Carta del Servizio

"CDI Vodia Cremoncini"

2025

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
24/02/2025	Responsabile servizio	Responsabile Area	Direzione Generale
	Monica Bandera in sostituzione temporanea di **Camilla Comi**	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

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 4
LA STORIA *4*
LA MISSION *5*
LA VISION *5*
I VALORI *5*
I SERVIZI *6*
L'ORGANIGRAMMA *7*
LA QUALITA' *8*
"CENTRO DIURNO INTEGRATO VODIA CREMONCINI" 9
Cos'è un C.D.I.? 9
Obiettivi generali del Centro Diurno Integrato-CDI sono: 9
Carta d'identità 10
Dove siamo 11
Descrizione della struttura 11
A chi si rivolge 12
Quando è aperta 12
Servizi forniti 12
Obiettivi 13
Identità del servizio 14
Strutturazione della giornata 15
Profili professionali 15
Come si accede 15
Ammissione e documenti necessari 16
Lista di attesa 16
Retta del servizio 16
Pagamenti 18
GLI IMPEGNI 19
Strutture e ambienti *19*
La qualità organizzativa *20*
La professionalità del personale *20*
La qualità pedagogica *21*
La qualità rilevata *21*
I DIRITTI DEI FRUITORI 21
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE 22
Rilevazione della soddisfazione di utenti, caregiver e operatori 22
Reclami 22
Risarcimenti 23
Appendice 1. Scheda Reclami *24*
Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie *26*
Appendice 32. Scheda Soddisfazione Operatori *29*
Scheda Valutazione Carta del Servizio *31*
Calendario *32*

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

ProgettoPersona
Società Cooperativa Sociale
via Lorenzo Valla n.25, 20141 Milano

tel. 02 3919 8989

mail: info@progettopersonaonlus.it

PEC: progettopersona@pec.progettopersonaonlus.it

Sito: www.progettopersonaonlus.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 compartecipato, "QuBì" – 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 Ametista, CDD Selenite, CDD Ciak 2
- ✓ **Centro Diurno Integrato:** CDI Vodia Cremoncini, CDI Andrea Donato
- ✓ **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 Domus, CSS Oikos
- ✓ **Microcomunità**: Archè, Antea, Antegnati 9, Ariel, Le Casette 1, SVAA, Tom e Jerry
- ✓ **Appartamento Protetto**: Perugino, Le Casette 2; Casa Ungheria.

Interventi Domiciliari

- ✓ **Progetto Persona**
- ✓ **Custodia Sociale**
- ✓ **Supporto scolastico**

Servizio Vacanze e Tempo Libero

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

Altri servizi

- ✓ **WeMi**
- ✓ **Qubì**
- ✓ **Invisibili**
- ✓ **Centro Sociale Padre Pianzola**

L'ORGANIGRAMMA

Assemblea dei Soci

ODV: avv. Giacosa

DPO: avv. Tacchini

Collegio Revisori: dott. Franchina, dott. Lovagnini, dott. Mariani

Consiglio di Amministrazione Brugnoli, Hoxha, Rossi, Semeraro, Perrone (Vice Pres.)

MC: dott.sa Minini

RLS: Lopez

RSPP: ing. Togno

Comitato Parità di Genere: Bandera, Brugnoli, Coppola, Maggi

Presidente: Brugnoli

Resp. Amministrativa: Bertelli

Direttrice Sociale: Perrone

Direttore generale: Maggi

Vice direttrice: Bandera

Referente SGPG: Coppola

HR, affari generali: Brugnoli

Manager SERVIZI AREA B Baldin

Manager AREA RESIDENZIALITA' E TEMPO LIBERO Bottoni

Responsabile AREA PROGETTI, SVILUPPO, RGQ Pacchioni

Manager Centro Sociale Padre Pianzola Mortara Riboldi

Manager AREA DOMICILIARITA' TERRITORIALITA' E CUSTODIA SOCIALE Brazzoli

Manager AREA SERVIZI DIURNI Comi

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 INTEGRATO VODIA CREMONCINI"

Cos'è un C.D.I.?

"Il Centro diurno integrato (C.D.I.) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per anziani, con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA." (DGR n°8494 del 22 marzo 2002)

Obiettivi generali del Centro Diurno Integrato-CDI sono:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- Garantire alle famiglie, o al contesto solidale, sostegno nell' assistenza all'anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- Offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- Offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

Il Centro Diurno Integrato "Vodia Cremoncini" è stato autorizzato al funzionamento in via permanente per un numero di trenta persone in data 04.12.2003 dalla Provincia di Milano ed è stato accreditato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 17949 del 28.06.2004. È sottoscritto con ATS Milano per 30 posti (abilitati, autorizzati e a contratto). Con delibera di Giunta Regionale n. XI/7810 del 23/01/2023 la titolarità dell'accreditamento è di ProgettoPersona scs.
Nell'anno 2022, a seguito della delibera di Giunta Comunale n°317 del 18/03/2022, i posti in convenzione con il comune di Milano sono 20.

Carta d'identità





Indirizzo

Via Saponaro n°32, 20142-Milano

Recapiti telefonici

Telefono: 02 8991 9160

Cellulare: 345 970 0018

Cellulare del coordinatore del servizio: 346 8124 319

E-mail

cdi.cremoncini@progettopersonaonlus.it

Dove siamo



Il Centro Diurno Integrato "Vodia Cremoncini" è situato al piano terra di un condominio di proprietà ALER all'interno del Quartiere Gratosoglio, in via Saponaro 32 a Milano.

Per raggiungere il centro:

- ✓ Mezzi pubblici: tramvie n° 3 e n° 15, autobus n° 79, Metro 2 (linea verde) fermata Piazza Abbiategrasso e poi tramvia.
- ✓ In auto: tangenziale ovest uscita Rozzano - via Dei Missaglia direzione Milano.

Descrizione della struttura

Il C.D.I., situato al piano terra di una delle sette torri che costituiscono il complesso residenziale ALER, occupa una superficie di circa mq. 500. Si tratta di una serie di ambienti regolarmente riscaldati e dotati di ampie finestre, che usufruiscono di un comodo accesso dalla strada sia con i mezzi a ruote che a piedi, attraverso una rampa carrabile. I locali si presentano allo stesso livello della zona lastricata esterna e non presentano barriere architettoniche tra un ambiente e l'altro, per cui risulta ottima l'accessibilità anche per persone con mobilità ridotta.

La struttura è costituita da:

- ✓ ingresso
- ✓ guardaroba dotato di armadietti personali
- ✓ segreteria
- ✓ ambulatorio medico
- ✓ palestra e spogliatoio
- ✓ sala da pranzo e locale tisaneria e riscaldamento cibi
- ✓ sala per le attività di gruppo e l'animazione
- ✓ sala riposo

- ✓ 1 bagno attrezzato per doccia assistita
- ✓ 2 bagni per ospiti con WC attrezzati per disabili
- ✓ spogliatoio e WC per il personale
- ✓ magazzini

A chi si rivolge

Il C.D.I. si configura come struttura semi residenziale per l'accoglienza di persone anziane:

- normalmente di età superiore ai 65 anni;
- con compromissione dell'autosufficienza;
- affette da pluripatologie cronico degenerative, anche da demenze, ma senza gravi disturbi del comportamento;
- con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione;
- inseriti in contesti familiari per i quali l'assistenza risulti insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammissibili persone con le seguenti caratteristiche:

- autosufficienti;
- che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari;
- che hanno elevate esigenze clinico-assistenziali;
- con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali;
- persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Il C.D.I. ha una ricettività massima di 30 posti e si rivolge principalmente ad anziani residenti nella zona 5 del decentramento del Comune di Milano e dei Comuni limitrofi. Possono essere accolti ospiti provenienti da altre zone del Comune di Milano, ma non può essere garantita l'erogazione del servizio di trasporto.

Quando è aperta

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, con chiusura preminentemente nel mese di agosto. L'orario di apertura è dalle 8:30 alle 16:30. Il calendario annuale delle aperture viene elaborato ogni anno.

Servizi forniti

Il C.D.I. Vodia Cremoncini fornisce a tutti gli ospiti inseriti i seguenti servizi:

Interventi socio-assistenziali:

- ✓ assistenza di base alla persona (affiancamento negli spostamenti, assistenza al pasto);
- ✓ assistenza all'igiene e alla cura della persona (accompagnamenti in bagno, igiene intima al bisogno, bagno assistito settimanale per una frequenza di 5 giorni settimanali, taglio delle unghie, rasatura);
- ✓ colazione pranzo e merenda;
- ✓ attività di animazione (momenti musicali, attività ludiche, giochi cognitivi, condivisione di letture e di filmati, uscite, momenti conversazione e confronto, gruppi autobiografici, attività manuali e attività legate al vivere domestico e alla quotidianità);
- ✓ consulenza per l'assistenza a domicilio ed eventuale orientamento ai servizi territoriali.

Interventi sanitari:

- ✓ assistenza infermieristica: preparazione/somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal curante e da assumere al centro, monitoraggio dei parametri vitali e del peso corporeo, medicazioni, educazione sanitaria, igiene alimentare, consulenza sulla gestione delle cure a domicilio;
- ✓ assistenza fisioterapica: attività di geromotricità e fisioterapia, individuale e di gruppo svolte nella palestra attrezzata, esercizi attivi e passivi per il rinforzo muscolare e per migliorare l'equilibrio, attività che mirano al recupero e al mantenimento delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana, monitoraggio e consulenza sul corretto utilizzo di ausili (es. walker, corsetti, ecc.) e sulla gestione a domicilio dei deficit motori;
- ✓ supervisione e consulenza geriatrica: il medico del CDI si occupa di monitorare la situazione sanitaria visitando gli ospiti e somministrando scale e test di valutazione. Non può modificare, impostare né prescrivere terapie farmacologiche. È disponibile su appuntamento per consulenze con i familiari ed eventualmente per prendere contatto con i medici curanti.
  Non sostituisce in alcun caso il medico di medicina generale al quale resta in carico l'ospite.

Il trasporto:

Il trasporto da e per il C.D.I. è affidato ad una società esterna specializzata nel trasporto di persone con fragilità. Il servizio è offerto su richiesta ed è legato alla scelta della retta che viene formalizzata attraverso la stipulazione del contratto al momento dell'iscrizione.
Non è fornita assistenza nel percorso dal domicilio al mezzo.
Qualora l'ospite decidesse di avvalersi del servizio trasporto, sarà suo impegno farsi trovare all'orario concordato e recarsi dal proprio domicilio al passo carrabile adiacente (e viceversa per il ritorno a casa).

Modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni:

Gli interventi da proporre e garantire ad ogni anziano sono definiti dall'équipe socio-sanitaria del Centro, in collaborazione coi familiari o altre figure di riferimento per la persona.
L'équipe del servizio, tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e del progetto Individuale (P.I), stila un documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare le informazioni relative ai soggetti in condizioni di bisogno con l'intento di formulare ed attuare un progetto di cura e assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per la persona.
Questi documenti vengono revisionati in base all'evoluzione della condizione dell'anziano e, in ogni caso, ogni 6 mesi.

Obiettivi

In base alle indicazioni della Regione Lombardia, il servizio opera in regime diurno con l'obiettivo di fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio di anziani con limitata autonomia fisica, psichica o sensoriale o che vivono situazioni di solitudine e di abbandono.
Il C.D.I. si propone di:

- ✓ sostenere la quotidianità e migliorare il benessere psico-fisico degli anziani;
- ✓ mantenere le persone fragili nel proprio ambiente familiare e sociale, evitandone i ricoveri ospedalieri impropri e ritardandone l'istituzionalizzazione;
- ✓ favorire l'autonomia fisica, psicologica e sociale offrendo servizi di base ed interventi di risocializzazione, animazione, stimolazione fisica e mentale;

- ✓ contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione valorizzando le risorse e le capacità residue.

Questi obiettivi sono perseguiti in integrazione con i servizi sociali e con i medici di famiglia del territorio, secondo la logica degli interventi di rete e dei modelli di cure primarie, così da garantire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione anziana.

Identità del servizio

Il C.D.I. "Vodia Cremoncini" si vuole caratterizzare per uno specifico approccio alla tematica degli anziani e per un particolare stile nella gestione dei bisogni personali degli ospiti.
Il punto di partenza è il riconoscimento della dignità della persona umana in qualsiasi fase dell'esistenza e in qualsiasi condizione psico-fisica essa si trovi. Si tratta di rispettare la persona nella sua integrità e di considerare l'anziano sempre e comunque protagonista della propria esistenza, soggetto al centro della propria rete relazionale ed individuo con ancora competenze sulla propria vita e sulla propria salute anche là dove le capacità fisiche e cognitive appaiano ridotte. Si opera attraverso un approccio multidisciplinare e con uno sguardo globale della persona, tenendo prima di tutto in considerazione la qualità della vita della persona anziana. Gli strumenti principali di lavoro sono la relazione interpersonale, l'ascolto empatico, e il rispetto della persona nella sua complessità e integrità psico-fisica. Particolare è quindi l'attenzione volta ai bisogni, non solo sanitari e riabilitativi, ma anche sociali, relazionali, culturali e spirituali dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva, e non necessariamente o solo come momento patologico. Parte centrale del lavoro è mantenere un continuo rapporto di confronto e collaborazione con i familiari, con la rete di sostegno e con il contesto territoriale. All'interno del servizio si vuole cercare di costruire le condizioni più idonee affinché i soggetti possano esprimere, attraverso canali verbali e non verbali, il proprio vissuto ed elaborare le proprie emozioni, in un clima di ascolto ed accoglienza dove sia possibile prima di tutto sperimentare un'esperienza di relazione umana significativa, che dia voce e valore alle ricchezze personali, alle storie di vita e alle memorie custodite dagli anziani.
Tutto questo si traduce nel:

- ✓ considerare l'ospite il primo e privilegiato interlocutore del Servizio, e sperimentare nuove forme di partecipazione della persona anziana nel Centro (per esempio nel processo di verifica della qualità del servizio);
- ✓ creare un clima di accoglienza, convivialità e solidarietà dove l'operatore lavora per, ma soprattutto con l'ospite;
- ✓ sperimentare attività specifiche e gruppi di incontro finalizzati al lavoro autobiografico e narrativo, alla raccolta di esperienze vissute e alla conservazione e restituzione di memorie personali e collettive;
- ✓ sperimentare momenti e attività mirate a favorire la libera espressione verbale e non verbale e la scoperta delle potenzialità latenti e della creatività personale;
- ✓ creare le condizioni e le occasioni per incontri e scambi interpersonali e intergenerazionali tra gli anziani e i loro concittadini, tra il servizio e il territorio;
- ✓ lavorare sulla rete dell'anziano e sulla rete del Servizio con grande investimento per una corretta collaborazione con i familiari che preveda una programmazione seria e formalizzata dei momenti confronto.

Strutturazione della giornata

ORARIO	ATTIVITA'
8:30-10:00	Accoglienza e colazione
10:00-12:30	Assistenza all'igiene Bagni assistiti Terapia occupazionale Proposte animative
12:30-13:30	Pranzo
13:30-15:45	Riposo Proposte animative Riabilitazione motoria Assistenza all'igiene Bagni assistiti
15:45-16:15	Merenda
16:15 – 16:30	Rientro al domicilio

Profili professionali

Per la determinazione dell'organico necessario al buon funzionamento del CDI per 30 ospiti vengono presi in considerazione gli standard gestionali in vigore nel rispetto dei requisiti minimi regionali.

- ✓ 1 Responsabile d'Area
- ✓ 1 Coordinatore / Educatore Professionale
- ✓ 1 Medico
- ✓ 1 Infermiere
- ✓ 1 Fisioterapista
- ✓ 1 Massofisioterapista
- ✓ 5 Operatori Socio Sanitari
- ✓ Altre professionalità in base alle specifiche esigenze progettuali

Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

Come si accede

La richiesta di ammissione può essere inoltrata dall'interessato, da un suo famigliare, dal tutore/amministratore di sostegno o dai servizi sociali del Comune di residenza.
È possibile che l'anziano e i familiari visitino il Centro allo scopo di valutare la rispondenza della struttura alle proprie esigenze. Le visite guidate possono essere richieste prendendo appuntamento in struttura. Il coordinatore e/o gli operatori da lui incaricati, saranno a disposizione per informazioni e guida all'interno del C.D.I.
Attualmente è in vigore una convenzione tra la Cooperativa ProgettoPersona e il Comune di Milano per un numero di 20 posti (delibera di Giunta Comunale n°317 del 18/03/2022). Attraverso tale convenzione, e su valutazione del servizio sociale competente, è possibile per l'anziano occupare un posto in convenzione che prevede il pagamento totale o parziale della retta a carico dell'Ente Pubblico.

Ammissione e documenti necessari

La richiesta di ammissione va rivolta, anche telefonicamente, direttamente al servizio. Il coordinatore è la persona che fornisce tutte le informazioni necessarie.
Di norma, già durante il primo contatto, viene consegnata/inviata alla persona che fa richiesta di inserimento, una scheda sanitaria da far compilare al medico di base dell'anziano.
Segue poi un incontro conoscitivo con il coordinatore del servizio e una visita medica gratuita con il medico di servizio, per valutare l'idoneità all'ammissione dell'anziano.
Se esistono i requisiti per formalizzare l'ammissione, si procede alla richiesta di inserimento attraverso la seguente documentazione:

- ✓ Compilazione della domanda di ammissione
- ✓ Consegna fotocopie carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria ed eventuali certificazioni mediche o di invalidità
- ✓ Consegna di fotocopie di esami e referti medici più recenti
- ✓ Firma della liberatoria per il trattamento dei dati personali
- ✓ Consegna della scheda sanitaria redatta dal medico di medicina generale
- ✓ Compilazione e sottoscrizione del Contratto

Lista di attesa

Qualora non vi fossero posti disponibili, la domanda viene inserita in lista di attesa, rispettando l'ordine cronologico di arrivo.
Nel momento in cui si libera un posto il coordinatore contatta il primo ospite presente in lista di attesa, per fissare un appuntamento per il colloquio di valutazione.

Retta del servizio

La frequenza può essere distribuita su tutte le giornate di apertura oppure limitata ad alcuni giorni della settimana. Le modalità di frequenza sono concordate secondo le esigenze dell'anziano e del suo nucleo familiare, compatibilmente con una progettualità di senso e con la disponibilità di posti. Il C.D.I. Vodia Cremoncini richiede a tutti una frequenza minima di due giornate alla settimana.

Posto in solvenza

Le rette sono mensili e l'importo viene determinato dalla direzione di ProgettoPersona scs. Le tariffe delle rette, al netto del contributo regionale, sono definite da due fattori:

- ✓ Numero di giornate settimanali di frequenza richiesta e contrattualizzata
- ✓ Richiesta del servizio trasporto

Sulla base di questi criteri le tariffe applicate (IVA inclusa) sono descritte nella seguente tabella:

RETTE MENSILI	2 giorni alla settimana	3 giorni alla settimana	4 giorni alla settimana	5 giorni alla settimana
Giornata intera con trasporto	€ 350	€ 525	€ 650	€ 745
Giornata intera senza trasporto	€ 290	€ 440	€ 540	€ 620

Anche in caso di giornate di assenza durante il mese, la retta mensile prescelta verrà applicata integralmente, senza alcuna detrazione.

Nel caso in cui vengano richieste giornate aggiuntive di frequenza del centro, le presenze verranno singolarmente fatturate in aggiunta alla retta di base prescelta secondo le tariffe riportate nello schema sottostante (IVA inclusa):

GIORNATE AGGIUNTIVE	Retta Giornaliera
Giornata intera con trasporto	€ 42
Giornata intera senza trasporto	€ 35

Nel caso in cui si voglia modificare stabilmente il numero di giorni settimanali di frequenza, compatibilmente con la disponibilità e l'organizzazione del CDI, bisognerà sottoscrivere un nuovo contratto.

Posto in convenzione

Per gli ospiti in convenzione con il Comune di Milano, la retta è definita dal Comune che, attraverso l'emissione di una determina, fissa la quota a carico del Comune di Milano e quella a carico dell'utente. È dunque consigliato, agli aspiranti ospiti residenti a Milano, di rivolgersi direttamente ai Servizi Sociali per verificare il possesso dei requisiti atti ad accedere ad un posto convenzionato.
La compartecipazione alla spesa da parte dell'ospite del C.D.I. viene valutata sulla base dei valori dell'attestazione ISEE ordinario o ISEE sociosanitario per gli ospiti con disabilità e/o non autosufficienti come previsto dall'art.6 del DPCM n. 159/2013.
Nello specifico:

- ✓ è stata definita una soglia minima di valore ISEE ordinario, in corso di validità, pari a € 6.000,00 compreso (sm), sotto la quale gli utenti, a fronte della presentazione dell'Attestazione di ISEE, hanno diritto alla gratuità;
- ✓ è stata definita una soglia massima di valore ISEE ordinario, pari a € 30.000 (sm), oltre la quale la quota di contribuzione degli aventi diritto al servizio è pari alla Retta massima giornaliera in solvenza applicata dall'Ente Gestore;
- ✓ è stata definita una soglia minima di valore ISEE Sociosanitario, pari a 0,00 € e una soglia massima pari a 6.000 €, oltre la quale la quota di contribuzione degli aventi diritto al servizio è pari alla retta massima in solvenza applicata dall'Ente Gestore;
- ✓ è stata definita una Retta minima individuale e giornaliera, comprensiva di trasporto, pari a € 10,00;
- ✓ è stata definita una Retta massima individuale e giornaliera, comprensiva di trasporto, pari a €47,00.
  (da delibera n° 317 del 18/03/2022)

Rette nei mesi di ingresso e dimissione

Posto in solvenza

Nei casi di ingresso e dimissione in corso del mese, la retta verrà calcolata su base giornaliera. Il calcolo della retta del primo e ultimo mese di frequenza sarà effettuato moltiplicando il costo unitario giornaliero per il numero di giornate previste dal contratto, indipendentemente che l'ospite sia stato presente o assente. La data di presa in carico (primo giorno di frequenza) è quella riportata sul

contratto. Ai fini del conteggio della retta dell'ultimo mese di frequenza farà fede la data riportata sulla comunicazione delle dimissioni.

Posto in convenzione
Vedi paragrafo successivo

Assenze e interruzioni di frequenza

Posto in solvenza
In caso di giornate di assenza non superiori a 20 consecutive, verrà conservato il posto e la retta mensile prescelta sarà applicata integralmente senza detrazione alcuna.

In caso di assenza consecutiva superiore a 20 giorni di calendario l'ospite e/o il familiare sono tenuti a fissare un colloquio con il coordinatore per valutare la possibilità di mantenimento del posto che sarà subordinata ai seguenti fattori:

- ✓ Assenza di una lista d'attesa
- ✓ Pagamento anticipato di tutto il periodo di assenza

Qualora il posto non possa essere mantenuto, si concorderanno le dimissioni con l'ospite e/o il familiare e il coordinatore informerà sulle modalità e possibili tempi per un nuovo inserimento in funzione della lista d'attesa.
Al rientro da un lungo periodo di assenza è comunque sempre necessario consegnare al CDI una scheda medica aggiornata, compilata dal medico di medicina generale.

Posto in convenzione
In caso di giornate di assenza dell'ospite che occupa il posto in convenzione con il Comune di Milano, verrà chiesto il pagamento di 2 giorni di assenza al mese, per un massimo di 24 giorni all'anno.
Sono stati inseriti 20 giorni di assenza continuativa all'anno da consumarsi una sola volta, gratuiti, per sollievo/ristoro quale benefit riconosciuto a favore dell'utente. (Da delibera n° 317 del 18/03/2022)

Pagamenti

Il pagamento delle rette è da effettuarsi tramite assegno o bonifico bancario entro 30 giorni dall'emissione della fattura. Il CDI non può accettare pagamenti effettuati con denaro contante.
Al fine delle detrazioni fiscali, nel periodo marzo/aprile di ogni anno viene rilasciata dalla Cooperativa ProgettoPersona la certificazione delle spese sanitarie sostenute dall'ospite per la frequenza del C.D.I. nell'anno precedente. Questa dichiarazione è valida per la dichiarazione dei redditi (DGR 26316 21 marzo 1997).

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

- ✓ Volontarie: la richiesta di dimissione deve essere espressa in forma scritta e consegnata o fatta pervenire via mail al coordinatore con preavviso di almeno 10 giorni.
- ✓ Per sopraggiunte aggravate condizioni cliniche o assistenziali: qualora la situazione sanitaria dell'ospite o il suo comportamento fossero motivo di grave pregiudizio allo svolgimento delle attività quotidiane del Centro Diurno o alla incolumità degli altri ospiti. In questi casi l'équipe avvierà un percorso concordato di dimissioni in continuità assistenziale. È compito del

coordinatore orientare i familiari e contattare i servizi sociali per favorire una soluzione alternativa alla frequenza del centro.

- ✓ Per interruzione della frequenza prolungata oltre i 20 giorni e in assenza di alcuna comunicazione da parte dell'ospite o dei suoi famigliari.
- ✓ Per morosità: in caso di mancato pagamento della retta di frequenza, il CDI si riserva la possibilità, una volta valutate le particolari condizioni personali, di procedere alla sospensione o alla interruzione definitiva della frequenza del centro.

Al fine di agevolare una libera valutazione del servizio e le relative procedure di inserimento, durante il primo mese di frequenza, e solo relativamente a quel periodo, per le eventuali dimissioni non è dovuto alcun preavviso. Resta invece l'obbligo di comunicazione scritta e di pagamento della retta per le singole giornate scelte nel contratto (di presenza effettiva o di assenza) fino alla data della dimissione, anche qualora il percorso di inserimento non sia andato a buon fine.
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 gratuitamente entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

GLI IMPEGNI

Strutture e ambienti

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 (Arca di Noè www.arcaservice.it)

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 composti da primo, secondo, contorno, pane ed extra (frutta di stagione o in polpa, yogurt o dolce), personalizzabili per diete speciali (su prescrizione del medico), per scelte religiose o di

alimentazione specifica (dieta vegetariana), pasti tritati, pasti omogenizzati, pasti per disfagici e pasti a consistenza modificata. Il servizio è esternalizzato. Il fornitore è Dimensione Cucina (www.dimensionecucina.it - Tel.: +39.02.55607347- info@dimensionecucina.it). Allegato menù mensile.

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.

Rapporto numerico operatori/utenti *standard di qualità*
È assicurato il rispetto degli standard di presenza di personale qualificato previsti dall'accreditamento socio-sanitario.
La sostituzione del personale educativo e ausiliario assente è considerata, in conformità agli standard gestionali del servizio.

Programmazione e coordinamento *standard di qualità*
È prevista una riunione di équipe periodica con funzioni sia organizzative sia progettuali e valutative.
Il presidio pedagogico e organizzativo è a cura del coordinatore con supervisione da parte del responsabile.

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

La qualità pedagogica si definisce attraverso la stimolazione e il mantenimento delle capacità cognitive, nel promuovere l'autonomia e l'indipendenza e nel favorire la socializzazione e la partecipazione attiva nel rispetto dei bisogni individuali di ciascun ospite al fine di migliorare la qualità 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/o l'educatore di riferimento effettuano un colloquio 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 animative *standard di qualità*
Le attività vengono programmate in collaborazione con l'équipe, considerando la specificità di ogni singolo utente. Le attività vengono monitorate dall'équipe e 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 Appendice 2 e 3).
È prevista una procedura dedicata per eventuali reclami (cfr Appendice 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.

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

La Cooperativa ProgettoPersona riconosce la comunicazione continua, efficace e di qualità come un fattore prioritario per il servizio erogato. In linea con la propria filosofia, che si fonda sullo sviluppo di relazioni significative, la Cooperativa si impegna a garantire l'apertura e la gestione di tutti i canali di comunicazione necessari. La comunicazione con gli ospiti è componente essenziale dell'attività quotidiana delle équipe operative. Con le famiglie vengono offerti colloqui individuali, programmati su richiesta delle famiglie o su iniziativa del servizio, al fine di garantire un flusso informativo costante e trasparenti. Con gli enti committenti si prevedono incontri programmati in base alle necessità, per assicurare aggiornamento e collaborazione proficua.

La Cooperativa mette a disposizione strumenti formali per la raccolta di giudizi e suggerimenti, quali il Modulo Reclami e le Schede di Soddisfazione, disponibili in appendice. Tali strumenti consentono agli utenti di esprimere la propria opinione in modo strutturato e di contribuire al miglioramento continuo dei servizi.

Rilevazione della soddisfazione di utenti, caregiver e operatori

Con cadenza annuale vengono somministrati appositi questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, dei loro familiari o rappresentanti legali e degli operatori. I questionari, compilati in forma anonima e volontaria, possono essere restituiti in formato cartaceo o digitale e vengono raccolti dal personale incaricato.

I dati raccolti vengono analizzati e sintetizzati in un report dedicato. I risultati sono presentati alla Direzione e alle équipe cui si riferiscono, che li esaminano nell'ambito delle attività di verifica interna della qualità. Gli esiti dell'indagine confluiscono nella relazione finale annuale del servizio e costituiscono uno degli elementi utilizzati per la revisione del programma delle attività e per la definizione degli obiettivi dell'anno successivo.

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 o segnalare problemi e disfunzioni, nonché dare suggerimenti per il miglioramento della qualità.

Presso il coordinatore del servizio, e sotto la sua responsabilità, è disponibile un modulo per segnalazioni e reclami. I reclami scritti vengono raccolti dal coordinatore, che provvede, se necessario,

alla correzione dell'errore segnalato e fornisce risposta scritta entro 10 giorni lavorativi. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e messo a disposizione del Responsabile Gestione Sistema Qualità.

In caso di reclamo verbale, il coordinatore lo trascrive sull'apposito modulo e lo gestisce secondo la procedura prevista per i reclami scritti.

I reclami possono essere presentati verbalmente, telefonicamente, oppure inviati via fax, posta o posta elettronica, direttamente al Servizio o alla sede della Cooperativa.

La Direzione si assume la responsabilità della raccolta e gestione dei reclami qualora quelli presentati presso il centro non abbiano ricevuto risposta adeguata o qualora il reclamo provenga direttamente dalla committenza pubblica.

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 _____

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.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI/FAMIGLIARI

ANNO _____

ETA' DELL'OSPITE	_____anni		
SESSO	□ maschio	□ femmina	
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	□ ospite	□ familiare	Specificare: □ coniuge □ figlio/figlia □ nipote □ altro _____

1. È STATO SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DEL CLIMA EMOTIVO CHE HA TROVATO?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				
2. È STATO SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' PROPOSTE?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				
3. È STATO SODDISFATTO DELLA CURA E PULIZIA DEGLI AMBIENTI?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				
4. È STATO SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				

5. È STATO SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO TRASPORTO?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				
6. È STATO SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				
7. È STATO IN GENERALE SODDISFATTO DEL SERVIZIO?	□ molto 	□ abbastanza 	□ poco 	□ molto poco 
NOTE o SUGGERIMENTI				

Feedback sul servizio:

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

Per migliorare la qualità del servizio:

Ha qualche richiesta da avanzare?

_____
_____
_____

Ha dei suggerimenti da offrire?

_____
_____
_____

Se il centro organizzasse incontri informativi, quali sono le tematiche di maggiore interesse per lei:

- Sanitarie
- Disturbi comportamentali
- Strumenti giuridici di protezione
- Orientamento ai servizi territoriali

- Altro_____

Se il centro offrisse attività di supporto psicologico, sarebbe interessato e nel caso quale proposta ritiene più utile?

- Colloqui individuali
- Colloqui per il nucleo familiare
- Gruppi

Ringraziandola per la Sua attenzione e il Suo contributo, La salutiamo cordialmente

Firma (facoltativa)_____ Data _____

Appendice 32. Scheda Soddisfazione Operatori

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, volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, Le chiede di voler esprimere un Suo giudizio riguardo al servizio in cui opera. Si prega di restituire il questionario debitamente compilato in busta chiusa facendolo pervenire al coordinatore del servizio.

Ambiente Di Lavoro	**Molto**	**Abbastanza**	**Poco**	**Per Nulla**	**Totale**
Ritiene che la cooperativa garantisca luoghi, tempi e modalità di lavoro sicuri, salubri e funzionali?					
Ritiene che gli spazi di lavoro siano adeguati?					
Ritiene che le norme di sicurezza siano garantite?					
Organizzazione Del Lavoro	**Molto**	**Abbastanza**	**Poco**	**Per Nulla**	
Ritiene che la cooperativa fornisca strumenti aziendali sufficienti (PC, telefono, automezzi, ecc.) per lo svolgimento delle attività?					
Ritiene che il numero di persone impiegate nelle diverse attività sia sufficiente?					
Ritiene che il lavoro che svolge sia coerente al suo inquadramento professionale?					
Ritiene sufficienti i corsi di aggiornamento professionale proposti dalla cooperativa?					
Ritiene sufficiente il tempo a disposizione per l'attività di lavoro indiretto (backoffice, gestione sociale, lavoro di rete, ecc.) ?					

Rapporti Di Lavoro	**Molto**	**Abbastanza**	**Poco**	**Per Nulla**	
Ritiene che la riunione di equipe sia sufficiente come momento di confronto professionale con i colleghi?					
Valuta che nel tuo servizio ci siano collaborazione, confronto e dialogo con i colleghi?					
Quanto ritiene importante lavorare all'interno di equipe multidisciplinari?					
Ritiene che ci sia sufficiente complementarietà tra le diverse figure professionali nella tua equipe?					
Ritiene che il tempo dedicato ai momenti di confronto con il coordinatore del servizio sia adeguato?					
Pensa di essere valorizzato nelle sue competenze ed attitudini dal coordinatore del servizio?					
Quanto è efficace la comunicazione del coordinatore con l'equipe?					
Valutazioni Generali	**Molto**	**Abbastanza**	**Poco**	**Per Nulla**	
Nel complesso è soddisfatto del suo lavoro?					
Quanto sono importanti altre forme di gratificazioni nel suo lavoro?					
Secondo lei il contratto di lavoro è correttamente applicato?					

Data …… Firma (facoltativa) ……

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

Calendario

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

	giorni festivi
	giorni di chiusura