



# SPAZIO APERTO SERVIZI

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI anno 2019

### CDD "CASCINA FAGNANA"

Servizio accreditato dalla Regione Lombardia

**Spazio Aperto Servizi** - Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Via Gorki, 5 - 20146 Milano tel. +39 02.425527 - 02.4232477 fax +39 02.48955500  
[info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org) - [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)  
P.IVA - C. FISC. - REG. IMP. 10860990158

## LA CARTA DEI SERVIZI

### ■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

La logica soggiacente a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira la Cooperativa Spazio Aperto Servizi.

Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione. La Cooperativa è a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Il senso della carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e Cooperativa.

### ■ PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELLA COOPERATIVA



#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



#### **Imparzialità**

La Cooperativa si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

#### **Continuità**

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

### **Partecipazione**

La Cooperativa si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

### **Efficienza ed efficacia**

La cooperativa si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

### **Mission**

La Cooperativa si presenta con un sistema di servizi rivolto alla soddisfazione dei bisogni relazionali delle persone seguite e si impegna ad offrire una risposta adeguata ai bisogni presenti sul territorio in cui opera, adottando tutti i possibili interventi volti a stimolare la persona stessa. Coesistente a quanto sopra esposto è la valorizzazione del socio lavoratore.

**La cooperativa sociale Spazio Aperto Servizi si è dotata di codice etico**

## ■ CHE COSA CONTIENE



- La Carta dei servizi contiene, oltre alla dichiarazione della mission e dei valori che ispirano la cooperativa, l'organigramma della Cooperativa, una descrizione schematica degli standard di qualità garantiti per il servizio e il modulo di gestione dei reclami.

## ■ DIRITTI DEI FRUITORI DEL SERVIZIO

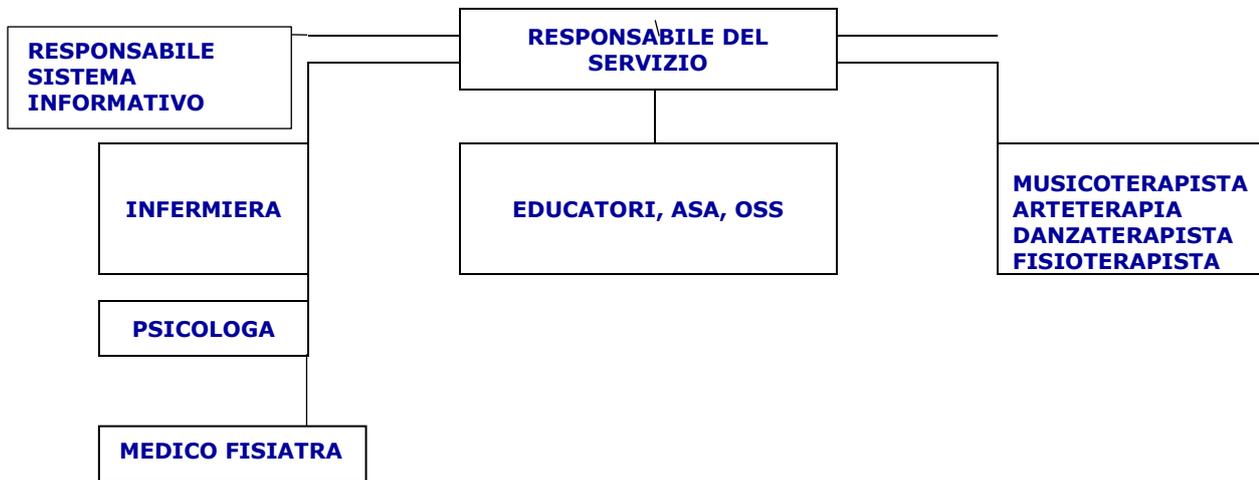
La presente Carta del Servizio rappresenta, per i destinatari del Servizio:

- Il riferimento per esigere un servizio che alla Carta si conformi
- La garanzia di un sistema di prestazioni che si ispira a modelli qualitativi che nella Carta sono dichiarati
- La possibilità di esprimere critiche e suggerimenti che portino a una crescita del servizio stesso

## ■ ORGANIGRAMMA CDD "CASCINA FAGNANA"

Responsabile legale: Maria Grazia Campese

Responsabile della struttura: Marco Brognoli





**CDD FAGNANA**  
**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI**

## **OFFERTA DEL SERVIZIO-TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

### **Cos'è il servizio**

**Il CDD "CASCINA FAGNANA" è un servizio semiresidenziale socio-sanitario a regime diurno** con funzioni assistenziali, educative e riabilitative, **rivolto a persone disabili gravi** affette anche da sindrome autistica e patologie assimilabili, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale dai 16 ai 65 anni e **che presentino un livello di fragilità coerente ed appropriato con le prestazioni socio educative/sanitarie garantite dal Centro stesso.**

**La capacità ricettiva degli spazi**, con riferimento alla DGR (n.18334 del 23/08/2004) di riferimento, **è di 15 persone.**

**Il CDD è struttura autorizzata, accreditata e contrattualizzata con ATS Milano.**

### **Come funziona**

Il "CDD" è **un Servizio di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo che si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali**, considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma o comunitaria.

All'interno del centro viene utilizzato un approccio psicoeducativo, con strumenti di lavoro suggeriti dal **T.E.A.C.C.H.**, dal **Metodo Feuerstein** e dalla **Comunicazione Aumentativa Alternativa**, operando in linea con il modello d'intervento cognitivo-comportamentale (in particolare per quanto concerne la sezione-Autismo).

Vengono inoltre utilizzati strumenti valutativi quale AAPEP, diagnosi funzionale, protocolli e procedure quali Check List, Task analysis, diagrammi per raccolta dati.

Per gli interventi rivolti ai soggetti autistici, vengono seguiti gli indicatori e le procedure contenute nelle Linee Guida sull'Autismo (Erickson, 2001).

**Le attività sono svolte in modo strutturato** all'interno di spazi e tempi definiti.

### **Dove si trova**

Il CDD "CASCINA FAGNANA" ha sede presso la Cascina Fagnana, Via Fagnana 4, Buccinasco (Mi).

Il recapito telefonico e fax è 02.48841514

Sul sito [www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org) si trovano informazioni utili, inerenti la Cooperativa Spazio Aperto Servizi, nonché il presente documento in forma digitalizzata.

Per informazioni ulteriori ci si può rivolgere all'indirizzo di posta elettronica: [matteo.vecchi@spazioapertoservizi.org](mailto:matteo.vecchi@spazioapertoservizi.org), [cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org](mailto:cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org)

E' raggiungibile con i mezzi pubblici con la MM Rossa (fermata Bisceglie) e, a seguire, la linea bus 321, fermata P.zza San Biagio, oppure con la MM Verde (fermata Forum di Assago) e, a seguire, la linea bus 352, fermata Via Lomellina.

### **Tempi di erogazione del servizio**

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

La giornata tipo è strutturata come segue:

ore 8.00	accoglienza/tempo libero
ore 10:00	sessione di lavoro/ attività laboratoriali/uscita sul territorio
ore 12.00	pranzo/ igiene personale e momento destrutturato
ore 13.30	attività laboratoriali/ sessione di lavoro/uscita sul territorio
ore 15.30	merenda
ore 16.00	uscita dal CDD

Una volta alla settimana si svolge inoltre l'attività di piscina, ippoterapia e scuola calcio, in base alle necessità degli ospiti e al loro progetto educativo individualizzato.

**Il Centro è aperto quindi dalle ore 8.00 alle ore 16, per complessive 47 settimane e 235 giorni annui: le giornate di chiusura saranno comunicate ad inizio anno attraverso un calendario ufficiale trasmesso alle famiglie, ai Comuni e al competente servizio dell'ATS.**

Eventuali modifiche verranno comunicate tempestivamente a tutti gli interessati.

## **Servizi e attività realizzate**

### **I progetti individualizzati**

Il servizio assicura specifici *Progetti Individualizzati* (comprendendo i Progetti Educativi ed il Piano Assistenziale) che individuano le *aree di intervento*, gli obiettivi annuali di lavoro e le *attività* attraverso cui concorrere al raggiungimento degli obiettivi.

I Progetti Individualizzati, contenuti nel Fascicolo Personale, vengono elaborati in Equipe e sono concordati e sottoscritti dai familiari secondo i principi del coinvolgimento e della promozione della maggior condivisione possibile. Vengono inoltre condivisi con il Servizio Sociale dei comuni di residenza.

Una copia dei Progetti Individualizzati, corredata dal calendario settimanale delle attività di ogni ospite, viene consegnata ai familiari.

### **I Piani di Assistenza Individualizzati**

Sono parte integrante dei Progetti Individualizzati e rivolti a soggetti con particolari compromissioni psichiche e fisiche. Consistono nella strutturazione degli interventi di assistenza rivolti all'utente secondo le modalità ed i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno, con particolare riferimento ai bisogni fisici primari (alimentazione, movimento, igiene personale) ed alle autonomie di base.

### **Le Aree di intervento**

Le aree d'intervento indicate nei Progetti Individualizzati riguardano il complesso delle attività della persona: l'autonomia personale, le abilità relazionali, le abilità comunicative, le abilità motorie, le abilità manuali, le abilità cognitive, le abilità di tempo libero e di vita indipendente.

### **LE ATTIVITÀ REALIZZATE**

Molteplici sono le attività, individuali e di gruppo, proposte per soddisfare i principali bisogni espressi dagli utenti.

Sono individuate osservando e rispettando le caratteristiche dei soggetti, e il loro gradimento, ed attivate di norma in piccoli gruppi, il più possibile omogenei.

La attività sono

**attività educative**

**attività sociosanitarie ad elevato grado di integrazione**

**attività riabilitative**

**attività di socioriabilitazione**

**attività psicologiche per i familiari**

### **L'accompagnamento al CDD**

Il CDD si trova in Via Fagnana 4, all'interno del parco Spina Azzurra. E' raggiungibile con i mezzi pubblici con la MM Rossa (fermata Bisceglie) e, a seguire, la linea bus 321, fermata P.zza San Biagio, oppure con la MM Verde (fermata Forum di Assago) e, a seguire, la linea bus 352, fermata Via Lomellina.

Gli utenti possono raggiungere il Centro accompagnati dai familiari o usufruendo del servizio di trasporto predisposto dal Comune di residenza.

Tale servizio di trasporto garantisce la tutela, la sicurezza ed il rispetto degli utenti, con particolare attenzione ai contenuti relazionali e di cura dell'accompagnamento, alla relativa collaborazione con gli operatori del CDD ed al rispetto degli orari.

### **A chi è rivolto**

Il centro accoglie **adolescenti ed adulti (16-65 anni, come da DGR 18334 del 23/08/2004), che abbiano espletato l'obbligo formativo** (o proponendo percorsi progettuali in integrazione all'obbligo stesso), **con certificazione di disabilità e** – per quanto concerne la sezione-autismo - **diagnosi di autismo e patologie assimilabili**, con disturbi nell'area della comunicazione e dell'interazione sociale, con riferimento agli accettati sistemi di classificazione internazionali DSM IV (manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali) e ICD10 (decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e disturbi psichici e comportamentali).

Il servizio di consulenza è offerto ai centri e/o servizi che ne facciano richiesta attraverso progetti ad hoc condivisi.

La formazione realizzata dal personale specializzato (in particolare in tema di autismo) viene fornita su richiesta.

### **Quali sono i costi**

La retta giornaliera complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria e una quota sociale. **La quota sociale può essere totalmente a carico dei Comuni di Residenza o totalmente a carico della famiglia o può essere a carico di entrambi (la percentuale a carico viene definita dal comune di residenza).**

**La quota sanitaria è a carico del Fondo Sanitario Regionale e varia a seconda del "livello di fragilità" dell'utente,** seguendo il seguente schema:

Classe	1	€ 58,00
Classe	2	€ 54,50
Classe	3	€ 51,00
Classe	4	€ 47,50
Classe	5	€ 45,00

Alle famiglie inoltre viene chiesto **il contributo mensile dovuto alla somministrazione dei pasti (Euro 4.35 a pasto) o ad altre attività come atletica o ippoterapia.**

**Per l'anno 2019 il costo individuale per le attività sopraindicate è di 150,00 euro (totale) per l'attività di atletica e di 15,00 a seduta per l'intervento di ippoterapia**

**Le fatture vengono emesse mensilmente dall'Amministrazione di Spazio Aperto Servizi).**

### **Tempo Pieno**

Si intende per frequenza a Tempo Pieno di un utente, la permanenza presso il CDD di almeno 20 ore settimanali.

**Retta giornaliera full time – quota sociale: 50.00 Euro (salvo diversi accordi con i singoli Comuni del distretto di riferimento)**

### **Tempo Parziale**

Si intende per frequenza parziale di un utente la permanenza presso il CDD di almeno 18 e non superiori alle 20 ore settimanali. In caso di frequenza di più di 20 ore verrà applicata la quota per la frequenza a tempo pieno.

**Retta giornaliera part-time – quota sociale: 27 Euro**

La retta comunale mensile è da considerarsi piena per la frequenza di almeno 9 giorni al mese da parte dell'utente. In caso di frequenza inferiore la retta sarà decurtata del 20% (a partire dal secondo mese di assenza).

Le chiusure del CDD per vacanze estive non sono soggette a fatturazione.

La quota sanitaria è da considerarsi calcolata sui giorni di frequenza dell'utente al CDD.

In caso la classe di fragilità dell'utente dovesse variare verranno variate le quote sanitarie.

**Per ogni costo sostenuto dalla famiglia (per es: pasti) verrà emessa, mensilmente, fattura con indicazione del mese di pertinenza, servizio, importo dovuto.** La famiglia potrà saldare la fattura attraverso bonifico o bollettino postale entro 30 gg dall'emissione della stessa.

Se necessaria una dichiarazione ai fini fiscali, la cooperativa compilerà e trasmetterà all'Agenzia delle Entrate l'apposito modulo inviato dall'Agenzia stessa.

### **Gli operatori del servizio**

In Cdd sono presenti 4 educatori, 3 OSS, un infermiere, uno psicologo, e figure specialistiche esterne (medico fisiatra, fisioterapista, musicoterapista, arteterapista, danzaterapeuta). Tutti gli operatori sono riconoscibili dal **tesserino di servizio** che riporta Nome, Cognome e Qualifica. Tutti gli operatori parlano correttamente la **lingua italiana**.

### **Il responsabile del servizio**

Il responsabile del Servizio è **il Coordinatore del Centro**, figura dedicata all'organizzazione e al monitoraggio del servizio, nonché persona che si adopera per lo sviluppo della rete sociale territoriale, tenendo rapporto con tutti i soggetti operanti sul territorio, in particolare con i Servizi Sociali di Riferimento, nonché i referenti del Distretto Sociale con il Comune Capofila.

Il Coordinatore del Centro è altresì referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica.



**CDD FAGNANA**  
**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI**

## **L'ACCESSO AL SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

### **In che modo viene fornito**

#### **A- LA PRESA IN CARICO**

**Il Servizio è offerto alle famiglie previa richiesta ai rispettivi Servizi Sociali Comunali, iscrivendosi alla lista di attesa del Comune. Il Servizio sociale comunale prende contatto con il centro dopo avere verificato la disponibilità di posti all'interno dello stesso.**

La disponibilità del posto dipende all'eventuale dimissione delle persone già inserite. Una volta individuata la possibilità di spazio, viene contattato il primo utente in lista di attesa e si avvia il processo di presa in carico: si effettuano incontri conoscitivi con l'ente pubblico, con la scuola o con altro servizio di provenienza, e con la famiglia; vengono raccolti i dati pregressi e la storia dell'utente; vengono raccolti i dati clinici e anagrafici; si fa una valutazione e dopo un periodo di osservazione (durata massima un mese) si effettua la restituzione della valutazione e dell'osservazione con l'eventuale dichiarazione di disponibilità di presa in carico da parte del Servizio; a questo punto avviene la stipula di un programma di inserimento in accordo con l'ente pubblico e con la famiglia; si costruisce un'ipotesi progettuale (per i primi mesi) e la si condivide con famiglia e a seguito di ciò viene costruito il Progetto Individualizzato (PI) condiviso.

#### **B- CONSULENZA AD ALTRI SERVIZI**

Il progetto consulenziale viene costruito di volta in volta a seconda delle necessità e dei bisogni emersi nei primi colloqui. Questi progetti sono sempre fatti in accordo e in collaborazione con il soggetto richiedente (scuola, Servizio Sociale, gruppi di famiglie...) anche per quanto concerne i contenuti degli interventi.

### **A chi rivolgersi**

Per informazioni ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del Centro al n. 0248841514 chiedendo del responsabile del servizio, Marco Brognoli

È possibile inviare una mail ai seguenti indirizzi:  
[cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org](mailto:cddcascinafagnana@spazioapertoservizi.org).

È possibile avere informazioni anche rivolgendosi ai propri Servizi Sociali territoriali e/o distrettuali.

È possibile concordare una visita guidata presso il CDD stesso, al fine di visionare l'unità d'Offerta, previo appuntamento telefonico con il Direttore del Centro (vedi numero sopra indicato)

### **I documenti necessari**

Per accedere al servizio sono richiesti documenti direttamente dal Servizio Sociale Comunale (certificazione invalidità, etc.) e alla famiglia tutta la documentazione medica pregressa e la documentazione educativa pregressa.

Verranno svolti incontri preliminari di conoscenza e raccolta informazioni con famiglia, servizi sociali ed eventuali medici di riferimento, per costruire un'anamnesi dell'utente.

### **Modalità di ammissione/accoglienza**

I cittadini interessati all'inserimento in un CDD devono rivolgersi, come detto, al servizio Sociale del proprio Comune di residenza o direttamente al Servizio.

Il Servizio Sociale Territoriale, raccolta la documentazione clinica e sociale precedente, incontra la famiglia e l'interessato e – valutata con essi la richiesta e la sua adeguatezza - inoltra la richiesta al Centro Diurno.

- Il Direttore del Centro, incontrando il referente dei Servizi Sociali, esamina la domanda ed esprime parere circa l'ammissione al CDD.
- L'ammissione al CDD è vincolata alla disponibilità di posti; in mancanza di posti è istituita apposita lista di attesa regolata in base alla data di presentazione della domanda.
- Valutata l'ammissibilità, sono previsti colloqui informativi del soggetto e dei familiari con lo psicologo, il coordinatore e l'educatore di riferimento al fine di acquisire gli elementi di conoscenza necessari a predisporre un primo progetto di inserimento.
- L'inizio della frequenza al Centro è graduale e finalizzata alla osservazione del soggetto per favorire la conoscenza reciproca.
- Viene predisposto il Progetto Individualizzato e la sua presentazione al soggetto ed ai familiari per la condivisione degli obiettivi educativi.

### **Modalità di dimissione**

La dimissione è accolta e vagliata e può avvenire:

- per espressa volontà del fruitore e/o degli aventi titolo;
- quando la verifica dei risultati, discussa con la Famiglia e i Servizi Sociali comunali, determini l'impossibilità di proseguire l'intervento al CDD per predisporre un nuovo e diverso progetto individualizzato (invio/inserimento in altro servizio/progetto) ovvero per attuare un ricovero in strutture specializzate o residenziali;
- nel caso in cui, senza giustificato motivo, un utente risulti assente dal CDD per tre mesi continuativi e previo accordo con i Servizi Sociali Comunali.

**Entro 30 gg dal ricevimento della richiesta di dimissione viene rilasciata alla famiglia o a chi ne fa richiesta (amministratore di sostegno/tutore) relazione di dimissione con indicazione dello stato di salute, del percorso effettuato in struttura (con trattamenti effettuati) ed indicazioni ed informazioni utili per la continuità degli obiettivi.**

### **Fasi e monitoraggio dell'intervento**

**L'obiettivo generale del Centro Diurno è il benessere della persona, la sua crescita e il mantenimento delle capacità già possedute e/o emergenti.** Ci si propone di lavorare sulle autonomie e le abilità sociali considerando la frequenza al servizio come momento transitorio verso la vita autonoma e/o comunitaria. Si lavora in stretta collaborazione con le famiglie, operando per costituire tavoli di lavoro a cui possano e debbano partecipare tutti gli interlocutori interessati.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è necessario che questi siano partecipati, condivisi e fatti propri da tutti i protagonisti (progetto di presa in carico globale).

Tale processo è garantito da strumenti di verifica e monitoraggio e da metodologie operative quali:

- La valutazione psicoeducativa (TTAP. – profilo psicoeducativo per adolescenti e adulti);
- osservazioni informali, il counseling genitoriale, l'elaborazione del progetto individualizzato (P.I.);
- Le verifiche periodiche attraverso follow-up educativi, ed il lavoro in équipe.

Dopo il primo semestre di frequenza si esegue una prima verifica generale al progetto con l'eventuale aggiornamento o adattamento dei P.I.

Inoltre, per strutturare gli spazi fisici e i tempi, per organizzare i materiali rispetto alle varie attività previste vengono utilizzati strumenti di lavoro suggeriti dall'approccio T.E.A.C.C.H. e dalla Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Gli operatori del Centro Diurno "CASCINA FAGNANA" hanno una formazione teorico-pratica su differenti metodologie d'intervento e sul metodo Cognitivo Comportamentale, oltre a specifiche competenze sulla valutazione, sull'area della comunicazione e dell'interazione sociale. I membri dell'équipe partecipano a corsi di aggiornamento e perfezionamento, oltre che a confronti educativi con altre realtà che si occupano specificatamente di disabilità.

E' prevista inoltre la supervisione psicologica come strumento di supporto all'équipe di lavoro, durante la quale si affrontano eventuali nodi critici a diversi livelli: relazione con gli utenti, con le famiglie, con l'équipe, nonché l'utilizzo di strumenti e specifiche metodologie d'intervento.

### **Lista di attesa: criteri di ammissione**

Quando il CDD raggiunge la sua capienza massima disponibile (15 ospiti) si procede all'apertura della Lista d'Attesa. Gli ospiti che hanno intenzione di iscriversi alla Lista di Attesa devono fissare un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio; verrà compilata la Richiesta Ospite con l'indicazione di tutti i dati e i riferimenti dell'ospite.

**In caso di possibilità di ammissione le domande in Lista di Attesa verranno prese in considerazione in base alla data di presentazione della domanda stessa.**

### **Garanzia di continuità assistenziale**

La Cooperativa Spazio Aperto Servizi, ente gestore del CDD Cascina Fagnana di Buccinasco, garantisce la **continuità dell'assistenza** in relazione alla tipologia ed alla complessità assistenziale degli utenti secondo quanto previsto dalla normativa regionale sull'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento dei CDD.

In caso di:

- **URGENZE ED IMPREVISTI:** è assicurata la continuità assistenziale in relazione alla tipologia e alla complessità dell'utenza con il personale e i mezzi a disposizione della cooperativa
- **DIMISSIONE:** entro 30 gg dal ricevimento della richiesta di dimissione viene rilasciata alla famiglia o a chi ne fa richiesta (amministratore di sostegno/tutore) relazione di dimissione con indicazione dello stato di salute, del percorso effettuato in struttura (con trattamenti effettuati) ed indicazioni ed informazioni utili per la continuità degli obiettivi.
- **TRASFERIMENTO:** mette a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente trasferito, previa richiesta scritta e in base a quanto descritto nel regolamento di Accesso agli Atti. L'équipe del Cdd Cascina Fagnana è disponibile ad effettuare un percorso di accompagnamento dell'ospite presso al nuova struttura
- **EVENTI CLIMATICI:** in servizio nell'équipe sono presenti due educatori e un OSS che possono raggiungere il CDD a piedi. In caso di necessità apriranno il servizio comunque in orario e si attiveranno per garantire i bisogni degli utenti. Il coordinatore contatterà tutto il personale a disposizione avente titolo idoneo per coprire le sostituzioni necessarie.

### **Richiesta documenti/FASAS**

La richiesta di accesso ai documenti va presentata mediante istanza scritta, La richiesta deve essere rivolta alla Coordinatrice e motivata. II richiedente deve indicare gli estremi del documento ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e dimostrare la propria identità.

Qualora in base alla natura del documento richiesto non risulti l'esistenza di controinteressati il diritto di accesso può essere esercitato in via informale.

Il richiedente avrà accesso per l'esamina dei documenti presso il CDD "Cascina Fagnana" e negli orari indicati nell'atto di accoglimento della richiesta e alla presenza del personale addetto.

I documenti per i quali è consentito l'accesso in via informale non possono essere asportati dal luogo presso cui sono presi in visione e non possono essere alterati.

L'accesso ad eventuali informazioni contenute in strumenti informatici avviene mediante stampa dei documenti richiesti.

Nel caso in cui non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite o sull'accessibilità del documento, il richiedente è invitato contestualmente a presentare istanza formale di cui si rilascia una ricevuta.

#### Costi del diritto di accesso

La presa visione dei documenti è gratuita; il rilascio di copia è invece subordinato al rimborso del costo di riproduzione sostenuto dal CDD "Cascina Fagnana" come indicato nella tabella di seguito riportata.

Copia semplice: Riproduzione fotostatica formato A4 € 0,25 a facciata

Copia conforme all'originale: Il rilascio di copia conforme all'originale è soggetto all'imposta di bollo come da disposizioni vigenti (Decreto MEF 24/05/05); è richiesta n.1 marca da bollo da € 14,62 per ciascuna copia conforme all'originale

Qualora la richiesta di accesso agli atti comporti la notifica a controinteressati, i costi necessari alla notifica sono quelli del servizio postale secondo le tariffe vigenti aumentati di 5 Euro per le spese amministrative. Tali importi sono a carico del richiedente l'accesso e potranno essere richiesti in anticipo per l'avvio del procedimento.



**CDD FAGNANA**  
**CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI**

## **CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO**

### **Il questionario di gradimento per i familiari**

Il questionario di gradimento per i familiari, (in allegato), fornisce informazioni sul livello di soddisfazione delle famiglie dei frequentanti il Centro Diurno, oltre a utili indicazioni per migliorare l'offerta del servizio.

Il questionario compilato verrà valutato nei risultati, insieme al Servizio Sociale inviante.

### **La gestione dei reclami**

Il modulo di reclamo (in allegato) è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibili e va consegnato al responsabile della qualità della Cooperativa, che lo condivide con il Direttore del Centro Diurno.

Il reclamo avanzato viene quindi condiviso dal Direttore con il referente del Servizio Sociale di Riferimento e, se necessario, con l'equipe del Centro Diurno, per convocare e quindi dare risposta a chi ha avanzato il reclamo stesso. Tale risposta può essere fornita verbalmente, ma viene comunque registrato su apposito verbale sottoscritto dal Direttore del Centro.

Nel più breve tempo possibile, a seconda del tipo di reclamo, viene data comunicazione sull'esito, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

7 gennaio 2019

Il Presidente della Cooperativa  
Dott.ssa Maria Grazia Campese



## MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verificano inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibili e va consegnato al **responsabile della qualità** della Cooperativa.  
Entro 48 ore – a seconda del tipo di reclamo – viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

### MODULO GESTIONE RECLAMI

**Data** \_\_\_\_\_

**Segnalazione diretta del cliente**

**Segnalazione telefonica**

**Nome Cliente**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Responsabile del servizio o referente della Cooperativa**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Descrizione del problema riscontrato/reclamo**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma del cliente (eventuale)**

\_\_\_\_\_

**Firma del ricevente**

\_\_\_\_\_

**QUESTIONARIO DI RACCOLTA GRADO DI SODDISFAZIONE PER LA FAMIGLIA O TUTORE**

Cari Genitori/Tutori/Amministratori di sostegno,  
il Personale del CDD Vi chiede di dedicare qualche minuto alla compilazione di un questionario per rilevare il Vostro grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto.  
Grazie ai suggerimenti e alle indicazioni che ci darete, sarà possibile effettuare interventi migliorativi mirati.

**Il questionario è anonimo.**

Segnare con una X le risposte scelte.

**1) Come Genitori vi siete sentiti bene accolti al CDD?**

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Molto      | <input type="checkbox"/> |
| Abbastanza | <input type="checkbox"/> |
| Poco       | <input type="checkbox"/> |
| Per nulla  | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....

**2) Le attività educative proposte ai vostri ragazzi sono:**

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Molto buone   | <input type="checkbox"/> |
| Buone         | <input type="checkbox"/> |
| Sufficienti   | <input type="checkbox"/> |
| Insufficienti | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....

**3) La disponibilità del personale e la sua professionalità è:**

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Molto buone   | <input type="checkbox"/> |
| Buone         | <input type="checkbox"/> |
| Sufficienti   | <input type="checkbox"/> |
| Insufficienti | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....

**4) La disponibilità e la professionalità del Coordinatore è:**

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Molto buone   | <input type="checkbox"/> |
| Buone         | <input type="checkbox"/> |
| Sufficienti   | <input type="checkbox"/> |
| Insufficienti | <input type="checkbox"/> |

Altro:.....

**5) Il calendario del servizio (apertura/chiusura ) risponde alle vostre esigenze:**

Molto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Per nulla	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

**6) La flessibilità degli orari del servizio risponde alle vostre esigenze:**

Molto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Per nulla	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

**7) Le proposte d'incontro (riunioni, feste) quest'anno sono state adeguate:**

Molto	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>
Per nulla	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

**8) La documentazione prodotta dal personale è stata:**

Molto buona	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>
Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Insufficiente	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

**9) La comunicazione è stata:**

Molto buona	<input type="checkbox"/>
Buona	<input type="checkbox"/>
Sufficiente	<input type="checkbox"/>
Insufficiente	<input type="checkbox"/>

Altro:.....

**10) Sa che è possibile fare dei reclami o dare suggerimenti scritti al CDD?**

Sì	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**11) Quest'anno ha presentato dei reclami?**

Sì	_
No	_

**12) In caso affermativo sono stati gestiti adeguatamente**

Molto	_
Abbastanza	_
Poco	_
Per nulla	_

**13) Le proposte integrative quest'anno sono state?**

Molto buone	_
Buone	_
Sufficienti	_
Insufficienti	_

Altro:.....

**14) Su una scala da 1 a 10 indichi il livello di soddisfazione complessivo rispetto al CDD, considerando i seguenti valori:**

da 1 a 5 = insufficiente; 6= sufficiente; 7=discreto; 8=buono; 9=molto buono; 10=ottimo

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10

**15) Che cosa avrebbe voluto trovare e manca?**

.....  
.....

**16) Quali sono, a suo parere, le prime 3 cose da migliorare in ordine di importanza?**

1).....  
2).....  
3).....

**17) Ha eventuali ulteriori suggerimenti o commenti che vuole fare?**

.....  
.....

DATA COMPILAZIONE \_\_\_\_\_