PROGETTO PERSONA

Carta del Servizio

“CDD Ciak 2”

2025

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
25/05/2025	Coordinatore servizio	Responsabile Area	Direzione Generale
	Alessandro Bertazzoni	Monica Bandera	Giorgio Maggi

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CQY CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015

SIR solidarietà in rete

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 6
LA VISION 6
I VALORI 6
I SERVIZI 7
L'ORGANIGRAMMA 8
LA QUALITA' 9
"CENTRO DIURNO DISABILI Ciak2" 10
GLI IMPEGNI 18
I DIRITTI DEI FRUITORI 21
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE 22
Appendice 1. Scheda Reclami 23
Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie 25
Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite 28
Scheda Valutazione Carta del Servizio 30
Calendario 31

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

ProgettoPersona
Società Cooperativa Sociale
via Lorenzo Valla n.25, 20141 Milano
tel. 0239198989
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 Società Cooperativa Sociale nasce alla fine degli anni ’90 dall’iniziativa di un gruppo di operatori sociali, ex dipendenti della sezione milanese di ANFFAS, desiderosi di costruire un’esperienza autonoma capace di raccogliere l’eredità dei servizi dell’associazione, rivolti a persone con disabilità, e di svilupparne di nuovi.

Nel 2017, le due cooperative “A Piccoli Passi” e “I Percorsi”, accomunate dalla medesima origine e da un lungo cammino di collaborazione, decidono di fondersi, dando vita a un’unica realtà: ProgettoPersona SCS, nella forma della fusione per incorporazione della prima nella seconda.

La fusione ha permesso di condividere strutture, competenze ed esperienze, consolidando un’identità organizzativa capace di affrontare le sfide del contesto socio-sanitario e di valorizzare le risorse umane ed economiche. Fin dagli inizi degli anni 2000, le due cooperative sono state tra i soci fondatori del Consorzio SiR – Solidarietà in Rete, a cui ProgettoPersona aderisce tuttora come membro attivo.

Negli anni, la cooperativa si è specializzata nella progettazione e nella gestione di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali ed educativi, rivolti in particolare a persone con disabilità, ma anche ad anziani e alle loro famiglie. L’offerta è ampia e articolata: centri diurni, servizi residenziali, interventi domiciliari, progetti di tempo libero e vacanze, percorsi di autonomia e servizi innovativi sperimentali.

Dal 2020, la sede si è trasferita in via Lorenzo Valla 25 a Milano, nel cuore del Municipio 5, dove si concentrano molti dei servizi gestiti e dove ha sede anche il Consorzio SiR, con cui la cooperativa ha rafforzato la propria collaborazione strategica e gestionale. Questo legame ha favorito un percorso di rilancio, crescita e sviluppo imprenditoriale che ha portato, tra l’altro, all’acquisizione di nuove unità d’offerta e all’espansione sul territorio pavese.

A dicembre 2024, con l'approvazione del nuovo statuto, ProgettoPersona è diventata anche cooperativa di tipo B, ampliando il proprio raggio d'azione alla promozione dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. Questo cambiamento ha segnato un ulteriore passo avanti nell'evoluzione dell'identità cooperativa, integrando la dimensione produttiva e lavorativa al fianco di quella socio-assistenziale.

Dal 1° gennaio 2025, i servizi e il personale della cooperativa Comunità Betania sono entrati a far parte di ProgettoPersona, rafforzando ulteriormente la capacità della cooperativa di rispondere ai bisogni dei territori con una rete di servizi integrata e condivisa.

Oggi ProgettoPersona è una cooperativa solida, radicata, innovativa, capace di attivare reti, coprogettazioni e collaborazioni con il Terzo Settore, le istituzioni pubbliche e la cittadinanza, sempre mettendo la persona al centro del proprio agire quotidiano.

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:** Laboratorio Lab Like

Servizi residenziali

- ✓ **Comunità Socio Sanitarie**: CSS Andromeda; CSS Domus, CSS Oikos
- ✓ **Microcomunità**: Archè, Antea, Antegnati 9, Ariel, Le Casette 1, SVAA, Abbondio, Tom e Jerry
- ✓ **Appartamento Protetto**: Perugino, Le Casette 2; Casa Ungheria.

Interventi Domiciliari

- ✓ **Interventi socio educativi e socio assistenziali**
- ✓ **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**
- ✓ **Scuola dell'Infanzia Parona**
- ✓ **Laboratorio Sartoria Carcere di Vigevano**
- ✓ **Servizio di pulizie Comune di Lomello**
- ✓ **Progetti nell'area educativa**

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 DISABILI Ciak2"

Cos'è un CDD?

"Il Centro Diurno integrato per persone Disabili CDD è la struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata alla accoglienza di disabili gravi di età superiore ai 18 anni.
Il minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

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

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

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

(dalla DGR n° 18334 del 23 luglio 2004)

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

- favorire il benessere psico-fisico del soggetto disabile attraverso la valorizzazione delle risorse individuali, la promozione dell'autonomia e della realizzazione personale e sociale;
- erogare prestazioni socio sanitarie, riabilitative ed educative sulla base di progetti individualizzati;
- sviluppare le abilità cognitive e relazionali e consolidare quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto familiare abituale;
- favorire l'integrazione delle persone con disabilità in tutti i contesti possibili compreso, laddove realizzabile, il territorio d'appartenenza;
- offrire interventi di sostegno e sollievo alle famiglie;
- offrire interventi calibrati sui bisogni della singola persona includendo, quando necessario, inserimenti con impegni orari differenziati part-time, 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 Ciak 2 ha presentato richiesta di Parere Preventivo d'esercizio prot. N° 8670 in data 28 aprile 2010 e ricevuto parere favorevole in data 10 giugno 2010 con prot. 012/54 da parte di ASL Milano; ha successivamente presentato sempre ad ASL Milano richiesta di Parere Preventivo per ampliamento della capacità ricettiva da 17 a 26 posti ottenendo Parere favorevole con prot. N° 72835 del 06 agosto 2015.

Coordinatore

Dott. Alessandro Bertazzoni

Indirizzo

Via Antegnati, 7 – 20141 – Milano

Recapiti telefonici

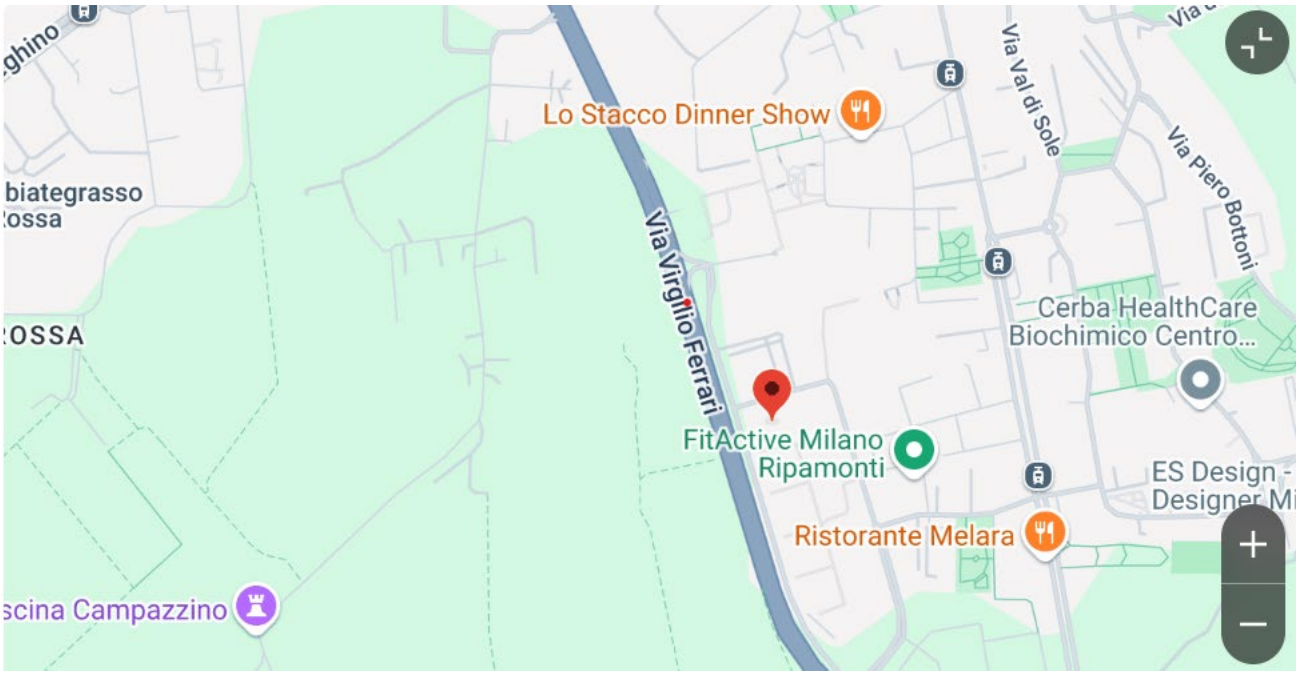
Telefono: 02 49620940

Cellulare del coordinatore del servizio: 333 378 69 83

E-mail

cdd.ciak2@progettopersonaonlus.it

Dove siamo



La struttura è a piano terreno e dotata di indicazioni per l'accesso.

La struttura, priva di barriere architettoniche, è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Tram 24
- Autobus 34

Descrizione della struttura

Il pianterreno è stato scelto proprio per le sue caratteristiche di luminosità e salubrità degli ambienti interni, tutti completamente ristrutturati e conformi ai requisiti previsti dalle normative vigenti in

ordine alle materie urbanistiche, edili, di prevenzione incendi, igiene e sicurezza, ed alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche;

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

A chi si rivolge

Il CDD Ciak 2 è un Servizio che si rivolge a persone giovani e adulte con cerebrolesione acquisita (ad esempio, con esiti da trauma o da ictus, o con gravi patologie degenerative in atto) per le quali è necessario strutturare itinerari specifici di riabilitazione sociale. L'obiettivo della presa in carico è strettamente connesso alla dimensione progettuale della persona inserita, con un profilo di forte individualizzazione; la presa in carico potrà caratterizzarsi per una prospettiva temporizzata, finalizzata ad un successivo riorientamento nella direzione di ambiti a maggior tasso di protezione socio sanitaria, oppure strutturarsi in termini meno transitori, in una prospettiva più a lungo termine.

Il servizio è accreditato per un numero totale di 26 posti (Decreto RL 3479 del 20.04.16)

Quando è aperta

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì per 47 settimane all'anno, con chiusura preminentemente nel mese di agosto. L'orario di apertura è dalle 9.00 alle 16.00. Il calendario prevede 235 giorni di apertura, di cui 4 dedicati al lavoro indiretto di programmazione e verifica. Il calendario annuale delle aperture viene elaborato ogni anno

Come si accede

L'invio avviene a cura dell'Ufficio Coordinamento Centri Diurni del Comune di Milano (Via 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.

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

In caso di persona solvente, qualora idonea, in presenza di posti liberi verrà attuata la procedura d'inserimento.

La presa in carico dell'ospite avviene attraverso un periodo osservativo, durante il quale l'educatore di riferimento procederà all'apertura del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario – FASAS, compilando la scheda osservativa che servirà alla stesura del Profilo Funzionale e del Progetto Educativo Individualizzato.

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 Municipio di residenza nel 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.
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 sarà stabilita dal comune inviante.
Eventuali altri extra potrebbero essere richiesti alle famiglie per lo svolgimento di attività per cui è prevedibile una contribuzione aggiuntiva (es. attività di vacanza extra mura), secondo modalità e regole stabilite dal comune inviante. Laddove prevista la compartecipazione economica da parte degli ospiti, 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 agenzia esterna

La rete delle collaborazioni

Il CDD Ciak2 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 Ciak2 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 CIAK 2 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, con il CTO dell'ospedale Gaetano Pini, nonché con i professionisti della sanità operanti presso i servizi del Consorzio SiR. In relazione alla propria focalizzazione specifica, il CDD CIAK 2 opera in sinergia con associazioni di famigliari di persone colpite da malattie neurodegenerative AICH (associazione italiana Corea di Huntington) e AISM (associazione italiana sclerosi multipla), al fine di rendersi parte attiva nella ricerca di buone prassi da seguire con le persone in carico, nonché con altre associazioni della città di Milano (B&M Association).

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 (comprensivi di attività orto – floro - vivaistiche) con livelli di scambio e collaborazione positivi.

Personale e profili professionali

Le persone con disabilità acquisita in carico hanno problematiche complesse che richiedono quasi sempre 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
- 5 Educatori professionali
- 4 operatori socio sanitari
- 1 infermiere professionale
- 1 medico
- 1 psicologo
- Altre professionalità da individuarsi in base alle specifiche esigenze progettuali individuali/gruppali

Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

Attività

Il CDD CIAK 2 vuole essere un servizio aperto alla comunità locale territoriale con funzioni di accoglienza e supporto al singolo e alla sua famiglia, teso a promuovere interventi individualizzati. Il modello di intervento è basato sull'idea di offrire alla persona con disabilità acquisita un contesto sociale accessibile ed un gruppo che favorisca itinerari di potenziamento o di riattivazione delle abilità cognitive, motorie e sociali. Al centro del lavoro educativo c'è la persona, con la sua rete formale e informale. Tutte le attività proposte hanno come obiettivo quello di promuovere il senso di autostima, della dimensione sociale, e della possibilità di autodeterminarsi. La relazione diventa modalità e strumento privilegiato dell'intervento educativo, e il gruppo dimensione relazionale privilegiata nella quale si strutturano le diverse relazioni. Il lavoro educativo, pertanto, si modulerà prevalentemente all'interno della relazione interpersonale esplorata nei suoi diversi livelli, adattando, modificando e ampliando costantemente il proprio intervento in funzione delle caratteristiche e dei bisogni/aspettative delle persone prese in carico.

Il Servizio si propone inoltre di sostenere i nuclei familiari sia offrendo alla persona con disabilità acquisita l'accudimento necessario in fascia diurna, sia contribuendo a definire e sostenere un reale percorso di benessere che tenga conto degli aspetti riabilitativi e sanitari, psicologici ed educativi non solo della persona, ma dell'intero nucleo famigliare.

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

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

interventi di sostegno e sollievo alle famiglie

L'accesso al servizio prevede le seguenti fasi operative:

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

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

Presa in carico
In questa fase vengono raccolti tutti i dati significativi relativi alla vita del singolo e della famiglia; si redige il profilo di funzionamento.
L'osservazione, che segue direttamente la fase di accoglienza 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
In questa fase si procede alla definizione di un progetto educativo / riabilitativo basato sulle seguenti macro aree:

- sollievo alla famiglia, recupero di autonomie personali, momenti di stacco dal nucleo familiare,
- riattivazione delle competenze sociali, dapprima nella relazione duale, successivamente in piccolo gruppo e infine nella dimensione di Servizio come spazio sociale accessibile,
- recupero ed attivazione delle competenze operative presenti,
- sostegno ed accompagnamento nella sperimentazione di un percorso di narrazione della propria storia personale, con focalizzazione in modo specifico sul racconto del proprio campo di relazioni e di dipendenze / interdipendenze.

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 si impegna a redigere gratuitamente 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.
- Un medico, incaricato dalla struttura, redige la **Scheda Anamnestica Sanitaria** sulla base delle informazioni fornite dai familiari o della documentazione sanitaria pervenuta. In questo documento sono riportati i dati riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, le patologie di cui soffre o di cui ha sofferto, gli interventi subiti, le terapie in atto. 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 anche le **schede S.I.Di** per la valutazione della classe di fragilità richieste da ATS. Il medico tiene altresì i contatti con i Medici di Medicina generale dei singoli ospiti, ed al bisogno anche con gli specialisti. In caso di necessità il medico effettua colloqui anche con gli ospiti e/o con le famiglie.
- L'équipe, con la conduzione del coordinatore, redige annualmente il **Progetto Educativo Individuale (PEI)** che viene condiviso, discusso e sottoscritto dal familiare di riferimento o dal rappresentante legale dell'ospite. Il PEI determina le attività, nonché modi e forma di realizzazione delle stesse, ritenute necessarie al conseguimento degli obiettivi. Almeno due volte all'anno il PEI è sottoposto a verifica allo scopo di riesaminare e riformulare o confermare la progettazione individuale.
- Gli educatori referenti o il personale ausiliario, in occasione di eventi significativi dal punto di vista educativo o assistenziale, compilano il **Diario Eventi**, che è lo strumento principale di osservazione adottato dall'équipe per conservare memoria del corso della presa in carico.

Parole chiave caratterizzanti l'intervento

DIFFERENZIARE

Chi afferisce al CDD CIAK 2 ha spesso bisogno di costruire da capo una storia personale: a differenza della persona in condizione di disabilità congenita, la persona portatrice di esiti da trauma ha bisogno di ridefinire, a prescindere dal livello di severità della menomazione o della progressività del processo

degenerativo in corso, tutto il suo quadro esistenziale, insieme naturalmente alla sua famiglia. La condizione in cui la persona si trova ad essere è inedita per definizione e determina la necessità di una ristrutturazione sia dei margini di abilità e competenze che dell'auto rappresentazione: la persona deve ristrutturare le proprie istanze nella cornice di senso e di sostenibilità determinata da un nuovo progetto, con l'aiuto di coloro che se ne prendono cura. L'attenzione da parte dei professionisti e dei caregivers naturali deve così concentrarsi sugli equilibri che la persona riesce gradualmente a ricostruire, orientandola verso un accettabile, sostenibile e gratificante livello di qualità della vita.

PROMUOVERE INTERESSI, ABILITÀ, COGNIZIONI, RELAZIONI, che sono tutti fattori "equilibranti" per la persona. Nel portare avanti questo processo l'educatore deve tener conto non solo del livello di competenza raggiunto / recuperato / ripristinato dalla persona, ma del suo livello potenziale, non solo in termini di capacità, ma innanzitutto sotto il profilo della motivazione al fare e al comunicare. L'educatore promuove le condizioni perché la qualità della vita della persona si connoti in termini evolutivi, che possa cioè tornare a crescere e a svilupparsi, a beneficio sia del soggetto che per la sua famiglia.

ACCOMPAGNARE
Nel percorso di accettazione, nel sostegno all'accettazione dei propri limiti, a partire dagli interessi della persona, dalle sue motivazioni e dai suoi successi, l'educatore non limita le proposte educative, ma offre una prospettiva di sperimentazione della realtà ad ampio spettro.
Il setting del Gruppo rimane, anche per la persona con disabilità acquisita, uno strumento fondamentale, poiché è all'interno di questo contesto che il singolo può confrontarsi con i vissuti di altre persone affini per condizione e sperimentarsi in situazioni strutturate, condividendo spazi e tempi con altri. La proposta educativa si concentrerà quindi sugli equilibri che gradualmente la persona avrà modo di ricostruire, promuovendone interessi, abilità, cognizioni, relazioni.

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 disabilità acquisita in quanto si assume per prima, e molto spesso in solitudine, la fatica e la responsabilità della sua assistenza e cura.
Lo stress emotivo e pratico sperimentato da molte famiglie è notevole richiede che anch'esse vengano prese in carico e supportate psicologicamente. Il loro ruolo riabilitativo e riequilibrante a beneficio della persona con disabilità acquisita è spesso fondamentale.

Per generare un adeguato supporto al nucleo famigliare verranno proposti:

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

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

GLI IMPEGNI

Strutture e ambienti

Il CDD Ciak2 è in possesso della certificazione misure minime ed essenziali di prevenzione incendi e rispetta le prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia d'igiene. Gli ambienti sono progettati ed arredati per favorire la libera espressione degli utenti, la loro autonomia, salvaguardandone nel contempo le esigenze di accudimento e cura. Gli spazi sono diversificati e personalizzati.

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

Sicurezza impianti ed igiene *standard di qualità*
Rispetto norme CEI sugli impianti elettrici, rispetto delle disposizioni e degli strumenti previsti dalla legislazione vigente.
Detersivi, medicinali e altre sostanze chimiche sono in sicurezza e non sono accessibili agli utenti.
Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti a cura di un'agenzia di pulizie esterna.

Spazi, arredi e materiali *standard di qualità*
Personalizzazione degli spazi, delle stanze e degli arredi.
Le forniture di beni e servizi critici per l'erogazione del servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. I fornitori sono monitorati regolarmente.

Accessibilità *standard di qualità*
Assenza di barriere architettoniche per portatori di disabilità fisica.
Possibilità per gli ospiti di muoversi autonomamente nei diversi ambienti.

Servizi *standard di qualità*
Menu stagionali differenziati, personalizzabili per diete speciali (su prescrizione del medico), per scelte religiose o di alimentazione specifica (dieta vegetariana). Il servizio è esternalizzato. Il fornitore è Dimensione Cucina (www.dimensionecucina.it - 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 verbalizzato con l'ospite e i suoi familiari e/o l'amministratore di sostegno o tutore, al quale segue un periodo di osservazione e valutazione.

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

La qualità rilevata

Soddisfazione del cliente *standard di qualità*
Una volta all'anno sia ai familiari sia agli ospiti viene richiesta la compilazione, eventualmente assistita, della Scheda Soddisfazione del servizio erogato (cfr. 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 Ciak2 sono erogati e documentati nel rispetto dello standard UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio sanitari ed educativi in regime residenziale e diurno per persone con disabilità e l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare, come certificato annualmente dall'istituto di certificazione della qualità Certiquality (certificato n° 6444 del 18/12/2003).

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

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

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

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

È prevista la possibilità di esprimere giudizi attraverso l'utilizzo di appositi strumenti, come il Modulo Reclami e le Schede di Soddisfazione, che riportiamo in allegato.

Reclami

Gli ospiti e i loro familiari o rappresentanti legali possono, individualmente o in forma associata, segnalare il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta, avanzare proposte in merito a qualsiasi problema o disfunzione e dare suggerimenti per il miglioramento della qualità. Presso il coordinatore del servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto viene raccolto dal coordinatore, che provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al proponente entro un massimo di 10 giorni lavorativi. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Gestione Sistema Qualità. In caso di reclamo verbale, il coordinatore del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti. I reclami possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati via fax, posta e posta elettronica direttamente al Servizio oppure alla sede della cooperativa. La Direzione si assume la responsabilità per la raccolta e la segnalazione dei reclami riguardanti servizio qualora il reclamo sporto presso il centro non abbia ricevuto una adeguata o sufficiente risposta o risoluzione o qualora sia la committenza pubblica a sporgere reclamo.

ProgettoPersona scs via Lorenzo Valla n.25 – 20141 Milano

tel. 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	

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

Firma (facoltativa)_____ Data _____

Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite

Questionario sulla Qualità del Servizio

per gli OSPITI

Per migliorare il servizio del **CDD Ciak 2** ti chiediamo di indicare il tuo giudizio rispondendo alle seguenti domande. Barra la casella che corrisponde alla tua valutazione.

1. TI PIACE VENIRE AL CIAK 2?



per niente poco abbastanza molto

2. TI PIACCIONO LE ATTIVITÀ CHE FAI AL CIAK 2?



per niente poco abbastanza molto

3. TI PIACE POTER PRANZARE AL CIAK 2?



per niente poco abbastanza molto

4. SEI SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA?






per niente poco abbastanza molto

5. HAI DELLE RELAZIONI SIGNIFICATIVE CON GLI OPERATORI?






per niente poco abbastanza molto

6. TI TROVI BENE CON LE ALTRE PERSONE CHE FREQUENTANO IL CDD CIAK 2?






per niente poco abbastanza molto

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

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