PROGETTO PERSONA

Carta del Servizio "CSS DOMUS" 2025

EDIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
10/01/2024	Referente Organizzativo	Responsabile Area	Direzione Generale
	Gianluca Bin	Alessandra Bottoni	Giorgio Maggi

UNI EN ISO 9001:2015
CERTIQUALITY
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA FEDERAZIONE CISQ
IQNet

CONSORZIO Solidarietà in Rete SiR

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro clienti e rappresenta uno strumento di dialogo fra di loro con lo scopo di:

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

Il presente documento contiene informazioni su:

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

Sommario

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 4
LA STORIA 4
LA MISSION 5
LA VISION 5
I VALORI 5
I SERVIZI 6
L'ORGANIGRAMMA 7
LA QUALITA' 8
"COMUNITÀ SOCIO SANITARIA DOMUS" 9
Cos'è una CSS? 9
Carta d'identità 10
Dove siamo 11
Descrizione della struttura 11
A chi si rivolge 11
Quando è aperta 12
Come si accede 12
Retta del Servizio 13
Prestazioni erogate 13
La rete delle collaborazioni 14
Tipologie di intervento 15
Personale e profili professionali 17
Incarichi e strumenti utilizzati 17
Trasferimenti interni 18
Dimissioni 18
Strutturazione delle giornate 18
Rapporti con le famiglie 19
GLI IMPEGNI 20
Strutture e ambienti 20
La qualità organizzativa 21
La professionalità del personale 21
La qualità pedagogica 22
La qualità rilevata 22
La qualità certificata 22
Gli indicatori 23
I DIRITTI DEI FRUITORI 23
MODALITÀ DI COMUNICAZIONE 24
Reclami 24
Risarcimenti 25
Appendice 1. Scheda Reclami 26
Appendice 2. Scheda Soddisfazione Famiglie 27
Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite 29
Scheda Valutazione Carta del Servizio 31

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

ProgettoPersona
Società Cooperativa Sociale
via Lorenzo Valla 25, 20141 Milano
tel. 0239198989
mail: info@progettopersonaonlus.it
PEC: progettopersona@pec.progettopersonaonlus.it
Sito web: 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 Multimediale), 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 Onlus 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 se 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, Le Casette 1, SVAA, Tom e Jerry, Ariel
- ✓ **Appartamento Protetto**: Perugino, Le Casette 2, Casa Ungheria.

Interventi Domiciliari

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

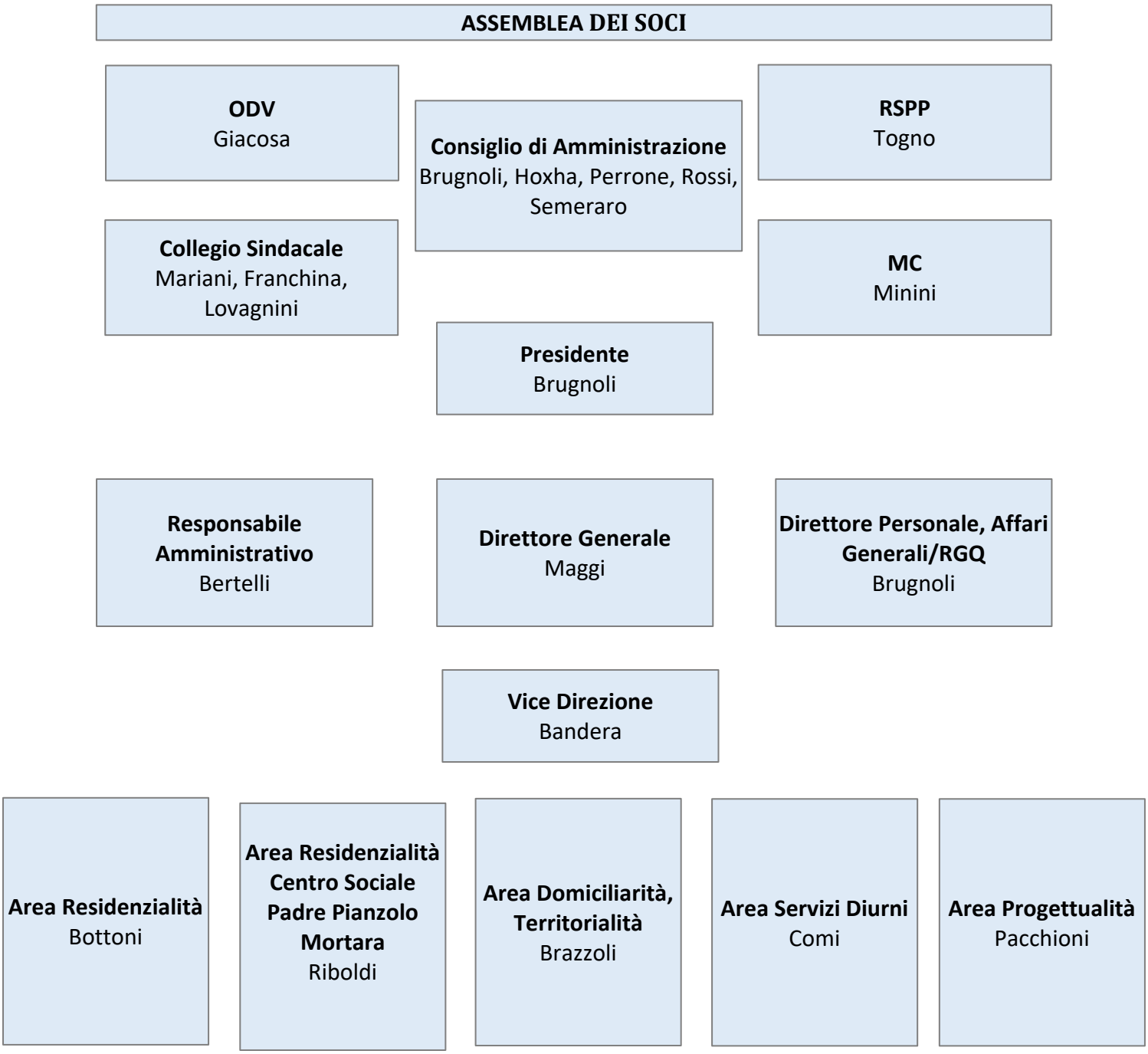
Servizio Vacanze e Tempo Libero

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

Altri servizi

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

L'ORGANIGRAMMA



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.

"COMUNITÀ SOCIO SANITARIA DOMUS"

Cos'è una CSS?

"La Comunità Socio Sanitaria (CSS) è la Comunità alloggio socio assistenziale autorizzata al fun-zionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persone adulte con grave disabilità ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale" (definizione da D.G.R. 23 luglio 2004, n. 18333)

L'accreditamento viene concesso a quelle strutture che ne fanno richiesta e rispettano i requisiti strutturali, gestionali e organizzativi definiti dalla D.G.R. 23 luglio 2004, n. 18333.

La CSS DOMUS (prima CSS Bazzi 2) ha ottenuto tale accreditamento con deliberazione della Giunta Regionale n. 001249 del 30 novembre 2005 per i primi 9 posti e con delibera del Direttore Generale della Direzione Famiglia, Solidarietà Sociale e Volontariato n. 3425 del 22 aprile 2014 per il decimo posto. I 10 posti sono tutti a contratto con ATS Città Metropolitana di Milano. Rispetta dunque gli standard previsti dalla normativa regionale.

Il Consorzio SiR ha stipulato, in forma di General Contractor, una convenzione con il Comune di Milano, con decorrenza triennale a partire dal 01/07/2022, relativamente alle CSS gestite dalle sue consorziate, tra le quali è compresa la CSS DOMUS. Si riporta di seguito il testo dell'articolo 1.

"L'ente CONSORZIO S.I.R. SOLIDARIETA' IN RETE - CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE, di seguito denominato più semplicemente "ente gestore", risulta titolare di accreditamento presso Regione Lombardia delle seguenti strutture:

(*segue elenco*)

La presente convenzione disciplina i rapporti tra il Comune di Milano e l'ente gestore rispetto all'erogazione dei servizi residenziali a favore delle diverse tipologie di persone con disabilità di seguito indicate:

a) i cittadini solventi, che potranno rivolgersi in modo autonomo a ciascun Ente convenzionato, in coerenza con quanto indicato nel progetto individualizzato;

b) le persone con disabilità in carico ai servizi del Comune di Milano e le loro famiglie, che sceglieranno autonomamente il soggetto erogatore degli interventi tra quelli convenzionati con l'Amministrazione, in coerenza con quanto indicato nel progetto individualizzato e in accordo con l'Area Residenzialità;

c) per i soggetti in tutela al Comune di Milano il Comune procederà, di norma, alla scelta dell'ente gestore, in coerenza con quanto indicato nel progetto individualizzato e in accordo con l'ufficio tutele del Comune di Milano.

L'Ente, mediante le proprie cooperative sociali consorziate, mette a disposizione del Comune di Milano, nell'ambito della disponibilità delle […] strutture

(*segue elenco*)

posti di accoglienza residenziale per cittadini milanesi con disabilità di volta in volta concordati con l'Ufficio comunale competente.

La presente convenzione è da intendersi "aperta" in relazione al numero di posti di accoglienza residenziale. L'Amministrazione potrà commissionare, nel periodo di durata della Convenzione, mediante singoli ordinativi, i servizi oggetto della presente a favore di persone con disabilità, contribuendo alla spesa, parzialmente o totalmente, nei limiti degli stanziamenti previsti a bilancio".

Carta d'identità



Indirizzo

Via Antegnati n. 7 A – 20141 – Milano

Recapiti telefonici

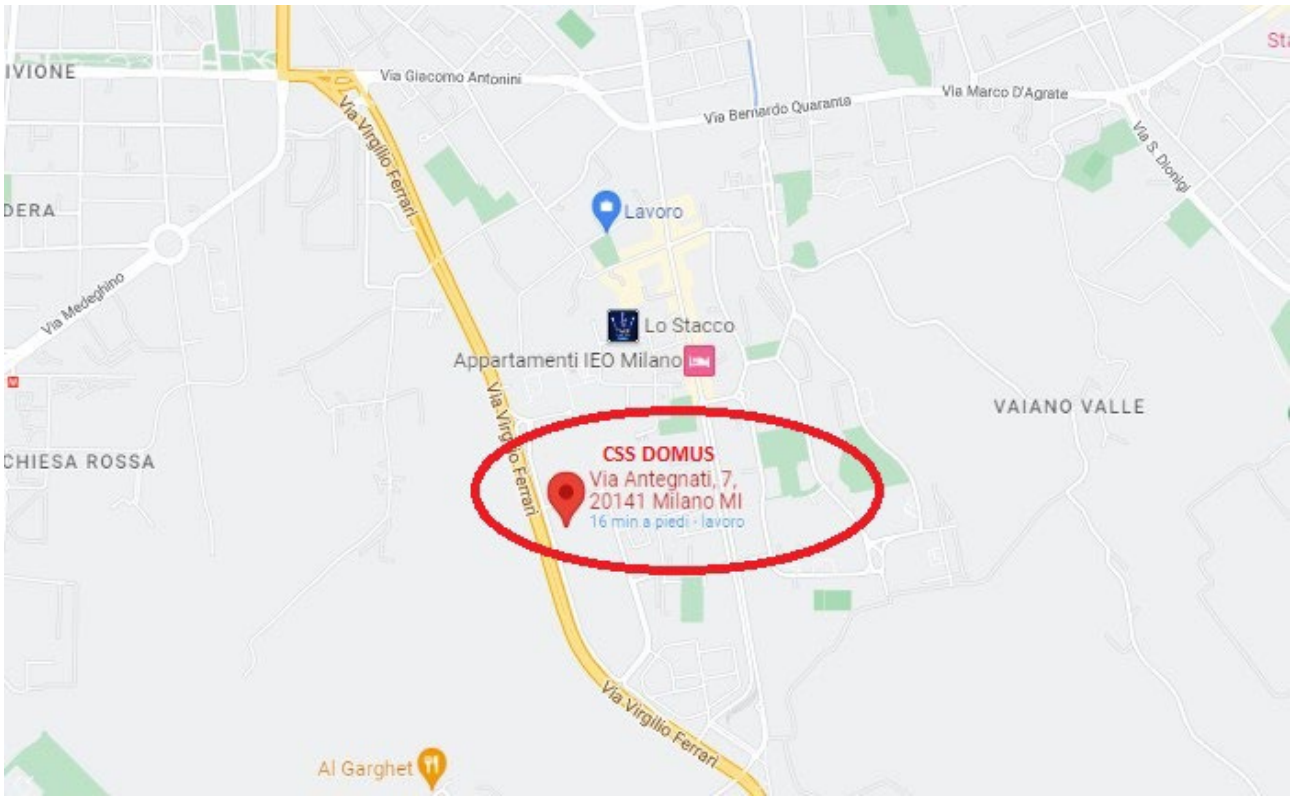
Telefono: 0249621015

Cellulare del servizio: 3393149788

E-mail

css.domus@progettopersonaonlus.it

Dove siamo



La CSS OIKOS è situata a Milano, in Zona 5, a piano terra della Palazzina 5 del complesso 5Square in via Antegnati 7 scala A.
La struttura, priva di barriere architettoniche, ha un ampio parcheggio all'esterno. Si trova a breve distanza dal capolinea della linea tranviaria 24.

Descrizione della struttura

La CSS DOMUS è situata al piano terra. L'accesso è sulla sala tv ricreativa e spazio pranzo, da cui si accede al giardino privato in condivisione con la CSS OIKOS. Sulla sinistra si trovano due camere da due posti entrambe con bagno. Sulla destra ci sono la cucina, una dispensa e il corridoio che porta alle altre tre stanze di cui una con bagno interno, a due bagni di cui uno riservato al personale e al magazzino. Tutti i bagni sono accessibili alle persone con disabilità. La struttura è dotata di impianto di raffrescamento.

A chi si rivolge

L'ammissione è riservata a persone con disabilità intellettiva e/o fisica, anche con problematiche di tipo relazionale, che siano impossibilitate a permanere nel nucleo familiare di origine, che abbiano un'occupazione diurna.
La CSS DOMUS ha una ricettività massima di 10 posti accreditati con ATS Città di Milano e attualmente occupati da persone con disabilità intellettiva con un profilo di fragilità medio-grave, a partire dai 18 anni.

Quando è aperta

L'assistenza agli ospiti nel Servizio è garantita tramite personale qualificato, selezionato e coordinato. Il Servizio è aperto 365 giorni all'anno, 24 ore su 24. Il personale educativo ed assistenziale è distribuito nell'arco della settimana secondo una turnazione determinata, che può subire variazioni a seconda delle esigenze del Servizio. L'assistenza notturna è garantita tramite la presenza di un operatore, che ha l'obbligo di intervenire in caso di necessità o su richiesta di aiuto dell'ospite.
Durante il mese di agosto e per una settimana nel periodo natalizio il Servizio si trasferisce in località turistiche marine o montane per vacanze organizzate in strutture adatte a persone con disabilità e con la presenza di personale qualificato.

Come si accede

L'ospite può accedere al Servizio tramite richiesta formale all'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano. I posti possono essere occupati anche da persone con disabilità segnalate dai servizi sociali di altri comuni, o da privati cittadini con disabilità che siano in grado di far fronte con risorse economiche proprie / famigliari al costo della retta.

La procedura di ammissione prevede le seguenti fasi:

- un primo incontro esplorativo tra l'Assistente Sociale del Comune di Milano per i casi inviati dall'Ufficio Residenzialità, o il servizio sociale di un altro comune, oppure il familiare o il rappresentante legale dell'ospite per i casi privati solventi, e il responsabile e l'educatore di riferimento del Servizio per raccogliere le informazioni riguardanti la persona con disabilità, il contesto di provenienza e per definire e valutare il tipo di bisogno;
- un primo contatto o colloquio con il familiare o con l'eventuale rappresentante legale del candidato all'ammissione per integrare i dati raccolti;
- una prima valutazione da parte dell'équipe operativa sulla base delle informazioni e della documentazione sociale, educativa e clinica pervenuta;
- la presa in carico formale e l'ammissione secondo le modalità più confacenti alle caratteristiche della persona con disabilità.

I criteri utilizzati per fornire un parere all'ingresso sono l'esito delle procedure sopra definite, la collaborazione della famiglia o del rappresentante legale, la valutazione complessiva del candidato, con una particolare attenzione alla presa in carico assistenziale e sanitaria.

Le eventuali dimissioni, che devono attuarsi in accordo sia con il Servizio Residenziale o con il rappresentante legale dell'ospite per quanto riguarda i casi inviati dal Comune di Milano, oppure solo in accordo con il familiare o con il rappresentante legale nei casi di ospiti privati solventi, possono avvenire:

- su richiesta dei familiari, del rappresentante legale o dell'ospite per fondati motivi, compresa un'eventuale valutazione sfavorevole del trattamento ricevuto;

- per sopraggiunte complicazioni, prevalentemente di natura psichiatrica o sanitaria, tali per cui il servizio non è più in grado di rispondere adeguatamente ai nuovi bisogni dell'ospite;
- un esito positivo del lavoro educativo intrapreso per cui l'ospite, che ha acquisito inaspettate autonomie, risulti fortemente limitato in termini evolutivi da un contesto residenziale ad alta protezione come la CSS Domus;
- per l'eventualità che l'ospite possa fare rientro a casa, qualora i problemi della famiglia che ne avevano determinato l'allontanamento abbiano trovato una risoluzione.

Retta del Servizio

L'ammontare della retta giornaliera è attualmente di € 85.00 pro capite per un'accoglienza di 17 ore giornaliere e di €. 101.00 per un'accoglienza sulle 24 ore, a cui si aggiunge il voucher socio-sanitario erogato dalla Regione Lombardia, il cui importo varia a seconda del profilo di fragilità dell'ospite.

Non è previsto il deposito cauzionale. Per gli ospiti privati solventi, nei primi mesi dell'anno successivo a quello delle prestazioni, viene rilasciata una dichiarazione valida ai fini fiscali in ottemperanza alla D.G.R. 26316 del 21/03/1997.

Prestazioni erogate

La CSS DOMUS eroga prestazioni di tipo educativo, assistenziale e di cura mediante l'attuazione di quanto previsto e concordato nel Progetto Assistenziale e Educativo Individuale (PAEI). In particolare il servizio si impegna a:

- assicurare alloggio, assistenza, vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno, rispettando eventuali prescrizioni di tipo dietetico;
- il servizio mensa è esternalizzato e fornito da Dimensione Cucina – via Boscovich, 31 – 20124 - Milano;
- il servizio pulizie è esternalizzato e fornito da Arca Service Onlus (Milano – Via Valla 25)
- fornire biancheria da camera e da bagno, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona;
- fornire vestiario adeguato e dignitoso attingendo alle disponibilità personali dell'utente;
- fornire quanto necessario all'attuazione del piano assistenziale individuale;
- adottare provvedimenti opportuni in caso di malattia dell'ospite;
- usufruire del Servizio Sanitario Nazionale per le terapie e gli interventi da questo assicurati, secondo le indicazioni del Medico di Medicina Generale, garantendo l'accompagnamento presso le strutture sanitarie territoriali;
- ricorrere in caso di necessità a prestazioni sanitarie di tipo specialistico erogati dal SSN;
- provvedere all'organizzazione di attività di tempo libero a favore degli ospiti, tenendo in considerazione gli interessi e le propensioni di ciascuno.

La retta non comprende le spese personali, che si intendono a carico dell'ospite (abbigliamento, farmaci, effetti personali, tempo libero, ecc.).

A richiesta è disponibile un servizio di lavanderia della biancheria personale al costo di € 2.00 + IVA al giorno.

La rete delle collaborazioni

La CSS DOMUS 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, 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.
Particolarmente importante per la CSS DOMUS è il rapporto organico con il Servizio sociale del Consorzio SiR e con i professionisti della sanità che operano presso il Consultorio e il Servizio di riabilitazione di SiR. Questi servizi sono situati nello stesso edificio che ospita la CSS DOMUS.

Rete istituzionale

La CSS DOMUS 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 il Servizio Coordinamento Servizi Residenziali, Semiresidenziali/Diurni e i Servizi Sociali Professionali Territoriali - SSPT);
- ATS Milano Città Metropolitana, in particolare Dipartimento per le Attività Socio-Sanitarie Integrate (ASSI) e Servizio di Vigilanza e Accreditamento Strutture Socio Sanitarie.

Direttamente o tramite il Consorzio SiR la Cooperativa ProgettoPersona partecipa ai tavoli del Piano di zona della Città di Milano e alle iniziative del Polo Sud dell'abitare, che raggruppa le organizzazioni del Terzo e Quarto Settore attive nel territorio in cui si colloca la CSS DOMUS.

Rete sanitaria

Ai fini della cura della salute dei propri ospiti, la CSS DOMUS ha sviluppato un'ampia serie di rapporti organici, a partire da quello con il medico di medicina generale. Si segnalano 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 Centro Cardiologico Monzino, con i Centri Psicosociali di zona e con i professionisti della sanità operanti presso i servizi del Consorzio SiR.

Le unità d'offerta accreditate con la Regione Lombardia dal 2° semestre 2014 si avvalgono di un medico consulente per ottemperare alle prescrizioni delle DGR. n. 1765 (del 08/05/2014) e DGR. n. 2569 (del 31/10/2014) in materia di compilazione delle scale di valutazione somministrate agli ospiti previa elaborazione del progetto individualizzato annuale, di corretta stesura delle schede anamnestiche-sanitarie, di adeguata e congruente organizzazione dei Fascicoli Socio Assistenziali e Sanitari (FASAS) di ciascun ospite.

Rete delle opportunità territoriali

Ai fini di offrire ai propri ospiti attività diurne rispondenti alle loro necessità e inclinazioni, la CSS ha sviluppato una serie di rapporti con organizzazioni soprattutto del Terzo Settore, tra cui segnaliamo:

- **Le Stanze di Igor** (Associazione di Promozione Sociale), fondata nel 2012, che gestisce un Laboratorio Teatrale Integrato e si occupa della Direzione Artistica e dell'organizzazione del Teatro Comunale di Caselle Landi (LO), offrendo la propria competenza ad enti pubblici e privati ai fini di promuovere lo sviluppo culturale del territorio. L'Associazione è inoltre affiliata alla Federazione Nazionale Teatro Amatoriale.
- **Azione Solidale**, una Cooperativa Sociale, che attraverso il centro di aggregazione STOP&GO fornisce innumerevoli proposte di tempo libero anche durante i fine settimana;
- **CDD e CSE** frequentati dagli ospiti con cui condividiamo il programma educativo attraverso due incontri annuali: il primo finalizzato alla presentazione del progetto e al raggiungimento degli obiettivi e il secondo alla valutazione dei risultati e all'elaborazione delle linee guida per l'anno successivo;
- **"Bowling dei fiori"** situato in Via privata Renzo e Lucia n. 4 (Milano – zona Famagosta) centro di divertimenti in cui un gruppo di ospiti si reca settimanalmente per giocare a bowling.
- **"Bar Bum – Buoni un mondo"** situato all'interno del complesso abitativo 5square e gestito dal Gruppo L'Impronta. Il Bar Bum è un bar ristorante all'interno del quale lavorano persone con disabilità. Locale nel quale settimanalmente un nutrito gruppo di ospiti si reca nel tardo pomeriggio per fare l'aperitivo e socializzare con gli altri avventori. L'ambiente è familiare e il personale è cortese ed accogliente.
- **"The Space Cinema"** è un cinema multisala situato in Corso Sandro Pertini n. 20 a Rozzano (Milano) nel quale un gruppo di ospiti si reca ogni settimana preferibilmente il giovedì pomeriggio o nei fine settimana. E' una struttura che offre una vasta gamma di film, dove il personale è gentile e disponibile soprattutto per chi ha una ridotta capacità motoria.
- **"Pizzeria – La Partenopea"** situata in via De Ruggiero n. 4 (Milano). Con il gestore si è instaurato un rapporto consolidato di collaborazione; per due giovedì al mese la pizzeria si occupa di preparare e consegnare alla CSS OIKOS le pizze ordinate dagli ospiti.
- **"Il dettaglio – acconciature"** situato in Via Pezzotti n. 55, ang. Via Sant'Ampellio è un parrucchiere per uomo e donna, nel quale si recano gli ospiti per il taglio e il trattamento dei capelli. Anche con questo esercizio si è creato un rapporto di proficua collaborazione.

Tipologie di intervento

Gli interventi sono calibrati sui bisogni specifici, sulle capacità e sulle fragilità e sul funzionamento di ciascun ospite, e si collocano nei seguenti ambiti:

1. **Educativo**: basato essenzialmente sulla cura della relazione e inteso come ambito trasversale e fuoco di attenzione prioritario presente in ogni aspetto della vita all'interno della residenza, permette di perseguire la massima espressione delle capacità, delle abilità e delle aspirazioni individuali delle persone ospiti;

2. **Assistenziale**: riguarda la cura complessiva della persona, il suo sostegno e l'accompagnamento nelle azioni quotidiane di cura di sé;

3. **Tempo Libero**: il servizio aperto per l'intera giornata offre all'ospite, in particolare nella fascia pomeridiana, attività di tempo libero prevalentemente svolte all'esterno (cinema, teatro, attività sportive, aperitivo, uscita settimanale in pizzeria, acquisti personali, estetista, gite, ecc.);

4. **Partecipativo**: riguarda la possibilità di collaborare allo svolgimento delle mansioni all'interno della comunità (come il riordino della stanza e degli effetti personali, la collaborazione alla preparazione della tavola, alla cura del vestiario e dell'armadio, ecc.), ma anche all'esterno, come nel caso di piccole commissioni (spese e acquisti, ritiro delle prescrizioni presso lo studio del medico, ecc.), a seconda delle autonomie e delle inclinazioni di ciascuno;

5. **Sanitario**: gli operatori, affiancati e supervisionati da un infermiere professionale presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 15:00, hanno il compito fondamentale di promuovere e preservare la condizione di salute dell'ospite; in particolare nel diario clinico dell'ospite sono documentati tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione dello stato di salute e vengono registrati gli approfondimenti diagnostici e i trattamenti terapeutici effettuati su prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista, usufruendo delle strutture sanitarie territoriali.

6. **Socio-legale**: in tale ambito vengono curati gli aspetti previdenziali e legali, con particolare attenzione alle eventuali modifiche in itinere nella certificazione della condizione di invalidità (ipotesi di aggravamenti), oppure viene promosso, in accordo col familiare e in collaborazione con il servizio sociale del Consultorio Familiare del Consorzio SiR, il procedimento di nomina del rappresentante legale presso il Tribunale di Milano, per gli ospiti del servizio che ne fossero ancora sprovvisti;

7. **Partecipazione sociale:** nell'arco della giornata nell'ambito della Comunità esistono momenti non strutturati durante i quali l'ospite intrattiene relazioni interpersonali con gli altri compagni; tramite l'accompagnamento dell'operatore, che sostiene e aiuta l'ospite nel processo di integrazione, si struttura una convivenza nella quale possono nascere spontaneamente relazioni di amicizia e d'affetto, con scambi comunicativi significativi che portano alla condivisione di esperienze quotidiane e consuetudini piacevoli.

8. **Benessere:** l'intervento dedicato a questo ambito intende favorire il benessere dell'ospite, sia a livello emozionale che fisico, operando quindi per garantire all'ospite un buono stato di salute generale, promuovendo esperienze positive e inclusive e incoraggiando il processo di autodeterminazione, con l'obiettivo generale di assicurare all'ospite della struttura un buon livello di Qualità della Vita.

Personale e profili professionali

Nell'ambito della CSS DOMUS operano le seguenti figure professionali:

- 1 Responsabile a tempo parziale;
- 1 Referente Organizzativo a tempo parziale;
- 2 educatori professionali a tempo parziale;
- 7 OSS a tempo parziale;
- 2 OSS a tempo pieno;
- 2 OSS in libera professione;
- 1 infermiere a tempo parziale;
- 1 infermiere in libera professione

Gli operatori lavorano su turni settimanali garantendo la presenza di due operatori nella fascia mattutina, dalle 7:00 alle 9:00 e pomeridiana, dalle 15:00 alle 23:00, nella quale sono presenti tutti gli ospiti; il sabato, la domenica e nei giorni festivi, dalle 7:00 alle 23:00. Nella fascia notturna è previsto personale qualificato, secondo una turnazione settimanale. Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento.

Incarichi e strumenti utilizzati

- L'educatore referente è responsabile dell'apertura del **Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario**, 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 la somministrazione di scale di valutazione validate**.**
- 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.
- L'équipe multidisciplinare, con la conduzione del Referente Organizzativo, redige annualmente il **Progetto Assistenziale e Educativo Individuale (PAEI)** che viene condiviso, discusso e sottoscritto dal familiare di riferimento o dal rappresentante legale dell'ospite. Il PAEI determina le attività, nonché modi e forma di realizzazione delle stesse, ritenute necessarie al conseguimento degli obiettivi. Almeno una volta all'anno il PAEI è sottoposto a verifica allo scopo di riesaminare e riformulare o confermare la progettazione individuale.
- Gli educatori referenti o il personale assistenziale, in occasione di eventi significativi dal punto di vista educativo o assistenziale, compilano il **Diario di Intervento**, che è lo strumento principale di osservazione adottato dall'équipe per conservare memoria del corso della presa in carico.
- Tutti gli operatori del servizio hanno la responsabilità di aggiornare il **Diario Sanitario** sul quale devono essere riportate tutte le informazioni riguardanti la modifica dello stato di salute dell'ospite, gli interventi sanitari, gli approfondimenti diagnostici o clinici prescritti dal

Medico di Medicina Generale o dal Medico Specialista usufruendo del Sistema Sanitario Nazionale (SSN).

- Il **Diario di Bordo** è lo strumento principale di comunicazione ad uso degli operatori per la trasmissione di informazioni riguardanti sia gli ospiti sia gli aspetti di organizzazione del servizio.
- Lo psicologo in forza all'organizzazione, in collaborazione con l'équipe, redige e aggiorna semestralmente il **Profilo Psico Funzionale** dell'ospite, che è contenuto nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario.

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

Trasferimenti interni

I trasferimenti interni sono gestiti come dimissioni.

Dimissioni

Le dimissioni potranno avvenire per interruzione volontaria dell'utente, per richiesta del servizio inviante e committente, per l'emergere di bisogni diversi da quelli che il progetto può realisticamente affrontare.
Le diverse fasi enunciate saranno sempre gestite collegialmente dall'Equipe Operativa del Servizio, unica tenutaria del progetto nella sua complessità e globalità.
Trattandosi di servizio socio sanitario rispondente ai requisiti di cui alla DGR 2569, in caso di dimissioni / trasferimento ad altra struttura, o in attesa di tale passaggio, al fine di garantire la continuità delle cure e dell'assistenza, viene attuata la seguente procedura:

- Il Referente Organizzativo del Servizio verifica i trattamenti effettuati, individua la tipologia di trattamenti necessari successivamente alla fuoriuscita dell'ospite dal servizio, e raccoglie tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- Il Referente Organizzativo del servizio redige una relazione di trasferimento/dimissione in cui si evidenziano lo stato di salute, nonché gli specifici bisogni educativi, socio assistenziali, socio sanitari dell'ospite e le relative risposte necessarie ed attese, con relative motivazioni;
- L' Educatore referente del caso e/o il Referente Organizzativo del Servizio svolgono incontri formali presso l'unità d'offerta ricevente, organizzano e gestiscono l'accompagnamento e il sostegno all'ospite nel periodo di inserimento.

Strutturazione delle giornate

- Dal lunedì al venerdì, dopo la sveglia, gli ospiti si preparano per recarsi ai centri diurni.
- Al rientro in Comunità gli ospiti, dopo la merenda, si dedicano alla propria igiene personale, alle attività organizzate dal Servizio, alle quali aderiscono liberamente sulla base delle loro preferenze, oppure collaborano con gli operatori nella gestione dei compiti riguardanti la

Comunità, come lo svolgere piccole commissioni, acquisti personali, approvvigionamento farmaci o recarsi dal medico di medicina generale per il ritiro di prescrizioni o impegnative delle visite.

- Nel fine settimana si organizzano uscite a carattere ricreativo, ideate ed organizzate dagli operatori in collaborazione con gli ospiti. Alcuni ospiti possono rientrare temporaneamente in famiglia o ricevere la visita dei parenti in Comunità.

Di seguito uno schema che riporta una "giornata tipo":

Attività	Orario
Sveglia, igiene personale, colazione, somministrazione terapie e preparazione per le attività diurne	6.00 – 9.00
Frequenza centri diurni (CDD, CSE, SFA)	9.00 – 16.00
Attività Pomeridiane: igiene personale, attività strutturate di tempo libero (cinema, attività di teatro, parrucchiere, estetista, aperitivo, gioco delle bocce, equitazione, acquisti personali), conduzione delle incombenze quotidiane personali e di comunità (ritiro impegnative dal medico di medicina generale, acquisto farmaci, commissioni). Preparazione della cena.	16.00 – 19.00
Cena Due volte al mese uscita in pizzeria/pizza d'asporto – Attività domestiche/riordino	19.00 – 20.30
Attività serali: televisione, talvolta uscita a teatro. Preparazione degli ospiti prima di coricarsi.	20.30 – 23.00
Notte	23.00 – 6.00

Rapporti con le famiglie

Il rapporto con le famiglie, con i tutori e gli amministratori di sostegno, ma anche con gli amici e i conoscenti degli ospiti viene supportato, incoraggiato ed è improntato alla massima fluidità di gestione.

La struttura è sempre aperta e i familiari possono farvi visita liberamente, anche se è consigliato un preavviso telefonico per evitare che al loro arrivo non trovino l'ospite in quanto impegnato in attività all'esterno. Analogamente non vengono stabiliti orari per i contatti telefonici, a meno di particolari richieste avanzate dai familiari o per ragioni derivanti dal progetto educativo individuale.

Contestualmente all'ammissione dell'ospite, viene consegnata al familiare o al rappresentante legale la presente Carta e viene sottoscritto l'Accordo d'Inserimento, che viene rinnovato a ogni

modifica delle clausole contrattuali. A ogni aggiornamento della Carta dei Servizi, la versione aggiornata viene consegnata ai familiari.
Ogni anno viene condiviso sia con la persona con disabilità, se è possibile, sia con il familiare o con il rappresentante legale il Progetto Assistenziale e Educativo Individuale (PAEI).
Per i clienti che intendessero valutare l'opportunità di inserire un proprio familiare o tutelato/a nella struttura, è prevista una visita guidata, previo appuntamento telefonico al numero 347.3306730, nel corso della quale il Referente Organizzativo illustra le caratteristiche e il funzionamento della CSS DOMUS.

GLI IMPEGNI

Strutture e ambienti

La CSS DOMUS è esclusa dall'elenco dell'Allegato 1 del D.P.R. 151/2011 relativamente alla 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. La CSS DOMUS è provvista di un bagno attrezzato per utenza grave.

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 Referente Organizzativo 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 PAEI entro 30 giorni dall'ammissione e in concomitanza con l'ammissione l'apertura della Cartella Socio Sanitaria.

Rapporto numerico operatori/utenti *standard di qualità*
È assicurato il rispetto degli standard di presenza di personale qualificato previsti dall'accreditamento socio-sanitario.
È garantita la sostituzione del personale educativo ed assistenziale in caso di assenza.

Programmazione e coordinamento *standard di qualità*
È prevista una riunione di équipe settimanale con funzioni sia organizzative sia progettuali e valutative.
Il presidio pedagogico e organizzativo è a cura del Referente Organizzativo, 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 che prevede almeno tre colloqui di valutazione documentati.
Sulla base di una specifica procedura documentata ha luogo una valutazione periodica del personale, che si basa su una scheda compilata annualmente nel corso di un colloquio, abbinando elementi di valutazione e di autovalutazione. Rilevazione annuale del livello di burn out tramite apposito questionario somministrato da psicologo.

Aggiornamento e formazione *standard di qualità*
È previsto un piano formativo annuale per l'aggiornamento professionale del personale educativo e assistenziale.
L'inserimento di nuovo personale prevede una fase di accompagnamento da parte di personale già esperto.

La qualità pedagogica

Il progetto pedagogico definisce gli obiettivi educativi e i percorsi per il loro raggiungimento. Persegue lo sviluppo dell'autonomia degli ospiti, il rispetto dei loro bisogni individuali e l'elaborazione del loro progetto di vita. La Cooperativa si impegna a raggiungere e mantenere i seguenti standard qualitativi:

Ambientamento/inserimento *standard di qualità*
Al momento dell'ammissione il Referente Organizzativo e l'educatore di riferimento effettuano un colloquio verbalizzato con l'ospite e i suoi familiari e/o l'amministratore di sostegno o tutore, al quale segue un periodo di osservazione e valutazione.
Attività educative *standard di qualità*
Le attività vengono programmate nell'ambito della progettazione annuale individuale, considerando la specificità di ogni singolo utente. Le attività vengono monitorate dall'équipe educativa e vengono verificate a cadenza regolare.

La qualità rilevata

Soddisfazione del cliente *standard di qualità*
Una volta all'anno sia ai familiari sia agli ospiti viene richiesta la compilazione, eventualmente assistita, della Scheda Soddisfazione del servizio erogato (cfr Allegati 2 e 3).
È prevista una procedura dedicata per eventuali reclami (cfr Allegato 1).

Bilancio complessivo del servizio *standard di qualità*
Con cadenza annuale si redige una relazione sull'andamento del servizio che dà conto degli eventi più significativi, del grado di raggiungimento degli obiettivi previsti per l'anno trascorso, e indica quelli per l'anno successivo.
Con cadenza annuale per ciascun ospite si redige una relazione individuale che riporta gli eventi significativi, lo stato di avanzamento della presa in carico e indica gli spunti per la progettazione successiva.

La qualità certificata

Erogazione del servizio *standard di qualità*
I servizi offerti dalla CSS DOMUS sono erogati e documentati nel rispetto dello standard UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi socio educativi assistenziali per persone con disabilità, come certificato annualmente dall'istituto di certificazione della qualità Certiquality (certificato n° 6444 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 del 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 Responsabile del servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto viene raccolto dal Responsabile, 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 Responsabile 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.

Il Consorzio SiR si assume la responsabilità per la raccolta e la segnalazione dei reclami riguardanti servizi alla persona, gestiti dalle Cooperative associate per le quali il Consorzio svolga la funzione di General Contractor, qualora il reclamo sporto alla singola Cooperativa non abbia ricevuto una adeguata o sufficiente risposta o risoluzione o qualora sia la committenza pubblica a sporgere reclamo.

Consorzio SiR Solidarietà in Rete, via Lorenzo Valla, n. 25 – 20141 Milano
tel. 0284470111 fax 0289540379

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, volendo 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 (indicato successivamente come O.).

Come giudica le informazioni ricevute sulle condizioni generali e lo stato di salute di O.?	1	2	3	4	5
Come giudica il programma di attività educative e assistenziali in questo Servizio?	1	2	3	4	5
Che giudizio dà all'attenzione alla persona e della disponibilità all'aiuto del personale di questo Servizio?	1	2	3	4	5
Che giudizio dà sugli interventi volti all'autonomia e all'autosufficienza, in rapporto alle effettive possibilità di O., del personale del Servizio?	1	2	3	4	5
Che giudizio dà del modo di passare il tempo nel Servizio?	1	2	3	4	5
Come giudica gli spazi del Servizio?	1	2	3	4	5
Come giudica gli arredamenti?	1	2	3	4	5
Come giudica l'ordine e la pulizia?	1	2	3	4	5
Pensa che O. sia contento di stare in questo Servizio?	1	2	3	4	5
Raccomanderebbe questo servizio ad altri?	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

L'ultima volta che ha visto O. era vestito con abiti adatti al clima?	SI	NO	Non ci ho fatto caso
L'ultima volta che ha visto O. era curato nell'igiene personale?	SI	NO	Non ci ho fatto caso
L'ultima volta che ha visto un operatore rapportarsi con O. le è sembrato che il rapporto fosse rispettoso?	SI	NO	Non ci ho fatto caso
L'ultima volta che ha chiesto informazioni ad un operatore ha avuto una risposta esauriente?	SI	NO	
L'ultima volta che ha chiesto un colloquio quanti giorni ha aspettato?	*Se meno di 1, scriva 0* Giorni ___		
Può andare a visitare O. durante l'apertura del Servizio?	SI	NO	
Cosa le piace di più di questo Servizio			
Cosa le piace meno di questo Servizio			
Suggerimenti			

Nello spazio sottostante potete inserire altre critiche e suggerimenti per aiutarci a migliorare costantemente il servizio che Vi offriamo.

Firma (facoltativa) Data _____

Il presente questionario viene archiviato da RGQ, che ne consegnerà copia al Coord. del Servizio

Appendice 3. Scheda Soddisfazione Ospite

Ti chiediamo di rispondere ad alcune domande su come ti trovi qui. Per ogni domanda fai un segno sulla faccetta che più si avvicina alla tua opinione.

1. Ti piace la tua stanza?



pochissimo poco abbastanza molto

2. Hai degli amici in questo posto?



nessuno pochi abbastanza molti

3. Con quanti operatori hai buoni rapporti?



con nessuno con pochi con molti con tutti

4. Sei contento di come trascorri le tue giornate?



pochissimo poco abbastanza molto

5. Hai imparato cose nuove in comunità?



pochissimo poco abbastanza molto

6. Gli operatori ti ascoltano?

pochissimo poco abbastanza molto

7. Cosa ti piace di questa Comunità? .....
8. Cosa non ti piace di questa Comunità? .....
9. Cosa vorresti in questa comunità? .....
10. Cosa vorresti fare che non si fa in questa comunità?

.....

Tipo compilazione	autonoma	parzialmente assistita	totalmente assistita
Attendibilità risposte	buona	discreta	scarsa

Scheda Valutazione Carta del Servizio

Nella logica di una costante attenzione ai feed-back dei propri clienti e dei propri interlocutori, la Cooperativa ha predisposto una Scheda grazie alla quale il 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

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Suggerimenti e/o Reclami:

Data _____ Firma *(facoltativa)* _____