Carta del Servizio

“CDD Ametista”

2025

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
27.02.2025	Coordinatore servizio	Responsabile Area	Direzione Generale
	Erica Gazzola	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 3
LA STORIA *3*
LA MISSION *4*
LA VISION *4*
I VALORI *4*
I SERVIZI *5*
L'ORGANIGRAMMA ..... ***Errore. Il segnalibro non è definito.***
LA QUALITA' *7*
"CENTRO DIURNO DISABILI Ametista " 8
Cos'è un CDD? 8
Carta d'identità 8
Centro Diurno Disabili (CDD) 8
Dove siamo 9
Descrizione della struttura 9
A chi si rivolge 10
Quando è aperta 10
Come si accede 10
Per avere informazioni 10
Retta del servizio 10
La rete delle collaborazioni 11
Personale e profili professionali 12
Attività 12
Incarichi e strumenti utilizzati 14
Parole chiave caratterizzanti l'intervento 14
Strutturazione delle giornate 15
Rapporti con le famiglie 15
GLI IMPEGNI 16
Strutture e ambienti *16*
La qualità organizzativa *16*
La professionalità del personale *17*
La qualità pedagogica *17*
La qualità rilevata *17*
La qualità certificata *18*
Gli indicatori *18*
I DIRITTI DEI FRUITORI 18
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE 19

Reclami 19
Risarcimenti 20
Appendice 1. Scheda Reclami *20*
Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie *22*
VALUTAZIONE AMBITI DI COMUNICAZIONE 23
Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite *25*
Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite - Tipologia 1 ..... *26*
Scheda Valutazione Carta del Servizio *28*

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

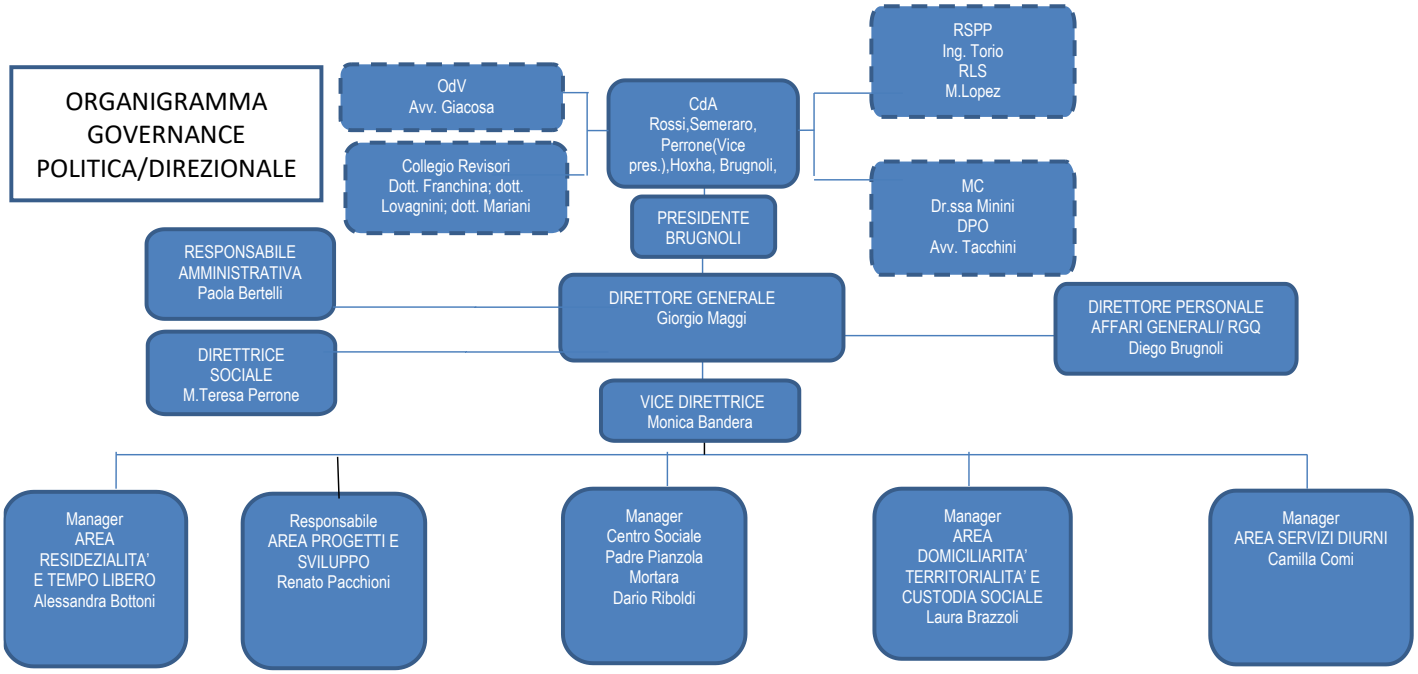
- ✓ **Progetto Persona**
- ✓ **Custodia Sociale**
- ✓ **Supporto scolastico**

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**


ORGANIGRAMMA GOVERNANCE POLITICA/DIREZIONALE
OdV
Avv. Giacosa
Collegio Revisori
Dott. Franchina; dott. Lovagnini; dott. Mariani
CdA
Rossi,Semeraro, Perrone(Vice pres.),Hoxha, Brugnoli,
RSPP
Ing. Torio
RLS
M.Lopez
MC
Dr.ssa Minini
DPO
Avv. Tacchini
PRESIDENTE
BRUGNOLI
RESPONSABILE AMMINISTRATIVA
Paola Bertelli
DIRETTRICE SOCIALE
M.Teresa Perrone
DIRETTORE GENERALE
Giorgio Maggi
DIRETTORE PERSONALE AFFARI GENERALI/ RGQ
Diego Brugnoli
VICE DIRETTRICE
Monica Bandera
Manager AREA RESIDEZIALITA' E TEMPO LIBERO
Alessandra Bottoni
Responsabile AREA PROGETTI E SVILUPPO
Renato Pacchioni
Manager Centro Sociale Padre Pianzola Mortara
Dario Riboldi
Manager AREA DOMICILIARITA' TERRITORIALITA' E CUSTODIA SOCIALE
Laura Brazzoli
Manager AREA SERVIZI DIURNI
Camilla 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 DISABILI Ametista "

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 (dalla DGR n° 18334 del 23 luglio 2004) :

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

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 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.

Il CDD Ametista può accogliere 26 ospiti di cui 16 a contratto con Regione Lombardia.

Carta d'identità

Centro Diurno Disabili (CDD)

Indirizzo

Via Noto, 10 – 20141 – Milano

Coordinatore

Dott.ssa Erica Gazzola

Recapiti telefonici

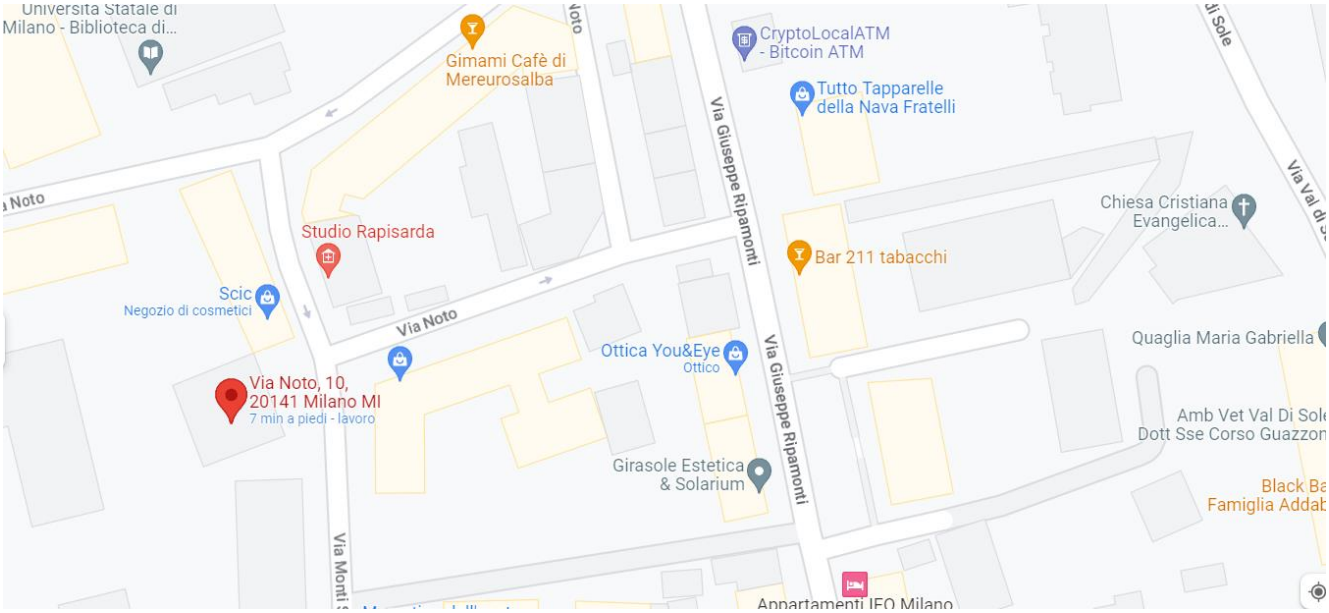
Telefono: 02.99253959

Cellulare del coordinatore del servizio: 340 5345 945

E-mail

cdd.ametista@progettopersonaonlus.it

Dove siamo



Il CDD Ametista è situato a Milano, a pian terreno in Via Noto,10, in un edificio di tre piani. È dotato di locali propri attrezzati e organizzati per la presa in carico di persone affette da autismo e patologie assimilabili; alcuni spazi sono in condivisione con il CDD Selenite, nella logica di favorire connessioni e rapporti significativi. La struttura è dotata di indicazioni per l'accesso, è priva di barriere architettoniche. È raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- MM1 Duomo + tram 24 fermata Via Noto;
- MM3 Crocetta + tram 24; fermata Via Noto.

Descrizione della struttura

L'area interna del Servizio si compone di spazi riservati in forma esclusiva, posti nell'ala destra del palazzo, e di spazi condivisi all'adiacente CDD Selenite. Sono presenti:

- 1 locale per pranzo ed attività;
- 2 locali per attività occupazionali e sociali;
- 3 bagni e un ripostiglio;
- 2 locale ufficio;
- 1 infermeria;
- 3 bagni riservati al personale;
- 2 spogliatoi;
- 1 bagni attrezzati per disabili;
- 1 locale lavanderia;

- 3 ripostigli;
- 1 sala riunioni;
- 1 ufficio di direzione.

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

A chi si rivolge

Il Servizio è rivolto preminentemente a persone con diagnosi nello spettro autistico, adolescenti e adulti, di età superiore ai diciotto anni (eccezioni particolari possono essere fatte per soggetti dai 16 anni in accordo con la scuola media dell'obbligo, l'UONPIA di riferimento e la famiglia); si colloca in modo contiguo al CDD Selenite, col quale vi sono interconnessioni e sinergie.

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 ed inviato agli ospiti e alle famiglie ad inizio di ogni anno.

Come si accede

L'invio avviene a cura dell'Ufficio Coordinamento Centri Diurni del Comune di Milano (Via S. Sile,8) 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. La capacità ricettiva del CDD Ametista è di 26 posti di cui 16 in convenzione con il Comune di Milano.
Qualora l'interessato 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 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.

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.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. Le tariffe giornaliere, per gli ospiti in solvenza, sono adattate alle singole situazioni, in seguito a una valutazione multidisciplinare e in base ai bisogni specifici, e si collocano in una fascia di prezzo compresa tra i 70 e i 120 euro

Servizi aggiuntivi

Il servizio trasporti è erogato da un'agenzia esterna

La rete delle collaborazioni

Il CDD Ametista 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 Ametista 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 Ametista 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 di ProgettoPersona, in una ottica di sinergia. Il CDD Ametista mantiene altresì una forte connessione con le realtà facenti parte dei poli del Progetto Regionale Sperimentale Sindrome Autistica. 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

Le persone in carico con diagnosi riferibili allo spettro autistico presentano problematiche complesse che generalmente richiedono interventi multidisciplinari; l'equipe del servizio ha pertanto una forte connotazione multi-professionale e si compone delle seguenti figure:

- 1 Responsabile Area Diurni;
- 1 Coordinatore di servizio;
- 6 Educatori professionali;
- 3 Operatori socio sanitario;
- 1 Infermiere professionale;
- 1 Fisioterapista;
- 1 Medico;
- 1 Psicologo;
- 1 Tecnico Sportivo;
- Altre professionalità in base alle specifiche esigenze progettuali individuali/gruppali.

L'équipe è formata e costantemente aggiornata rispetto alla progettazione e gestione dell'intervento educativo relativamente all'area dello spettro autistico.
Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

Attività

Il CDD Ametista 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 servizio si ispira alla filosofia TEACCH e fa riferimento al modello teorico cognitivo comportamentale, si utilizzano le Tecniche centrate sullo Sviluppo del Comportamento Positivo, l'Educazione Strutturata e la Comunicazione Aumentativa. I principi che muovono l'intervento sono la collaborazione con le famiglie, l'incremento di abilità atte a migliorare la Qualità della Vita della persona con disabilità e/o con diagnosi nello spettro autistico, l'approccio generalista per pensare ad un Progetto di Vita.

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,
- 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. Con la sottoscrizione del contratto viene consegnata al beneficiario del servizio la Carta del 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 qualche settimana, e sarà utilizzata dal servizio per valutare l'effettiva compatibilità dell'inserimento e per definire una prima ipotesi di piano di lavoro individualizzato.

Intervento
La fase di intervento più diretta si esplica nelle seguenti azioni tra loro strettamente connesse:
- Valutazione Funzionale dell'utente, 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 programmatorio, 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 verifiche in itinere e monitoraggio.
- 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 gratuitamente 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 significati 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.
- Il medico o l'infermiere, 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 vidima 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, 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

INDIVIDUALIZZAZIONE: la persona con disabilità riferibile allo spettro autistico necessita di un processo di presa in carico molto accurato volto all'individuazione e alla lettura del bisogno specifico portato dal singolo ospite. "La definizione di "spettro autistico" sta ad indicare che il disturbo colpisce ciascuna persona in modo differente variando da una lieve a una grave sintomatologia. La sindrome si configura come una disabilità permanente che compare in età infantile ma accompagna il soggetto per tutta la durata della vita. Le caratteristiche del deficit sociale e cognitivo, come in generale la sintomatologia clinica, sono eterogenee in termini di complessità e gravità e presentano una espressività variabile nel tempo." (dalla definizione di "spetto autistico", Istituto Superiore di Sanità). In relazione alle caratteristiche sopra riportate, appare evidente come l'approccio all'ospite

debba essere finalizzato ad individuare la specificità dei bisogni, gli elementi attivatori, gli aspetti motivazionali, le specifiche modalità comunicative, i cosiddetti comportamenti problema, la sommatoria dei vari elementi che concorrono a configurare il quadro personologico individuale, all'interno della macro cornice sintomatologica. Ne consegue l'estrema individualizzazione e particolarità della risposta, che può rivelarsi molto differente da un ospite all'altro.

AUTONOMIA: a partire dal profilo rappresentazionale sopra descritto, il CDD Ametista si prefigge di far luce su situazioni talvolta molto complesse e non sempre facilmente decifrabili per arrivare a costruire un modello di intervento per la realizzazione di progetti che consentano all'ospite di sviluppare il massimo grado possibile di autonomia nell'esercizio delle proprie competenze e nello svolgimento delle attività quotidiane, con l'obiettivo finale di realizzare profili di comportamento adattivi caratterizzati dal massimo livello possibile di effettiva autonomia e dalla generalizzabilità dei comportamenti nei differenti contesti di vita.

SVILUPPO: le figure operative sostengono gli ospiti nel processo di crescita, nel percorso individuale e nei processi di sviluppo delle relazioni di gruppo; avendo come obiettivo di fondo il raggiungimento, da parte degli ospiti, di un buon livello di stima di sé, di autoefficacia e di autodeterminazione.

ADULTITÀ: attraverso le esperienze del vivere quotidiano anche le persone portatrici di disturbi dello spettro autistico possono, se adeguatamente accompagnati da figure professionali esperte e competenti, sviluppare una auto rappresentazione di adultità con spunti di effettiva auto determinazione.

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 Attività ludiche, Attività espressive	14,30 – 15,30
Riordino – Preparazione all'uscita – Uscita	15,30 – 16,00

Rapporti con le famiglie

La famiglia ricopre un ruolo fondamentale nella vicenda della persona con disturbo dello spettro autistico in quanto si deve confrontare a lungo termine con una serie di problematiche relazionali, comportamentale e comunicative spesso molto complesse e di difficile gestione, che richiedono l'attivazione e il mantenimento, di una rete di sostegni, formali ed informali, forte, competente e coesa.
Il Servizio favorisce il coinvolgimento progettuale delle famiglie, valutandone annualmente 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 direttore del servizio.

GLI IMPEGNI

Strutture e ambienti

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 - Tel.: +39.02.55607347- 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.
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 settimanale 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 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 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 .

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.

La qualità certificata

Erogazione del servizio *standard di qualità*
I servizi offerti dal CDD Ametista 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.

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.

Processo/Area	***Indicatore***
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

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.

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 via 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 il 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. 02 3919 8989

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 _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

AREA GENERALE

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
1 –Come valuta l'accoglienza e la disponibilità del personale del Centro ?	1	2	3	4	5	
2 – E' soddisfatto delle attività proposte ?	1	2	3	4	5	
3 – Ritiene che il Centro sia un ambiente sicuro e adeguato alle esigenze degli ospiti che accoglie?	1	2	3	4	5	
4 – Si sente coinvolto/a nelle decisioni riguardanti il benessere dell'ospite?	1	2	3	4	5	
5 - Ritiene che il Centro offra un adeguato supporto socio-assistenziale all'ospite? (se previsto)	1	2	3	4	5	
6 - Consiglierebbe il Centro ad altre persone?	1	2	3	4	5	

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

VALUTAZIONE AMBITI DI COMUNICAZIONE

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
1 – Ritiene che le informazioni fornite dal Centro siano chiare, complete e tempestive?	1	2	3	4	5	
2 –Si sente libera/o di esprimere le proprie opinioni al personale del Centro?	1	2	3	4	5	
3 – Come valuta gli ambiti formali individuali (colloqui in sede con referente educativo e/o altri operatori e/o direzione)	1	2	3	4	5	
4 – Come valuta gli ambiti formali collettivi (Assemblee familiari)	1	2	3	4	5	
5 – Come valuta l'organismo di rappresentanza (Comitato Partecipazione Sociale) – se previsto	1	2	3	4	5	
6 - Come valuta complessivamente la comunicazione con il personale del Centro?	1	2	3	4	5	

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

VALUTAZIONE SULLE ATTIVITà

Domanda	Punteggi					Note e/o suggerimenti
1 – Ritiene che le attività siano adeguate alle capacità dell'ospite?	1	2	3	4	5	
2 – Vorrebbe che fossero proposte attività diverse o più frequenti?	si	no				Se si quali?
3 – Ha notato benifici derivanti dalla frequenza del centro?	1	2	3	4	5	
6 – E' stato sufficientemente coinvolto nella definizione del progetto individuale?	1	2	3	4	5	

(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 Ametista** Per ogni domanda fai un segno sulla parola o sulla faccetta che più si avvicina alla tua opinione.

1. TI PIACE VENIRE AL CDD AMETISTA?



per niente | poco | abbastanza | molto

2. TI PIACCIONO LE COSE CHE FAI AL CDD AMETISTA?



per niente | Poco | abbastanza | molto

3. SI MANGIA BENE AL CDD AMETISTA?



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 ?



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

CALENDARIO 2025 - CDD - ProgettoPersona

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	X	2	D		2	D		2	M	X	2	V	X	2	L		2	M	X	2	S		2	M	X	2	G	X	2	D		2	M	X
3	V	X	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		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		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		6	S		6	L	X	6	G	X	6	S	
7	M	X	7	V	X	7	V	X	7	L	X	7	M	X	7	S		7	L	X	7	G		7	D		7	M	X	7	V	X	7	D	
8	M	X	8	S		8	S		8	M	X	8	G	X	8	D		8	M	X	8	V		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	
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	
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
	programmazione e verifica