

C. F./P. IVA: 12875770153 REA MI 1594440

Albo Cooperative a mutualità prevalente n. A113941

- Costituitasi tramite fusione tra I Percorsi scs e A Piccoli Passi scs il 1 giugno 2017
- Iscrizione albo regionale sezione A foglio 273 n° 545 il 18-09/2000;
- Numero iscrizione Albo Nazionale A113941 del 22/03/2005  
Nel luglio 2000 socio fondatore del Consorzio SiR Solidarietà in Rete
- Aderente alla centrale cooperativa Confcooperative.

## **LA STORIA**

ProgettoPersona SCS nasce nel giugno 2017 dalla fusione delle cooperative A Piccoli Passi e I Percorsi, per incorporazione della prima nella seconda, di cui mantiene la Partita IVA. L'origine di entrambe discende dalla medesima storia: vengono infatti fondate al termine degli anni 90 da operatori sociali già dipendenti della sezione milanese di ANFFAS, interessati a collaborare per acquisire in prospettiva i servizi dell'associazione, tipicamente rivolti a persone con disabilità, e per realizzarne di nuovi. La fusione permette alle due cooperative di riconoscersi in un'unica struttura organizzativa e di mettere in condivisione servizi ed esperienze. Il consolidamento delle due organizzazioni, all'inizio degli anni 2000, passa attraverso la costituzione del Consorzio SiR – Solidarietà in Rete, di cui entrambe sono state tra le cooperative co-fondatrici.

ProgettoPersona SCS si è quindi specializzata nella progettazione e nella conduzione di servizi rivolti in particolare a persone con disabilità e alle loro famiglie, diversificati per area di bisogno. Numerose sono le unità d'offerta attualmente gestite dalla cooperativa: centri diurni (3 CDD – Centri Diurni Disabili, di cui uno rivolto a persone con autismo e uno a persone con disabilità acquisita; 2 CSE – Centri Socio Educativi, uno SFA – Servizio Formazione Autonomia, un CAD – Centro Aggregazione Disabili e un Laboratorio Sperimentale ), residenze (3 CSS – Comunità Socio Sanitarie, 4 Microcomunità, 2 Appartamenti Protetti), un Servizio Vacanze e Tempo Libero e Interventi Domiciliari socio-educativi e socio-assistenziali (rivolti anche a persone anziane).

Fin dalla fondazione ProgettoPersona ha inoltre attivato molteplici collaborazioni con varie realtà del Terzo Settore per la realizzazione di progetti a carattere territoriale ad alto impatto sociale ("WeMi" – sistema di welfare partecipato, "QuBi" – contro la povertà Infantile a Milano, "Doniamo

Energia” – per il contrasto delle nuove povertà, “Casa Jannacci” - gestione del personale operante presso il dormitorio di Viale Ortles).

Dal 2020 la sede di ProgettoPersona, inizialmente in Via Alamanni, si è spostata in Via Valla 25, collocazione più prossima alla maggior parte dei servizi gestiti dalla cooperativa, fortemente radicata nel territorio del Municipio 5, e attigua alla sede del Consorzio SiR, con cui la collaborazione si è fatta via via più assidua.

## LA MISSION

ProgettoPersona opera perché le persone che hanno bisogno di aiuto trovino le risposte più adatte per migliorare la qualità della propria vita, nel rispetto del **proprio desiderio più autentico**.

Per raggiungere quest’obiettivo s’impegna perché la persona e la sua famiglia siano in grado di acquisire consapevolezza del proprio **progetto di vita**, dando una lettura corretta e funzionale del bisogno e delle modalità trovare la risposta migliore.

Opera quindi perché la persona e la famiglia siano accompagnate da **persone esperte**, dentro ad un sistema di servizi, nel godimento di esperienze che abbiano anche carattere di socialità e condivisione.

Sviluppa il concetto di casa: **rendere abitabili la città**, le reti sociali e famigliari, i momenti di tempo libero, sviluppando le potenzialità di ognuno. **Una casa per tutti** perché tutti possano appartenere a sé stessi e al mondo...più che ai propri problemi.

## LA VISION

Il mondo che desideriamo è un mondo **solidale**, in cui le persone si prendano cura le une delle altre e in cui nessuno sia lasciato solo nei momenti di difficoltà. Un mondo in cui le persone che hanno bisogno di aiuto trovino nel **sostegno di altre persone** la risposta ai loro bisogni e desideri più autentici, in modo da tutelare o migliorare la qualità della propria vita. Un mondo in cui sia diffusa la **consapevolezza e la cultura** sull’importanza della **professionalità** e della **dimensione sociale** dei servizi in sostegno alle persone. Un mondo in cui l’agire **economico** sia sempre orientato **all’interesse generale, alla promozione umana e del territorio**.

ProgettoPersona Onlus vuole essere lo strumento per contribuire a realizzare questo desiderio.

## I VALORI

Crediamo nella **centralità della persona**, dunque che ogni azione che la cooperativa intraprende abbia sempre le persone come fine, siano esse persone con bisogno, le loro famiglie, i lavoratori, i volontari, i soci.

Crediamo in un **approccio preventivo** e cioè che sia auspicabile lo sviluppo di educazione e cultura nelle persone in merito ai bisogni e ai servizi, o interventi precoci capaci di prevenire l’insorgere di problemi ed emergenze.

Crediamo nella **competenza** e nella dimensione **sociale** dei servizi alla persona, come fattori fondamentali per un sostegno efficace e funzionale al miglioramento della qualità della vita.

Crediamo nella **responsabilità**, nel **desiderio di contribuire al bene comune** delle persone, che si associano per raggiungere obiettivi comuni, in una prospettiva sostenibile, da punto di vista imprenditoriale, sociale e ambientale.

Crediamo **nell’orientamento etico dell’impresa**, e cioè che ogni attività economica abbia il compito e il dovere di promuovere l’interesse generale e il benessere di tutti, nel rispetto della legalità, della trasparenza e della corretta gestione.

Crediamo nel **valore del pluralismo e della diversità come risorsa**, attraverso il rispetto e la

valorizzazione delle idee e delle esperienze individuali e collettive, anche nei processi democratici di gestione delle scelte.

Crediamo nel **valore della collaborazione e della cooperazione** con gli attori del territorio, che perseguono i nostri stessi fini, mettendo in comune le risorse, creando sinergie e valorizzando le reciproche competenze.

## I SERVIZI

### *Servizi diurni*

- ✓ **Centro Diurno Disabili:** CDD Bazzi, CDD Bazzi 2 Autismo, CDD Ciak 2
- ✓ **Centro Socio Educativo:** CSE La Bottega, CSE Pit Stop
- ✓ **Servizio di Formazione all'Autonomia:** SFA Fare Strada
- ✓ **Laboratorio Sperimentale:** La Bottega - Laboratorio Multimediale Like

### *Servizi residenziali*

- **Comunità Socio Sanitarie:** CSS Andromeda; CSS Bazzi 4, CSS Bazzi 2
- **Microcomunità:** Archè, Antea, Le Casette 1, SVAA
- **Appartamento Protetto:** Perugino, Le Casette 2

### *Interventi Domiciliari*

- ✓ **Progetto Persona**

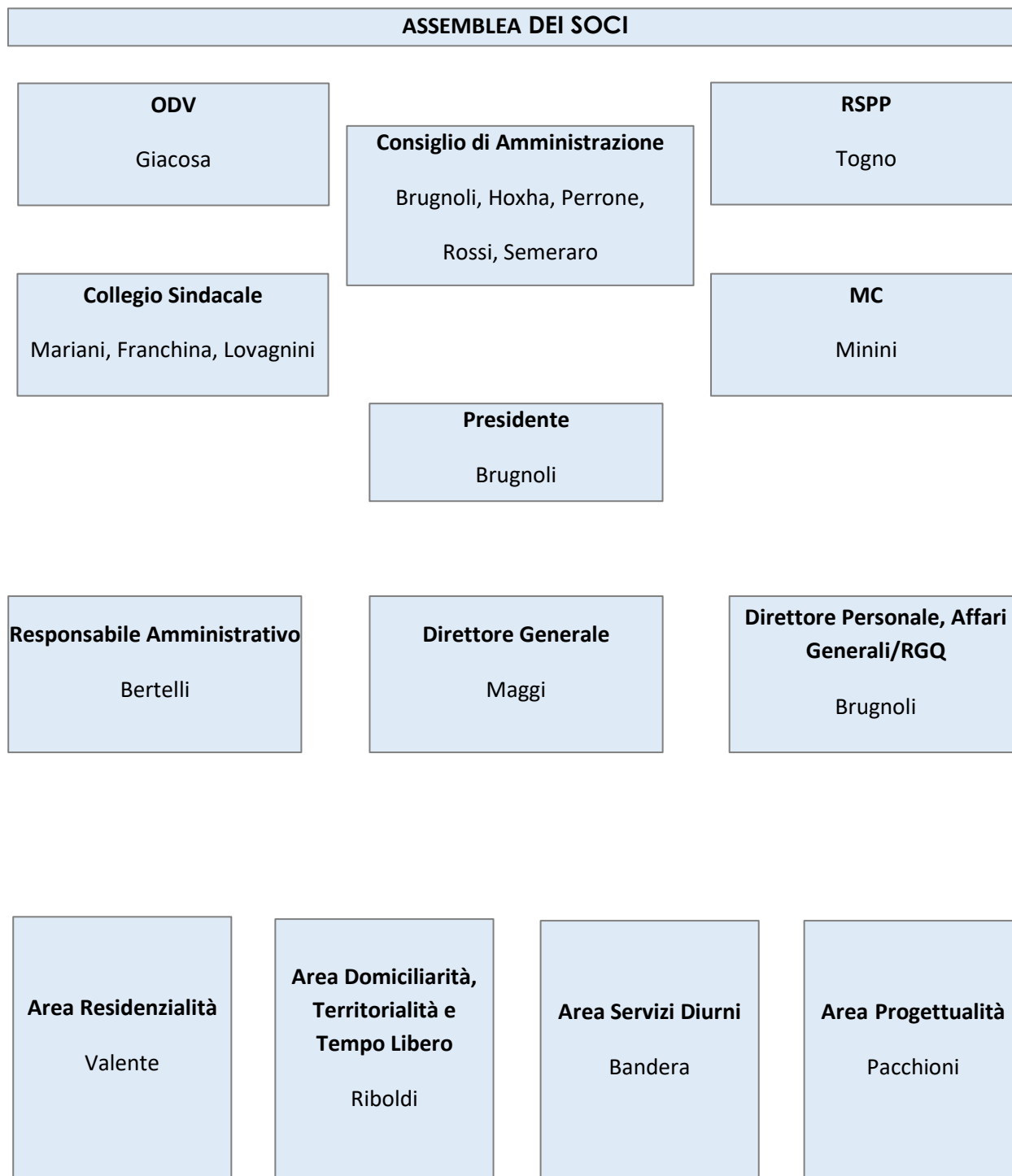
### *Servizio Vacanze e Tempo Libero*

- ✓ **Servizio vacanze:** Vengo anch'io
- ✓ **Centro di Aggregazione Disabili:** CAD Libera-Mente

### *Altri servizi*

- ✓ **WeMi**
- ✓ **Qubi**
- ✓ **Invisibili**

## L'ORGANIGRAMMA





## LA QUALITA'

ProgettoPersona ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015** per **EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI IN REGIME RESIDENZIALE E DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.**

La Cooperativa ha definito il proprio sistema di gestione per la Qualità come mezzo strategico per garantire che i propri servizi siano in grado di dare risposte soddisfacenti alle esigenze del cliente/utente nel rispetto delle normative e delle leggi vigenti e per tenere sotto controllo la programmazione degli interventi.

Al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi di qualità, di garantire un miglioramento continuo e di accrescere la soddisfazione dei propri clienti, la Direzione stabilisce e pianifica le attività necessarie; individua i processi primari e di supporto del Sistema di Gestione per la Qualità e le loro interconnessioni, individua le risorse necessarie, definisce le attività di monitoraggio e di verifica.

La valutazione della soddisfazione dell'ospite, del familiare e/o del rappresentante legale, è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati e informazioni durante l'intero ciclo di erogazione del servizio. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente è garantito attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata.

Per l'ospite è prevista la somministrazione del questionario "Scheda soddisfazione ospite", per il familiare e/o rappresentante legale il questionario denominato "Scheda soddisfazione familiare".

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi. Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

## **“CENTRO DIURNO DISABILI BAZZI”**

### **Cos'è un CDD?**

“Il Centro Diurno integrato per persone Disabili CDD è la struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata alla accoglienza di disabili gravi di età superiore ai 18 anni.

Il minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

- Una specifica richiesta del genitore o del tutore / curatore / amministratore di sostegno;
- Una valutazione della necessità di interventi di lungo assistenza da parte dell'ASL di residenza e dell'U. O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliera accreditato;
- Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore

In coerenza con le caratteristiche della classe (socio sanitaria di fragilità), vengono garantite agli ospiti:

- 1 attività socio sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- 2 Attività di riabilitazione;
- 3 Attività di socio riabilitazione;
- 4 Attività educative.”

(dalla DGR n° 18334 del 23 luglio 2004)

Obiettivi generali del Centro Diurno Disabili - C.D.D. sono:

- favorire il benessere psico-fisico del soggetto disabile attraverso la valorizzazione delle risorse individuali, la promozione dell'autonomia e della realizzazione personale e sociale;
- erogare prestazioni socio sanitarie, riabilitative ed educative sulla base di progetti individualizzati;
- sviluppare le abilità cognitive e relazionali e consolidare quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto familiare abituale;
- favorire l'integrazione delle persone con disabilità in tutti i contesti possibili compreso, laddove realizzabile, il territorio d'appartenenza;
- offrire interventi di sostegno e sollievo alle famiglie;
- offrire interventi calibrati sui bisogni della singola persona includendo, quando necessario, inserimenti con impegni orari differenziati part-time nella misura dal 50% al 80%, tenendo presente la complementarietà degli orari;
- offrire opportunità di socializzazione e promozione che favoriscano un miglioramento della qualità di vita quotidiana delle persone con disabilità in un contesto di integrazione sociale;
- preservare il benessere e l'integrità della persona, prevenendo per quanto possibile, mediante la continuità e la specificità degli interventi, eventuali condizioni di aggravamento e/o di rischio conseguente alle condizioni di estrema fragilità.

(Comune di Milano, Avviso pubblico per la formazione di un elenco di soggetti gestori di propri centri diurni disabili – CDD - per la stipula di convenzione, periodo 2017/2019)

Il CDD Bazzi ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva da ASL Milano con Deliberazione n. 1418 del 31/08/2010 e l'accreditamento con Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/3053 del 01 agosto 2006.

*Carta d'identità*

Cognome.....	<b>CDD</b>
Nome.....	<b>Bazzi</b>
nato il.....	
(atto n..... P..... S.....)	
a.....	(.....)
Cittadinanza.....	
Residenza.....	<b>Milano</b>
Via.....	<b>via Carlo Bazzi, 68</b>
Stato civile.....	<b>tel. 0284894298</b>
Professione.....	
	<b>cdd.bazzi@progettopersonaonlus.it</b>
	<b>CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI</b>
Statura.....	<b>coordinatore</b>
Capelli.....	<b>Camilla Comi - Luca Foglia</b>
Occhi.....	
Segni particolari.....	

	
Firma del titolare.....	
..... <i>li</i> .....	
Impronta del dito indice sinistro	IL SINDACO
	

**Indirizzo**

Via C. BAZZI, 68, 2° piano, ala sinistra – 20141 – Milano

**Recapiti telefonici**

Telefono: 02.84894298

Cellulare del coordinatore del servizio: 340 5345 945

**E-mail**

[cdd.bazzi@progettopersonaonlus.it](mailto:cdd.bazzi@progettopersonaonlus.it)

### *Dove siamo*



Il CDD Bazzi è situato a Milano, al terzo piano di Via C. Bazzi, 68, in un edificio che accoglie diversi servizi per disabili intellettivo-relazionali. È dotato di locali propri attrezzati e organizzati per la presa in carico di persone con disabilità intellettiva e relazionale grave; alcuni spazi sono in condivisione con il CDD Bazzi 2 - Autismo, nella logica di favorire connessioni e rapporti significativi. La struttura è dotata di indicazioni per l'accesso, è priva di barriere architettoniche e dotata di parcheggio interno. È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- MM2 Famagosta + autobus 95 (direzione Rogoredo); fermata: Via Antonini Via Lampedusa;
- MM2 Abbiategrasso + tram 15 (direzione Piazza Fontana); fermata Viale G. da Cermenate;
- MM3 Missori + tram 15 (direzione Rozzano); fermata Viale G. da Cermenate.

### *Descrizione della struttura*

Il servizio occupa interamente il terzo piano del palazzo; alcune stanze sono in condivisione con il CDD Bazzi 2 – Autismo. Gli spazi riservati al CDD Bazzi sono:

Ala sinistra

- 3 stanze per attività di laboratorio;
- 1 bagno per gli ospiti, dotato di ausili;
- 1 bagno per gli ospiti dotato di sollevatore
- 1 bagno per gli ospiti;
- 1 ripostiglio;
- 1 ufficio;
- 1 ampio corridoio.

L'atrio antistante l'ingresso del servizio funge da zona di attesa e dà spazio per attività espressive per gruppi di ospiti numerosi.

Ala destra

- 1 locale pranzo/attività
- 1 locale porzionamento pasti;
- 1 ripostiglio;
- 2 uffici;
- 4 locali polifunzionali;
- 1 locale attività di laboratorio;
- 1 infermeria;
- 1 spogliatoio femminile;
- 1 spogliatoio maschile;
- 1 locale ufficio;
- 1 bagno per gli operatori;
- 4 bagni per gli ospiti;

In condivisione con il CDD Bazzi 2 – Autismo (nell'ala destra):

- 1 spogliatoio maschile;
- 1 spogliatoio femminile;
- 1 locale infermeria;
- 3 locali ufficio;
- 1 locale polifunzionale;
- 1 bagno per il personale;
- 1 bagno per gli ospiti.

Il servizio di pulizia e il servizio di catering sono forniti e gestiti da Arca di Noè Società Cooperativa Sociale.

### *A chi si rivolge*

Il Servizio è rivolto a persone con disabilità intellettiva e relazionale grave, in presenza o meno di compromissioni fisiche, adolescenti e adulti, di età superiore ai diciotto anni (eccezioni particolari possono essere fatte per soggetti sotto i 15 anni in accordo con la scuola media dell'obbligo, l'UONPIA di riferimento e la famiglia). Il Servizio è contiguo al CDD Bazzi 2 – Autismo.

Il CDD Bazzi è stato accreditato dalla Regione Lombardia con Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/3053 del 1° agosto 2006 per n° 30 posti.

### *Quando è aperta*

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì per 47 settimane all'anno, con chiusura preminentemente nel mese di agosto. L'orario di apertura è dalle 9:00 alle 16:00. Il calendario prevede 235 giorni di apertura, di cui 4 dedicati al lavoro indiretto di programmazione e verifica. Il calendario annuale delle aperture viene elaborato ogni anno.

### *Come si accede*

L'invio avviene a cura dell'Ufficio Coordinamento Centri Diurni del Comune di Milano (Via S. Tomaso, 3) od in alternativa su input da parte del "Servizio Sociale Professionale Territoriale" relativo al municipio di appartenenza del candidato. Tali organismi decidono circa le ammissioni e le dimissioni dell'utenza per i CDD accreditati, valutando criteri di necessità, lista d'attesa e compatibilità con le strutture. Attualmente la capacità ricettiva del CDD Bazzi è di 30 posti.

Qualora l'interessato non solvente si rivolga direttamente al servizio, se non iscritto alle liste di attesa, verrà invitato dal coordinatore del servizio a prendere contatti col servizio sociale della zona di residenza.

La presa in carico dell'ospite avviene attraverso un periodo osservativo, durante il quale l'educatore di riferimento procederà all'apertura del F.A.S.A.S. compilando la scheda osservativa che servirà alla stesura del Profilo Dinamico Funzionale e del Progetto educativo Individualizzato. Sarà inoltre compito dell'educatore riferire in equipe eventuali modifiche ed aggiornamenti della documentazione educativa durante il percorso educativo.

### *Per avere informazioni*

Per informazioni sugli inserimenti relativamente a persone residenti nel comune di Milano ci si può rivolgere ai Servizi Sociali Professionali Territoriali del Comune di Milano o direttamente a: Ufficio Coordinamento dei Centri Diurni - Area Domiciliarità e Cultura della Salute - D.C. Politiche Sociali Salute e Diritti - Via San Tomaso 3 - Tel. 02/884 63070 – Fax 02/884 63037.

### *Che documenti servono*

Per accedere al servizio sono richiesti:

- copia certificato d'invalidità;
- eventuale copia decreto di nomina amministratore di sostegno/tutore legale;
- copia certificato diagnostico;
- certificazione delle terapie in atto redatto dal medico curante;
- fotocopie di carta di identità, Carta Regionale dei Servizi e dell'esenzione ticket.

### *Retta del servizio*

Per le persone inserite in posto contrattualizzato con il comune di Milano la quota sociale è a carico del Comune stesso. Si precisa, per ragioni di chiarezza e trasparenza, che il Comune di Milano ha stabilito, con la deliberazione della Giunta comunale n° 396 del 20/03/2020, una compartecipazione alla spesa da parte degli ospiti a suo carico. Per gli ospiti residenti nei comuni limitrofi a Milano la determinazione di eventuale quota di compartecipazione alla spesa è stabilita dal comune inviante.

Eventuali altri extra potrebbero essere richiesti alle famiglie solo per lo svolgimento di attività per cui è richiesto contribuzione specifica (es. costo albergo per attività di vacanza extra mura). Laddove prevista la compartecipazione economica da parte degli utenti, l'Ufficio Amministrativo rilascia annualmente le certificazioni ai fini fiscali.

La retta di frequenza per ospiti solventi o residenti nei comuni limitrofi a Milano è pari a € 70,00 al giorno IVA inclusa.

### *Servizi aggiuntivi*

Il servizio trasporti non è di competenza dell'ente gestore del CDD.



### *La rete delle collaborazioni*

Il CDD Bazzi è al centro di una complessa rete di rapporti che la proiettano nel territorio, contro ogni rischio di ripiegamento all'interno. Tale rete è articolata su una pluralità di livelli.

#### **Rete operativa**

Un primo livello di collaborazione interessa gli altri servizi gestiti dalla Cooperativa ProgettoPersona. Vi sono forti connessioni e sinergie organizzative e di condivisione progettuale tra i servizi residenziali e i servizi diurni, che sviluppano attorno agli ospiti una trama di relazioni e moltiplicano le opportunità aggregative e di fruizione di attività di tempo libero.

A un livello più ampio si situano i rapporti con il complesso dei servizi gestiti dal Consorzio SiR (direttamente o tramite le cooperative che lo compongono), leader sul territorio milanese per quanto riguarda i servizi per persone con disabilità: residenze, centri diurni, servizi domiciliari, servizi sanitari e sociali, formazione professionale, agenzie per l'inserimento lavorativo, ecc.

#### **Rete istituzionale**

Il CDD Bazzi opera in costante rapporto con gli enti pubblici competenti:

- Comune di Milano, Assessorato alle Politiche sociali e Cultura della Salute, Settore Servizi per le persone con disabilità e per la salute mentale (in particolare con l'Ufficio Coordinamento Centri Diurni);
- I Servizi Sociali Professionali Territoriali dei Municipi di provenienza degli ospiti

#### **Rete sanitaria**

Ai fini della cura della salute dei propri ospiti, il CDD Bazzi ha sviluppato un'ampia serie di rapporti organici, a partire da quello con i medici di medicina generale di riferimento per i singoli ospiti. Si segnalano inoltre in particolare i rapporti con il Progetto DAMA (Disabled Advanced Medical Assistance) e il Centro Regionale per l'Epilessia (CRE), entrambi dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Santi Paolo e Carlo – Presidio Ospedale San Paolo di Milano, nonché con i professionisti della sanità operanti presso i servizi del Consorzio SiR.

#### **Rete delle opportunità territoriali**

Il servizio, presente ormai da anni sul territorio, ha rapporti consolidati con numerose realtà territoriali quali parrocchie, bar, negozi, centri sportivi, scuole, realtà rurali e associazioni che si occupano di progetti relativi al verde e all'ambiente (in modo particolare per tutte le attività orto – floro - vivaistiche) con livelli di scambio e collaborazione positivi. Talune attività sono esercitate in stretta sinergia con altri servizi diurni della cooperativa, in una ottica di sinergia; in particolare le attività riferibili al verde e alla dimensione agricola fanno capo ad una figura professionale specifica, un agronomo, che opera nel CSE Bottega Valla, e che svolge una funzione di supervisione tecnica e di interfaccia col territorio per conto di altri servizi della cooperativa. Il territorio, prevalentemente riferibile all'area del Municipio 5, viene concepito e valorizzato in termini di strumento per favorire la generalizzazione degli apprendimenti.

#### **Personale e profili professionali**

L'equipe del servizio ha una forte connotazione multi-professionale e si compone delle seguenti figure:

- 1 Responsabile d'Area Diurni
- 1 Coordinatore di servizio
- 5 Educatori professionali
- 5 Operatori socio sanitari
- 1 Infermiere professionale
- 1 Fisioterapista
- 1 Tecnico della riabilitazione motoria
- 1 Medico
- 1 Psicologo
- Altre professionalità in base alle specifiche esigenze progettuali individuali/gruppali.

L'equipe è formata e costantemente aggiornata rispetto alla progettazione e gestione dell'intervento educativo nell'ambito della disabilità intellettiva grave.

Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

### *Attività*

Il CDD Bazzi opera all'interno di un sistema composto da diverse unità operative gestite dalla cooperativa ProgettoPersona; l'appartenenza a tale sistema arricchisce la gamma di offerte educative per il perseguimento dei progetti, consentendo al contempo di rispondere a molteplici bisogni educativi.

Il modello di intervento che caratterizza il CDD Bazzi si basa su una lunga storia di sviluppo di approcci e sperimentazioni pedagogiche aventi come focus la centralità della persona, i suoi bisogni e l'elaborazione di risposte differenziate per target di caratteristiche e di bisogni.

Nel corso di molti anni di lavoro il servizio ha scelto e mantenuto la capacità di rimodulare la propria organizzazione e l'offerta in relazione:

- 1) al mutare delle caratteristiche ed esigenze delle persone inserite,
- 2) all'individuazione di aree di bisogno differenti sulle direttrici fondamentali di intervento a) di carattere evolutivo b) di presidio e mantenimento del benessere fisico, emozionale e di integrazione sociale delle persone presenti nel servizio da lungo tempo, c) di attento monitoraggio in particolare rispetto al piano dei bisogni socio – sanitari e del mantenimento delle autonomie e competenze di base nei casi di deficit intellettivo gravissimo e/o di disabilità complesse.

La metodologia, oltre ad ispirarsi al modello teorico cognitivo comportamentale, si fonda sul costrutto di Qualità di Vita e prevede la valutazione delle abilità presenti a prescindere dalle limitazioni personali, tiene conto del contesto di vita, dei supporti e delle barriere in esso presenti, e cerca di soddisfare desideri e bisogni personalmente significativi. Il progetto presume un'azione che tocchi trasversalmente diverse aree di intervento, con riferimento sia ai singoli soggetti che alla loro famiglia.

In coerenza con quanto previsto dal Piano Socio Sanitario Regionale, si compone di:

- \* attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- \* attività di riabilitazione
- \* attività di socio-riabilitazione
- \* attività educative

interventi di sostegno e sollievo alle famiglie



L'accesso al servizio prevede le seguenti fasi operative:

- Accoglienza e Istruttoria, con sottoscrizione di autorizzazioni e contratti,
- Presa in carico,
- Intervento,
- Dimissioni.

#### *Accoglienza e Istruttoria*

In questa fase vengono effettuati colloqui di primo livello e di approfondimento con l'ospite e con la famiglia. Se si procede nella presa in carico, la famiglia / l'Amministratore di sostegno sottoscrivono le autorizzazioni necessarie per consentire l'operatività del servizio e un contratto di partecipazione che definisce e norma il rapporto che va a costituirsi tra ospite / famiglia / AdS e servizio.

#### *Presa in carico*

In questa fase vengono raccolti tutti i dati significativi relativi alla vita del singolo e della famiglia; si redige il profilo di funzionamento.

L'osservazione, che segue direttamente la fase di accoglienza / filtro della domanda, avrà una durata di circa una settimana, e sarà utilizzata dal servizio per valutare l'effettiva compatibilità dell'inserimento e per definire una prima ipotesi di piano di lavoro individualizzato.

Ai fini della valutazione possono essere utilizzati strumenti specifici, quali POS e SIS.

#### *Intervento*

- La fase di intervento più diretta si esplica nelle seguenti azioni tra loro strettamente connesse:
- Valutazione Funzionale dell'utente in itinere, per avere un quadro orientativo delle capacità funzionali possedute e delle eventuali aree "emergenti" su cui poter lavorare
- Coinvolgimento del Nucleo Familiare in un processo valutativo e programmatico, per avere con chiarezza il quadro di come la famiglia "vede" il proprio congiunto e quali ipotizza essere le priorità progettuali su cui finalizzare l'intervento.
- Approfondimenti Sanitari per garantire interventi di prevenzione delle malattie e la promozione della salute
- Costruzione di un Programma di Sviluppo delle competenze emergenti e consolidamento di quelle possedute (Piano Educativo Individualizzato), per orientare l'intervento e focalizzare gli ambiti e gli obiettivi concreti su cui andare a lavorare in accordo con la famiglia
- Adattamento dell'ambiente di vita ai bisogni e alle caratteristiche specifiche della persona.
- Utilizzo delle competenze possedute e acquisite con continue verifiche in itinere e monitoraggio permanente.
- Generalizzazione degli apprendimenti in ambiti meno protetti.

#### *Dimissioni*

Le dimissioni potranno avvenire per interruzione volontaria dell'utente/famiglia, per raggiunta incompatibilità con il servizio, per richiesta del servizio inviante e committente, per l'emergere di bisogni diversi da quelli che il progetto può realisticamente affrontare.

L'ente gestore, in caso di dimissione, si impegna, nei limiti del margine di operatività specifica del servizio in relazione a mandato e tipologia di risorse previsti dal Patto di Accreditamento, a garantire la continuità dell'assistenza, sia in caso di trasferimento ad altra unità d'offerta che nel caso del

trasferimento in struttura sanitaria. All'atto della dimissione il coordinatore del servizio redige una relazione di dimissione.

Le fasi sopra descritte saranno sempre gestite collegialmente dall'Equipe Operativa del Servizio, d'intesa con i nuclei familiari coinvolti, del progetto nella sua complessità e globalità.

La documentazione socio sanitaria può essere visionata e richiesta dai soggetti legalmente autorizzati con domanda al Coordinatore del Servizio. La copia di detta documentazione viene rilasciata entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

### *Incarichi e strumenti utilizzati*

- L'educatore referente è responsabile dell'apertura del **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario - FASAS**, che contiene la documentazione burocratica, amministrativa, legale e sanitaria relativa all'ospite. Al suo interno è inserita la **Sezione Anagrafica dell'Ospite** sulla quale sono riportati i dati significativi e una breve storia della persona con disabilità. L'équipe redige ed aggiorna le valutazioni sull'ospite effettuate tramite scale di valutazione validate. Lo psicologo di servizio somministra ed aggiorna le scale di valutazione psico-funzionali, mentre l'Infermiere Professionale somministra ed aggiorna le scale di valutazione sanitarie.
- Un medico, incaricato dalla struttura, redige la **Scheda Anamnestica Sanitaria** sulla base delle informazioni fornite dai familiari o della documentazione sanitaria pervenuta. Tale scheda viene costantemente aggiornata. Il coordinatore del servizio, in collaborazione con il medico di servizio e con l'Infermiere professionale, controlla, aggiorna e valida le **schede S.I.Di** per la valutazione della classe di fragilità richieste da ATS. Il medico, al bisogno, tiene altresì i contatti con i Medici di Medicina generale dei singoli ospiti e con gli specialisti. In caso di necessità il medico effettua colloqui anche con gli ospiti e/o con le famiglie.
- L'équipe, con la conduzione del coordinatore, redige annualmente il **Progetto Educativo Individuale (PEI)** che viene condiviso, discusso e sottoscritto dal familiare di riferimento o dal rappresentante legale dell'ospite. Il PEI determina le attività, nonché modi e forma di realizzazione delle stesse, ritenute necessarie al conseguimento degli obiettivi. Almeno due volte all'anno il PEI è sottoposto a verifica allo scopo di riesaminare e riformulare o confermare la progettazione individuale.
- Gli operatori in occasione di eventi significativi dal punto di vista educativo, assistenziale o sanitario compilano il **Diario Eventi**, che è lo strumento principale di osservazione adottato dall'équipe per conservare memoria della presa in carico

### *Parole chiave caratterizzanti l'intervento*

ESSERE: ossia il riconoscere all'individuo di percepirsi con una propria identità, differente dagli altri, con preferenze, desideri ecc.;

APPARTENERE: il valorizzare la possibilità di percepirsi come membro di un gruppo

DIVENIRE: favorire e aprire a una visione di sé più ampia che implica preferenze e scelte.

Il CDD nasce come contesto in cui: a) consolidare e sviluppare le *abilità di vita*, b) consolidare e sviluppare le *abilità sociali*, c) consolidare conoscenze cognitive già acquisite e sviluppare nuove conoscenze culturali, d) offrire sostegno e supporto alle famiglie, e) offrire contesti socializzanti e di integrazione nel territorio.

## Strutturazione delle giornate

Attività	Orario
Accoglienza, appello e inizio attività	09,00 – 10,00
Attività di gruppo o Individuali	10,00 – 12,45
Pranzo	12,45 – 14,00
Pausa ricreativa post/pranzo, consumazione caffè e momento di gestione dell'igiene personale	14,00 – 14,30
Attività ludiche, Attività espressive	14,30 – 15,30
Riordino – Preparazione all'uscita – Uscita	15,30 – 16,00

### Aggiornamento emergenza sanitaria 2022

A partire dall'inizio dell'emergenza sanitaria da Covid-19 (2020) si è reso necessario, su specifiche indicazioni contenute nella normativa regionale di riferimento, garantire un effettivo distanziamento fisico tra gli ospiti frequentanti il servizio. Gli spazi sono stati pertanto riadattati in funzione di tale esigenza. Le collaborazioni di rete stanno lentamente riprendendo in coerenza con l'andamento epidemiologico e le normative. Dipendenti da questi ultimi due fattori anche l'organizzazione dei momenti assembleari e gli incontri con i famigliari e i care giver.

L'obiettivo di ProgettoPersona scs è quello di allontanare il più possibile il rischio di contagio nei servizi, ponendo la tutela della salute di tutti al primo posto.

### *Rapporti con le famiglie*

La famiglia ricopre un ruolo fondamentale nella vita della persona con Disabilità Intellettiva in quanto si deve confrontare con una sfida a lungo termine, che richiede l'attivazione e il mantenimento, spesso per buona parte dell'esistenza, di una rete di sostegni, formali ed informali, forte, competente e coesa. Il Servizio favorisce in modo sistematico il coinvolgimento progettuale delle famiglie, valutandone peraltro in modo costante il livello di soddisfazione attraverso strumenti specifici di monitoraggio.

Il CDD mantiene rapporti con tutte le famiglie degli ospiti attraverso:

- 1) Momenti assembleari. In generale sono previsti due incontri all'anno con tutte le famiglie;
- 2) Incontri con i rappresentanti delle famiglie (Comitato di Partecipazione Sociale dei Genitori);
- 3) Incontri con le singole famiglie;
- 4) Momenti informali, telefonate, diario con comunicazioni giornaliere tra l'educatore di riferimento e le famiglie, scambi occasionali, comunicazioni scritte e/o verbali inviati dal coordinatore.

Nel caso di utenti potenziali e loro famigliari è prevista la possibilità di visite guidate alla struttura previo appuntamento con il coordinatore del servizio.

## **GLI IMPEGNI**

### **Strutture e ambienti**

Il CDD Bazzi è in possesso della certificazione misure minime ed essenziali di prevenzione incendi rilasciata il 29/11/2007 e rispetta le prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia d'igiene. Gli ambienti 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:

#### **Sicurezza impianti ed igiene *standard di qualità***

Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legislazione vigente.

Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche sono in sicurezza e non sono accessibili agli utenti.

Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti a cura di un'agenzia di pulizie esterna.

#### **Spazi, arredi e materiali *standard di qualità***

Personalizzazione degli spazi, delle stanze e degli arredi.

Le forniture di beni e servizi critici per l'erogazione del servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I fornitori sono monitorati regolarmente.

#### **Accessibilità *standard di qualità***

Assenza di barriere architettoniche per portatori di disabilità fisica.

Possibilità per gli ospiti di muoversi autonomamente nei diversi ambienti.

#### **Servizi *standard di qualità***

Menu stagionali differenziati, personalizzabili per diete speciali (su prescrizione del medico), per scelte religiose o di alimentazione specifica (dieta vegetariana). Il servizio è esternalizzato. Il fornitore è Dimensione Cucina ([www.dimensionecucina.it](http://www.dimensionecucina.it) - Tel.: +39.02.55607347- [info@dimensionecucina.it](mailto:info@dimensionecucina.it))

### **La qualità organizzativa**

È determinata dall'insieme delle risorse umane, strumentali, professionali e finanziarie disponibili e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

#### **Flessibilità *standard di qualità***

Ogni programma è personalizzato, studiato e realizzato sulle specifiche esigenze del singolo.

#### **Ammissione *standard di qualità***

Al momento dell'ammissione il coordinatore consegna l'Accordo di Inserimento al familiare di riferimento o al rappresentante legale dell'ospite che sottoscrive l'atto e formalizza così l'accettazione della presa in carico. Contestualmente viene consegnata la Carta dei Servizi.

È garantita la valutazione iniziale e la stesura del PEI entro 30 giorni dall'ammissione e in concomitanza con l'ammissione l'apertura della Cartella Socio Sanitaria.

#### **Rapporto numerico operatori/utenti *standard di qualità***

È assicurato il rispetto degli standard di presenza di personale qualificato previsti dall'accreditamento socio-sanitario.

È garantita la sostituzione del personale educativo ed ausiliario in caso di assenza.

**Programmazione e coordinamento *standard di qualità***

È prevista una riunione di équipe settimanale con funzioni sia organizzative sia progettuali e valutative. Il presidio pedagogico e organizzativo è a cura del coordinatore con supervisione da parte del coordinatore.

**La professionalità del personale**

È determinata da un percorso di crescita che si sviluppa durante tutto l'arco della vita professionale.

La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

**Titolo di studio *standard di qualità***

Il personale è dotato dei titoli professionali previsti dalla normativa vigente. È garantito il diritto allo studio.

**Selezione e valutazione del personale *standard di qualità***

Il processo di selezione del personale è gestito mediante apposita procedura.

**Aggiornamento e formazione *standard di qualità***

È previsto un piano formativo annuale per l'aggiornamento professionale del personale educativo e ausiliario.

L'inserimento di nuovo personale prevede una fase di accompagnamento da parte di personale già esperto.

**La qualità pedagogica**

Il progetto pedagogico definisce gli obiettivi educativi e i percorsi per il loro raggiungimento. Persegue lo sviluppo dell'autonomia degli ospiti, 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/inserimento *standard di qualità***

Al momento dell'ammissione il coordinatore e l'educatore di riferimento effettuano un colloquio verbalizzato con l'ospite e i suoi familiari e/o l'amministratore di sostegno o tutore, al quale segue un periodo di osservazione e valutazione.

**Attività educative *standard di qualità***

Le attività vengono programmate nell'ambito della progettazione annuale individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente. Le attività vengono monitorate dall'équipe educativa e vengono verificate a cadenza regolare.

**La qualità rilevata**

**Soddisfazione del cliente *standard di qualità***

Una volta all'anno sia ai familiari sia agli ospiti viene richiesta la compilazione, eventualmente assistita, della Scheda Soddisfazione del servizio erogato (cfr Allegati 2 e 3).

È prevista una procedura dedicata per eventuali reclami (cfr Allegato 1).

**Bilancio complessivo del servizio *standard di qualità***

Con cadenza annuale si redige una relazione sull'andamento del servizio che dà conto degli eventi più significativi, del grado di raggiungimento degli obiettivi previsti per l'anno trascorso, e indica quelli per l'anno successivo.

Con cadenza annuale per ciascun ospite si redige una relazione individuale che riporta gli eventi significativi, lo stato di avanzamento della presa in carico e indica gli spunti per la progettazione successiva.

### La qualità certificata

#### Erogazione del servizio *standard di qualità*

I servizi offerti dal CDD Bazzi sono erogati e documentati nel rispetto dello standard UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio educativi assistenziali per persone con disabilità, come certificato annualmente dall'istituto di certificazione della qualità Certiquality (certificato n° 6444 rinnovato in data 10/09/2018).

#### Documentazione *standard di qualità*

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate che ne prevedono la custodia e la pronta reperibilità.

I dati personali sensibili e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy.

### Gli indicatori

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari per l'erogazione dei servizi, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorarne e misurarne la qualità.

Annualmente viene effettuata un'analisi dei risultati ottenuti e vengono definiti gli obiettivi per l'anno seguente.

<i>Processo/Area</i>	<i>Indicatore</i>
Erogazione Servizio	Dati economici e di bilancio
Erogazione Servizio	Riscontri da verifiche ispettive esterne (verbale vigilanza)
Erogazione Servizio	Richiesta da parte del Comune di Milano di nuovi inserimenti
Gestione Risorse	Rilevazione del turn over e dell'eventuale livello di burn out del personale
Gestione Risorse	Ore di formazione per dipendente/anno
Gestione Risorse	Media voti della valutazione e autovalutazione del personale
Gestione Sist. Q	Numero Non Conformità e Raccomandazioni da Ente Certificatore e interne
Soddisfazione clienti	Media voti dei questionari soddisfazione clienti
Soddisfazione clienti	Numero dei reclami
Analisi dati	Percentuale di raggiungimento degli obiettivi prefissati

## **I DIRITTI DEI FRUITORI**

Sono riconosciuti agli ospiti e alle loro famiglie i seguenti diritti fondamentali:

**Diritto alla differenza.** Ogni ospite 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 all'autodeterminazione.** L'ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e nei limiti delle possibilità strutturali del servizio, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

**Diritto all'autonomia.** Ogni ospite ha diritto a ricevere un servizio le cui modalità di erogazione non alterino, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

**Diritto alla cura.** L'ospite ha diritto di essere assistito con premura e attenzione.

**Diritto alla qualità.** L'ospite ha diritto di ricevere i servizi di qualità previsti da questa Carta. In caso contrario ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

**Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa.** Ogni ospite ha diritto a ricevere, all'interno delle condizioni di erogazione del servizio, 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'ospite e la sua famiglia hanno diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate.

**Diritto alla privacy.** L'ospite ha diritto alla riservatezza sui propri dati personali e sul proprio stato di salute, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione e al corretto trattamento rilasciata.

## **MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

Una buona, continua ed efficace comunicazione tra la Cooperativa e i suoi ospiti, le famiglie, gli Enti committenti e il territorio è considerato fattore prioritario per la qualità del servizio erogato. ProgettoPersona, basando il proprio lavoro educativo e assistenziale sullo sviluppo di relazioni significative, assicura l'apertura e il presidio di tutti i canali di comunicazione possibili e necessari. La comunicazione con l'ospite è parte integrante del lavoro svolto quotidianamente dalle équipe educative; con le famiglie vengono programmati 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. È prevista la possibilità di esprimere giudizi attraverso l'utilizzo di appositi strumenti, come il Modulo Reclami e le Schede di Soddisfazione, che riportiamo in allegato.

### **Reclami**

Gli ospiti e i loro familiari o rappresentanti legali possono, individualmente o in forma associata, segnalare il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta, avanzare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti per il miglioramento della qualità. Presso il

coordinatore del servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto viene raccolto dal coordinatore, che provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al proponente entro un massimo di 10 giorni lavorativi. 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 coordinatore del servizio 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 direttamente al Servizio oppure alla sede della cooperativa. La Direzione si assume la responsabilità per la raccolta e la segnalazione dei reclami riguardanti servizio qualora il reclamo sporto presso il centro non abbia ricevuto una adeguata o sufficiente risposta o risoluzione o qualora sia la committenza pubblica a sporgere reclamo.

**ProgettoPersona scs** via Lorenzo Valla n.25 – 20141 Milano

tel. 0239198989

### *Risarcimenti*

Gli operatori della Cooperativa sono coperti da assicurazione sulla responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale.



## Appendice 1. Scheda Reclami

Data

\_\_\_\_\_

Provenienza

\_\_\_\_\_

**Reclamo:**

(segnalazione)

Misure adottate:

(da adottare)

Firma

\_\_\_\_\_

*Il presente modulo viene consegnato a RGQ per la valutazione del reclamo*

**Valutazione**

Note

Archiviazione

Apertura NC

Data

RGQ

---

---

## Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie

La Cooperativa ProgettoPersona, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, e con l'obiettivo di garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, Le chiede di voler esprimere un Suo giudizio riguardo al servizio frequentato dal suo familiare. Il presente modulo Vi sarà inviato a casa una volta l'anno. Vi preghiamo di compilarlo in ogni sua parte rispondendo a tutti i quesiti apponendo una croce sul punteggio che ritenete opportuno. Si prega di restituirlo debitamente compilato in busta chiusa facendolo pervenire al coordinatore del servizio.

NOME E COGNOME CLIENTE (facoltativo) \_\_\_\_\_

SERVIZIO CDD BAZZI

### QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

#### VALUTAZIONE INTERVENTO ATTIVATO

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
	1	2	3	4	5	
1 - Vi sembra che il vostro familiare frequenti volentieri il Servizio?	1	2	3	4	5	
2 - Il vostro familiare trae beneficio dalle attività proposte?	1	2	3	4	5	
3 - Ritieni che la frequenza al Servizio favorisca una maggiore qualità della vita?	1	2	3	4	5	
4 - Come valuta l'attività di mobilizzazione fisioterapica?	1	2	3	4	5	
5 - Come valuta l'intervento di sostegno psicopedagogico individuale?	1	2	3	4	5	
6 - Come valuta l'accompagnamento psicologico al suo percorso ?	1	2	3	4	5	

<b>7- Come valuta l'accompagnamento degli educatori ?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>8- Come valuta le attività animative del pomeriggio?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>9 – E' stato sufficientemente coinvolto nella condivisione delle attività progettate ?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>10- Che attività vorrebbe venissero proposte ?</b>						
<b>11 – Trova che il personale del Servizio sia disponibile e professionale?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>12- Come valuta le attività di manipolazione fine?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>13- Come valuta le iniziative orientate alla stimolazione cognitiva e verbale proposte?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>13 – Ritiene che l'ospite sia assistito e accudito in modo accurato?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>14 – Le problematiche sanitarie sono presidiate e segnalate con puntualità?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>15 – Ritiene che il medico del Servizio sia stato una risorsa per meglio comprendere le problematiche sanitarie che ha incontrato?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	

Legenda: 1: scarso 2: non sufficiente 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo

### VALUTAZIONE AMBITI DI COMUNICAZIONE

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
	1	2	3	4	5	
1 – Ambiti informali individuali (telefonate, diario, mail, altro)	1	2	3	4	5	
2 – Ambiti formali individuali (colloqui in sede con referente educativo e/o altri operatori e/o direzione)	1	2	3	4	5	
3 – Ambiti formali collettivi (Assemblee familiari, frequentanti, Comitato di Partecipazione Sociale)	1	2	3	4	5	
4 – Organismo di rappresentanza (Comitato Partecipazione Sociale)	1	2	3	4	5	

Legenda: 1: scarso 2: non sufficiente 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo

### VALUTAZIONE SULLA STRUTTURA – SPAZI INTERNI

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
	1	2	3	4	5	
1 – Livello di pulizia degli spazi	1	2	3	4	5	
2 – Livello di manutenzione degli spazi	1	2	3	4	5	
3 – Livello di qualità e funzionalità degli arredi	1	2	3	4	5	
4 – Livello di percezione di un ambiente curato e confortevole	1	2	3	4	5	
5 – Livello di qualità degli strumenti tecnologici a disposizione	1	2	3	4	5	
6 – Come valuta l'opportunità di poter usufruire nel Servizio di un autoveicolo attrezzato ?	1	2	3	4	5	

Legenda: 1: scarso 2: non sufficiente 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo

### VALUTAZIONE SUL SERVIZIO MENSA

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
	1	2	3	4	5	
1 – Valutazione sulla qualità del cibo						
2 – Se ha seguito in passato o segue una dieta alimentare, vi sembra che sia o sia stata adeguata ai suoi bisogni ?	1	2	3	4	5	

Legenda: 1: scarso 2: non sufficiente 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo

Cosa le piace di più di questo servizio	
Cosa le piace meno di questo servizio	
Suggerimenti	
















Firma (facoltativa) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite**

**Questionario sulla Qualità del Servizio**  
**per gli OSPITI (se non in grado di rispondere verbalmente al questionario)**

**INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCIA**

		NO	ABBASTANZA	SI
1	TI PIACE VENIRE AL CENTRO?			
2	TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI AL CENTRO?			
3	SI MANGIA BENE AL CENTRO?			
4	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?			
5	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?			

DATA: .....

FIRMA facoltativa :.....

### Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite -Tipologia 1

#### Questionario sulla Qualità del Servizio

#### per gli OSPITI

Ti chiediamo di rispondere ad alcune domande su come ti trovi al **CDD BAZZI** Per ogni domanda fai un segno sulla parola o sulla faccetta che più si avvicina alla tua opinione.

1. TI PIACE VENIRE AL CDD BAZZI ?



per niente



poco



abbastanza



molto

2. TI PIACCONO LE COSE CHE FAI AL CDD BAZZI ?



per niente



poco



abbastanza



molto

3. SI MANGIA BENE AL CDD BAZZI ?



per niente



poco



abbastanza



molto



4. TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?



per niente



poco



abbastanza



molto

5. TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?



per niente



poco



abbastanza



molto

6. TI SONO PIACIUTE LE ATTIVITÀ O LE CHIAMATE FATTE A CASA CON IL COMPUTER O IL CELLULARE?



per niente



poco



abbastanza



molto

DATA: .....

FIRMA facoltativa :.....

Tipo compilazione                      autonoma                      parzialmente assistita                      totalmente assistita

Attendibilità risposte                      buona                      discreta                      scarsa

### Scheda Valutazione Carta del Servizio

Nella logica di una costante attenzione al feed-back dei propri clienti e dei propri interlocutori, la Cooperativa ha predisposto una Scheda grazie alla quale il lettore della Carta può esprimere il proprio giudizio in merito alla Carta stessa, proporre suggerimenti o inoltrare reclami.

La scheda può essere fatta pervenire alla Cooperativa tramite Fax, posta o e-mail.

Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5
Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5
Comprensibilità	1	2	3	4	5
Accuratezza della presentazione grafica	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo sulla Carta	1	2	3	4	5

ProgettoPersona Soc. Coop. Soc.- CARTA DEL SERVIZIO - edizione 2022 – Centro Diurno Disabili BAZZI

CALENDARIO 2022 CDD - PROGETTOPERSONA ONLUS												Chiusura Progr/Verifica per CDD												
gennaio	febbraio		marzo		aprile		maggio		giugno		luglio		agosto		settembre		ottobre		novembre		dicembre			
1 S			1 M	X	1 M	X	1 V	X	1 D		1 M	X	1 V	X	1 L	X	1 G	X	1 S		1 M	X	1 G	X
2 D			2 M	X	2 M	X	2 S		2 L	X	2 G		2 S		2 M	X	2 V	X	2 D		2 M	X	2 V	X
3 L	X	3 G	X	3 G	X	3 D		3 M	X	3 V	X	3 D		3 M	X	3 S		3 L	X	3 G	X	3 S		
4 M	X	4 V	X	4 V	X	4 L	X	4 M	X	4 S		4 L	X	4 G	X	4 D		4 M	X	4 V	X	4 D		
5 M	X	5 S		5 S		5 M	X	5 G	X	5 D		5 M	X	5 V	X	5 L	X	5 M	X	5 S		5 L	X	
6 G		6 D		6 D		6 M	X	6 V	X	6 L	X	6 M	X	6 S		6 M	X	6 G	X	6 D		6 M	X	
7 V	X	7 L	X	7 L	X	7 G	X	7 S		7 M	X	7 G	X	7 D		7 M	X	7 V	X	7 L	X	7 M	X	
8 S		8 M	X	8 M	X	8 V	X	8 D		8 M	X	8 V	X	8 L		8 G	X	8 S		8 M	X	8 G		
9 D		9 M	X	9 M	X	9 S		9 L	X	9 G	X	9 S		9 M		9 V	X	9 D		9 M	X	9 V	X	
10 L	X	10 G	X	10 G	X	10 D		10 M	X	10 V	X	10 D		10 M		10 S		10 L	X	10 G	X	10 S		
11 M	X	11 V	X	11 V	X	11 L	X	11 M	X	11 S		11 L	X	11 G		11 D		11 M	X	11 V	X	11 D		
12 M	X	12 S		12 S		12 M	X	12 G	X	12 D		12 M	X	12 V		12 L	X	12 M	X	12 S		12 L	X	
13 G	X	13 D		13 D		13 M	X	13 V	X	13 L	X	13 M	X	13 S		13 M	X	13 G	X	13 D		13 M	X	
14 V	X	14 L	X	14 L	X	14 G	X	14 S		14 M	X	14 G	X	14 D		14 M	X	14 V	X	14 L	X	14 M	X	
15 S		15 M	X	15 M	X	15 V	X	15 D		15 M	X	15 V	X	15 L		15 G	X	15 S		15 M	X	15 G	X	
16 D		16 M	X	16 M	X	16 S		16 L	X	16 G	X	16 S		16 M		16 V	X	16 D		16 M	X	16 V	X	
17 L	X	17 G	X	17 G	X	17 D		17 M	X	17 V	X	17 D		17 M		17 S		17 L	X	17 G	X	17 S		
18 M	X	18 V	X	18 V	X	18 L		18 M	X	18 S		18 L	X	18 G		18 D		18 M	X	18 V	X	18 D		
19 M	X	19 S		19 S		19 M	X	19 G	X	19 D		19 M	X	19 V		19 L	X	19 M	X	19 S		19 L	X	
20 G	X	20 D		20 D		20 M	X	20 V	X	20 L	X	20 M	X	20 S		20 M	X	20 G	X	20 D		20 M	X	
21 V	X	21 L	X	21 L	X	21 G	X	21 S		21 M	X	21 G	X	21 D		21 M	X	21 V	X	21 L	X	21 M	X	
22 S		22 M	X	22 M	X	22 V	X	22 D		22 M	X	22 V	X	22 L		22 G	X	22 S		22 M	X	22 G	X	
23 D		23 M	X	23 M	X	23 S		23 L	X	23 G	X	23 S		23 M		23 V	X	23 D		23 M	X	23 V	X	
24 L	X	24 G	X	24 G	X	24 D		24 M	X	24 V	X	24 D		24 M		24 S		24 L	X	24 G	X	24 S		
25 M	X	25 V	X	25 V	X	25 L		25 M	X	25 S		25 L	X	25 G		25 D		25 M	X	25 V	X	25 D		
26 M	X	26 S		26 S		26 M	X	26 G	X	26 D		26 M	X	26 V		26 L	X	26 M	X	26 S		26 L		
27 G	X	27 D		27 D		27 M	X	27 V	X	27 L	X	27 M	X	27 S		27 M	X	27 G	X	27 D		27 M	X	
28 V	X	28 L	X	28 L	X	28 G	X	28 S		28 M	X	28 G	X	28 D		28 M	X	28 V	X	28 L	X	28 M	X	
29 S				29 M	X	29 V	X	29 D		29 M	X	29 V	X	29 L		29 G	X	29 S		29 M	X	29 G	X	
30 D				30 M	X	30 S		30 L	X	30 G	X	30 S		30 M		30 V	X	30 D		30 M	X	30 V	X	
31 L	X			31 G	X			31 M	X			31 D		31 M	X			31 L	X			31 S		