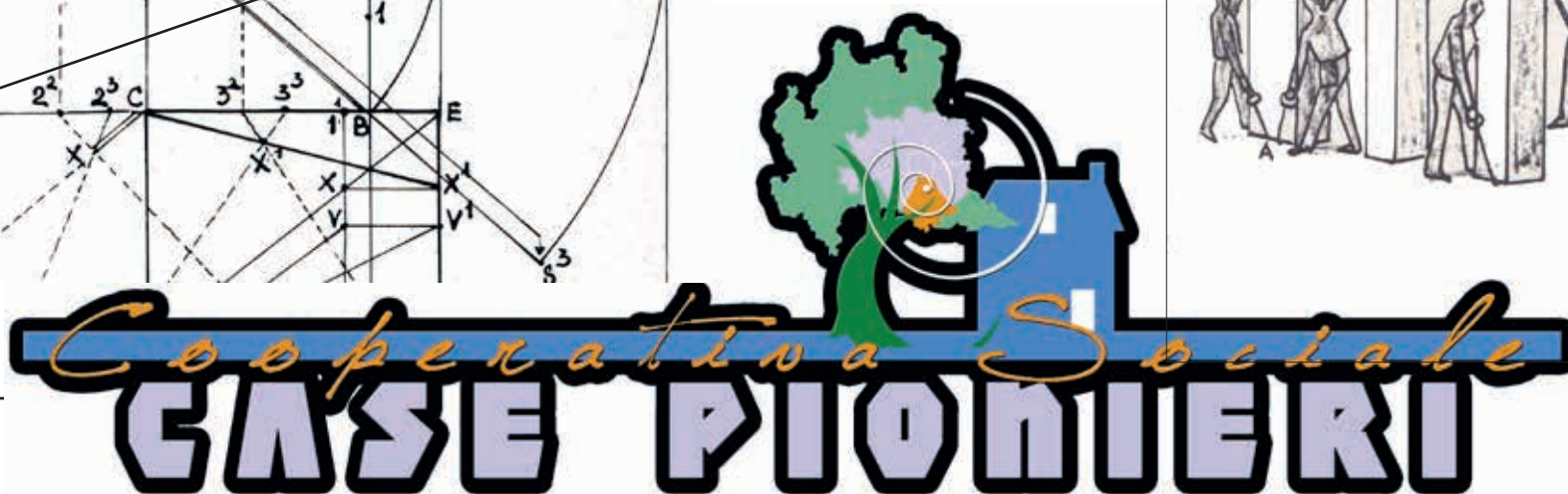
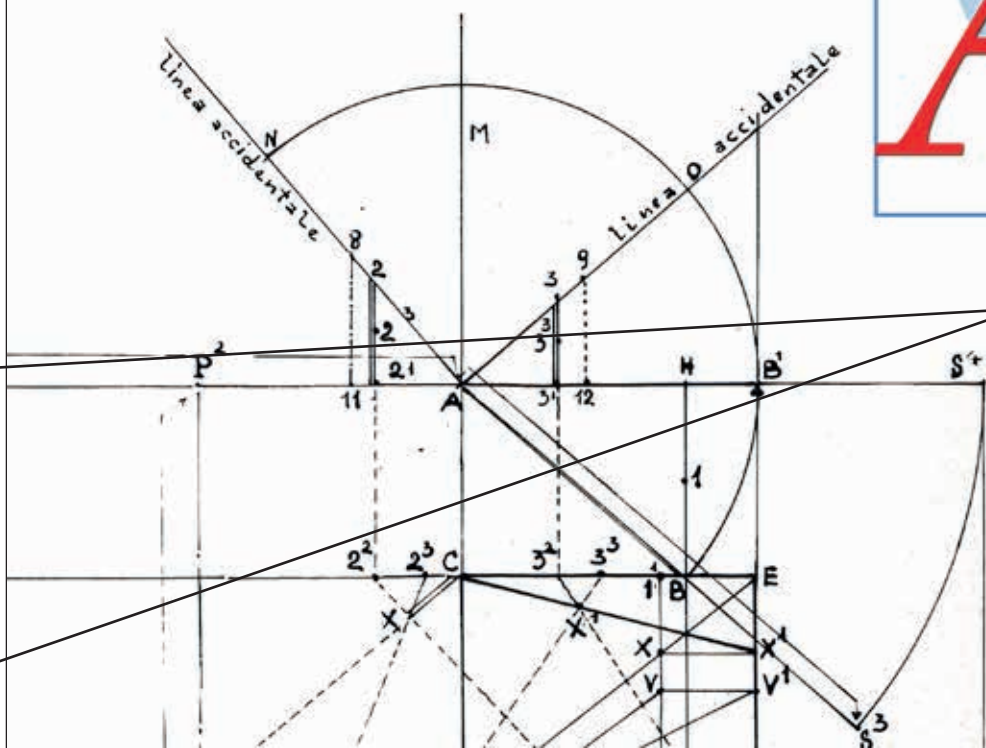
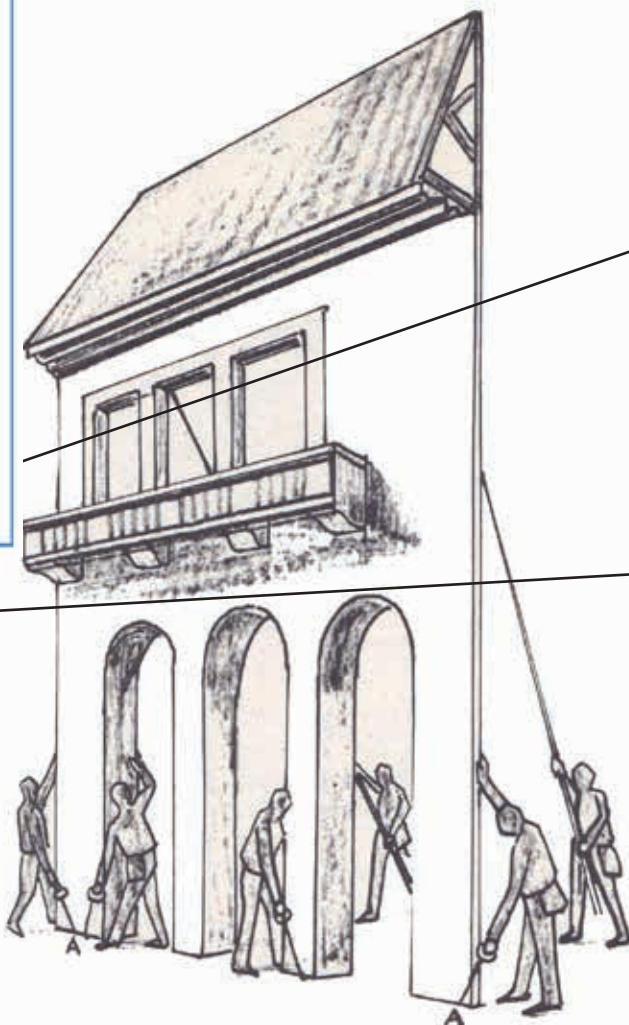


# Carta dei Servizi



La Cooperativa.....	4/5
Mission.....	5
Principi e Contenuti della Carta dei Servizi.....	6/7
Risorse strutturali/ Il tempo dei destinatari - organizzazione, obiettivi e modalità.....	6/7
Ricerca, condivisione ed inserimento/ Risorse umane, strutture dell'intervento e valutazione.....	7
I Servizi.....	8/11
Anagrafica della Micro-Comunità "Alatri".....	12/13
La Filosofia del Servizio.....	14/15
La continuità flessibile.....	14
L'appartenenza al contesto/ La continuità biografica/ La coerenza educativa individuale.....	15
L'Offerta.....	16/19
Destinatari/ Funzionamento/ Posti letto/ Collaborazione con Enti Pubblici.....	16
Prestazioni.....	17
La Retta.....	18/19
La Struttura.....	20-22
Distribuzione spazi.....	20/21
Come raggiungere la struttura.....	22
Il Servizio.....	23/41
Obiettivi specifici della Comunità Socio Sanitaria.....	26
Organigramma.....	27
Funzionigramma: L'Equipe Multidisciplinare.....	28/29
Pianificazione dei turni.....	29
L'Educatore di Riferimento.....	30
Gli Strumenti di lavoro dell'Equipe Multidisciplinare.....	31
Il Progetto Individualizzato.....	32

Le Attività.....	33/38
Lavoro di Rete/ Riunioni di Gruppo/ Incontri con le famiglie.....	39
La Rete.....	40
Giornata tipo nella C.S.S. ....	40/41
<b>Norme e Rapporti</b> .....	42/59
Modalità di accesso alla Struttura.....	42/43
Dimissioni.....	44/45
Soddisfazione e Reclami.....	46
Tutela Dati Personali/ Personale Volontario.....	47
Contratto d’Ingresso/ Visite alla Comunità.....	48
Tutela dei diritti delle persone con disabilità.....	49/53
Formazione del personale/ Attuazione decreto legislativo 81/08.....	54
Riconoscimento del Personale/ Manutenzione/ Pulizia della struttura.....	55
Indicazioni in caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura.....	56/57
Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali.....	58
Procedura richiesta di accesso o rilancio della documentazione sociosanitaria/ <b>Note</b> .....	58/59
<b>Appendici</b> .....	60/76
1. Modulo di Presa visione della Carta dei Servizi.....	61
2. Modulo Relativo a Reclami e Suggerimenti.....	62
3. Modulo di Gestione della Segnalazione Reclami.....	63
4. Procedura di Dimissioni.....	64
5. Modulo di Accesso e rilascio documentazione sociosanitaria.....	65
6. Questionario Soddisfazione Ospiti.....	66/73
7. Questionario Soddisfazione Familiari.....	74/77
<b>Credits</b> .....	78



Revisione febbraio 2019



La Cooperativa Sociale Case Pionieri, costituita nell'anno 2000, affonda le proprie radici nella volontà di un gruppo di Familiari di Persone adulte con disabilità di offrire loro un contesto di vita e di crescita adeguatamente

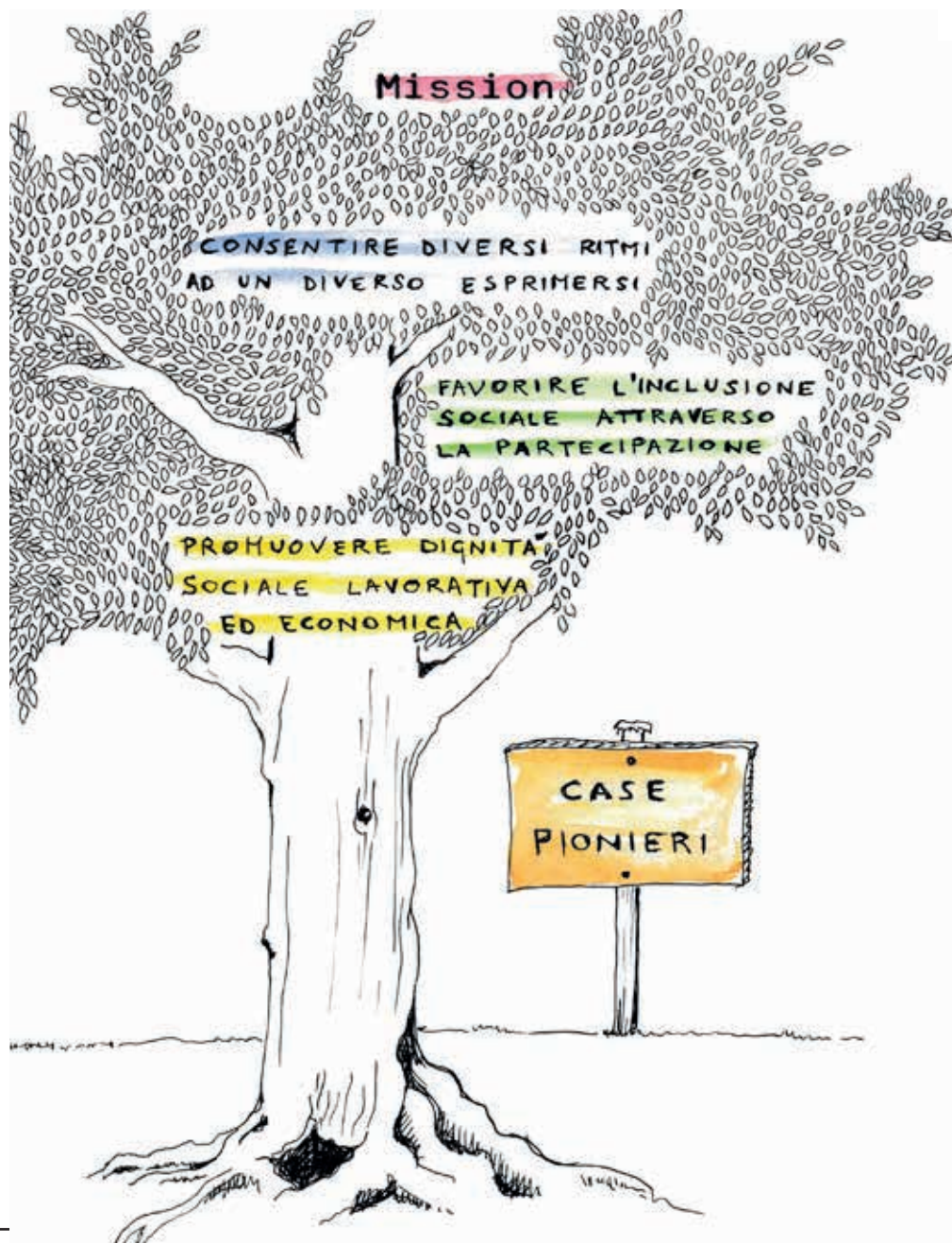


stimolante e protettivo. La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale delle Persone con disabilità. Si ispira ai principi del movimento cooperativistico mondiale (mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità, spirito comunitario, legame con il territorio) e in base ad essi orienta il proprio agire anche attraverso l'attiva cooperazione con altri enti ed organismi del Terzo Settore. La Cooperativa si propone di realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, ed, in particolare, Familiari delle Persone con disabilità fruitrici del servizio, Volontari. Nello svolgimento delle proprie attività produttive, infine, la Cooperativa Sociale Case Pionieri impiega soci lavoratori, offrendo occupazione lavorativa.

4  
Pagina

Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus

Sede legale : Via Bellarmino 27 - 20141 Milano C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850 Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846  
Tel./ fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org



- la centralità della persona, posta all'apice di una piramide rovesciata che si sviluppa con una socialità progressiva: la persona, la mutualità interna, la solidarietà esterna, il territorio, la società civile; tale centralità si realizza a tutti i livelli, sia la persona socio, lavoratore, volontario, fornitore dei servizi, fruitore della cooperazione, utente dei servizi
- l'orientamento etico dell'impresa finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e del territorio, attraverso l'orientamento costante alla correttezza, all'integrità e alla trasparenza delle azioni e dei comportamenti e la costante verifica della loro coerenza con idee e valori
- il pluralismo e il riconoscimento della diversità come risorsa attraverso il rispetto e la valorizzazione delle idee e delle esperienze individuali e collettive

## *Principi e Contenuti della Carta dei Servizi*

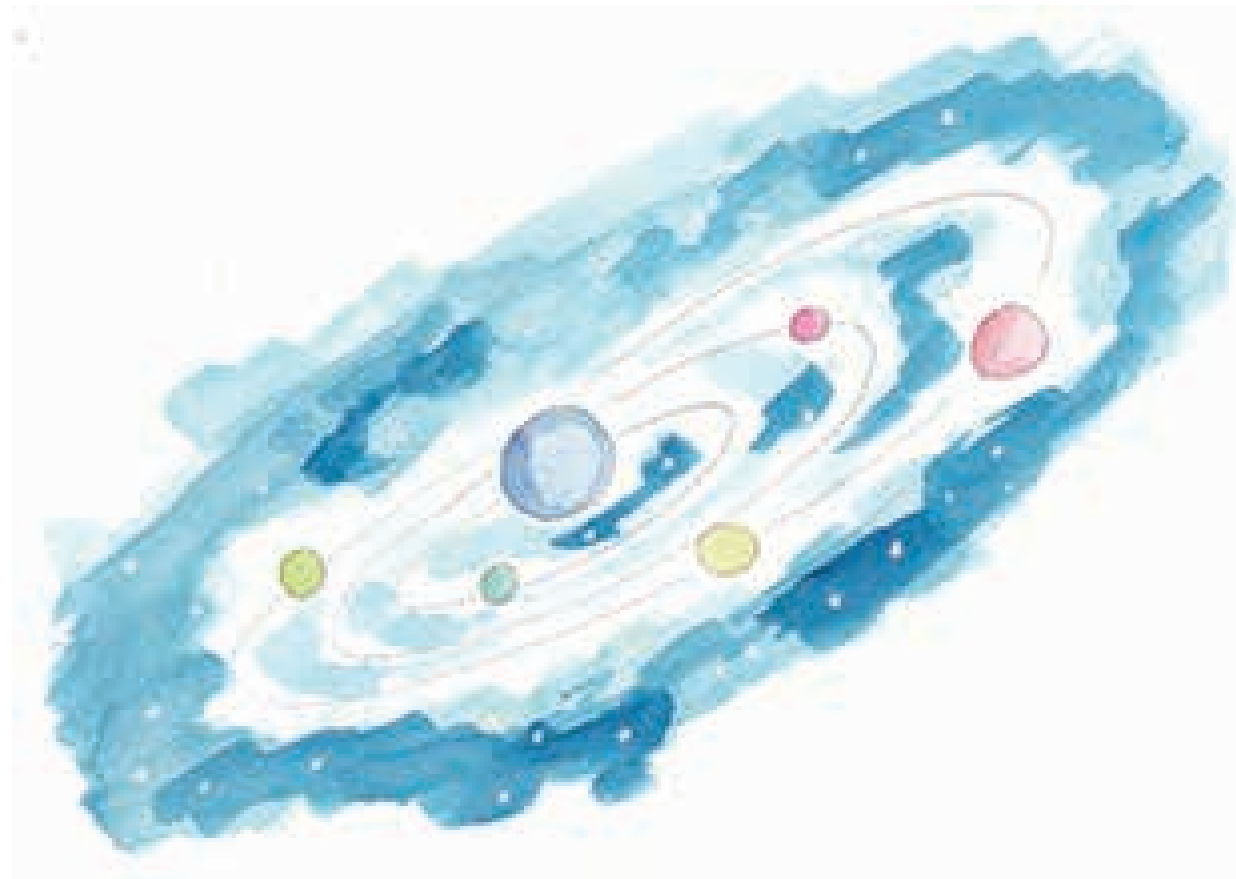
In linea con i principi generali che ispirano le funzioni di Cooperativa Case Pionieri, la carta dei servizi vuole costituire uno strumento informativo, di indirizzo etico e professionale chiaro e trasparente, a disposizione di tutti i soggetti, persone ed enti, che sono entrati o entreranno in relazione con la nostra organizzazione.

### **Risorse strutturali:**

all'interno della carta dei servizi sono descritte nel dettaglio le strutture e relative risorse, pertinenti al servizio nonché le eventuali connessioni con l'ente pubblico.

### **Il tempo dei destinatari - organizzazione, obiettivi e modalità:**

In questo documento sono riportati gli obiettivi generali e specifici del servizio e le attività attraverso





le quali vengono perseguiti. L'organizzazione del tempo, risorsa primaria per ogni individuo, viene descritta nel dettaglio ed evidenziata la connessione con il modello organizzativo ed educativo del Servizio.

## **Ricerca, condivisione ed inserimento:**

La condivisione del progetto di vita della persona rappresenta per la Cooperativa un momento di cruciale importanza e di profondo significato educativo e culturale. In questa carta viene descritto il percorso di inserimento e presa in carico della persona e soprattutto di partecipazione al progetto di vita da parte della persona stessa, dei familiari e referenti legali.

## **Risorse umane, strutture dell'intervento e valutazione:**

Attraverso la Carta dei servizi la Cooperativa fornisce tutte le informazioni relative alla composizione dell'equipe operativa, agli standard formativi e professionali nonché alle modalità di rapporto e relazione con gli altri referenti del fruitore del Servizio. Viene riportato inoltre il sistema utilizzato per operare una valutazione condivisa interna al Servizio.



Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) “Bellarmino Palazzina A”  
con sede in via Roberto Bellarmino, 27 – 20141 Milano.

Servizio Residenziale per persone con disabilità adulte di ambo i sessi.

La struttura, inaugurata nel mese di ottobre 2005, offre 10 posti letto abilitati, accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia e con il Comune di Milano (atto autorizzativo: con Disposizione n. 337 /2005 del 30/08/2005 per n. 10 posti letto rilasciata dall' Amministrazione Provinciale).





Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.) “Bellarmino Palazzina B”  
con sede in via Roberto Bellarmino, 27 – 20141 Milano.

Servizio Residenziale per persone con disabilità adulte di ambo i sessi.

La struttura, inaugurata nel mese di aprile 2007 offre 9 posti letti abilitati di cui 6 accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia e con il Comune di Milano (atto autorizzativo: CPE prot. n. 117969 del 23/11/2016).

**/ SERVIZI**



Micro-Comunità “Alatri”  
con sede in via Alatri, 10 – 20149 Milano.

Servizio Residenziale per persone con disabilità adulte di sesso maschile.

La struttura, offre 4 posti letto per persone con disabilità in regime di accreditamento con il Comune di Milano.

Pagina 9



## assistenza domiciliare semplice

Il servizio si rivolge a minori ed adulti con disabilità psichica, fisica o mista. La proposta prevede attività di sostegno alla persona con disabilità ed alla sua famiglia, mediante interventi socio-educativi ed assistenziali, individuali e di gruppo, realizzati presso la dimora familiare e sul territorio.

**SERVIZI**



## Servizio di consulenza, Orientamento e Progettazione

Cooperativa Case Pionieri offre una consulenza al nucleo familiare o all'individuo, per la costruzione del progetto di vita. Facilita inoltre l'orientamento verso i servizi più idonei alla persona, attraverso la propria esperienza e le proprie relazioni con gli altri Enti gestori.

Pagina **10**



## A Spasso nello Spasso

Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI

### Servizio di Tempo Libero:

il progetto nasce alcuni anni fa come risposta al bisogno, espresso da alcuni ragazzi in carico ai Servizi della Cooperativa, relativo alla sperimentazione di momenti di benessere e socialità. Le attività sono strutturate per piccoli gruppi con l'obiettivo di favorire l'incontro e lo scambio tra i partecipanti.

/ SERVIZI

*Incontrarsi*  
*Vivere la città*  
*Divertirsi Insieme*



Pagina



# La Micro-Comunità

# Alatri



**Coordinamento:**

**Angela Gullotto**

**Cell.:**

**349 286 0910**

**E-mail:**

**[gullotto.angela@gmail.com](mailto:gullotto.angela@gmail.com)**



**Denominazione:**

**Micro-Comunità**

**Alatri**

**Ente Gestore:**

**Consorzio S.i.r. Solidarietà in Rete**

**Ente Esecutore:**

**Cooperativa Sociale**

**Case Pionieri a r.l. Onlus**

**Indirizzo Ente Esecutore:**

**Via Bellarmino, 27 – 20141 Milano**

**Tel./Fax:**

**02 895 04598**

**E-mail:**

**amministrazione@cpionieri.191.it**

**Sito:**

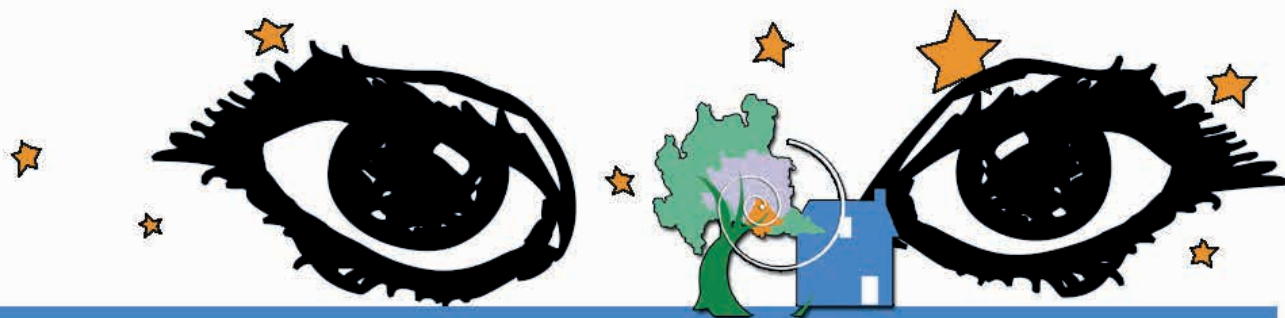
**www.casepionieri.org**

**La Micro-Comunità**

**Alatri**

**Pagina**

**13**



## La Filosofia del Servizio

### La continuità flessibile

Un Servizio efficace ed efficiente è un Servizio in grado di modificare il proprio assetto organizzativo, l'ambito ecologico ed il circuito degli interventi di assistenza rispetto ai bisogni ed alle possibilità della persona con disabilità.

Gli Operatori della Micro-Comunità "Alatri" ci credono.

Credono nella possibilità di trovare la giusta mediazione fra sotto e sovra stimolazione, evitando di sottoporre la persona con disabilità a pressioni per lei eccessive, favorevoli lo scompenso psicopatologico, o riducendo al contrario il grado e gli stimoli, che favoriscono in questo modo la cronicizzazione della sofferenza.

14  
Pagina



## L'appartenenza al contesto

Attraverso la stimolazione delle persone con disabilità ad un investimento emotivo sugli oggetti, sulle abitudini, sui ritmi quotidiani; mediante l'agevolazione dei rapporti tra i singoli e all'interno del gruppo, gli scambi con il micro e macro cosmo esterno, i Fruitori del servizio stesso vengono accompagnati a sviluppare un legame con il contesto e percepirlo come "base sicura".

## La continuità biografica

Il mantenimento di una linearità biografica tra il "prima" e il "dopo", costituisce un efficace strumento per dare continuità alla propria storia ed alle proprie radici.



## La coerenza educativa individuale

Gli interventi educativi, nei limiti del possibile, vengono pianificati "con" e "per" le persone con disabilità stesse. I progetti educativi, nella loro essenziale continuità, ruotano intorno all'individuo.

Tale obiettivo consente di coinvolgere la persona con disabilità come parte attiva e non passiva, del suo stesso processo di crescita e di cambiamento.



Revisione febbraio 2019

## L'Offerta

### Destinatari

La Micro-Comunità “Alatri” si rivolge a Persone con disabilità di tipo relazionale, adulte e di sesso maschile che intendono scegliere la struttura stessa come loro dimora abituale.

### Funzionamento

La Micro-Comunità “Alatri”, garantisce un funzionamento continuo 24h/24, 7gg/7, 365 giorni all’anno.

### Posti letto

La struttura è dotata di 4 posti letto

### Collaborazione con Enti Pubblici

**Comune di Milano** Ente Erogatore, con il quale siamo in accreditamento per le C.S.S. e la Micro-Comunità. Ci rapportiamo in sinergia a livello amministrativo, processuale, procedurale e nella condivisione degli obiettivi e negli intenti.

16  
Pagina







Prestazione	Inclusa	Esclusa
Accompagnamento in strutture del territorio a carattere educativo o sanitario	X	
Alloggio	X	
Assistenza sociale 24 ore/24, 365 giorni l'anno, se necessaria	X	
Prodotti per l'igiene Personale di base	X	
Vitto	X	
Prestazioni sanitarie previste dall'U.d.O.	X	
Attività esterne non organizzate dalla Comunità		X
Riparazione e/o sostituzione di arredi acquistati a carattere privato		X
Spese sanitarie (visite specialistiche, terapie farmacologiche, ecc.)		X
Spese per la cura del Sé (parrucchiere, estetista, ecc.)		X
Fornitura di biancheria da camera e da bagno	X	
Vestiaro		X
Servizio lavanderia per biancheria da camera e da bagno	X	





## La Retta

La retta giornaliera corrisposta a Cooperativa Case Pionieri è :

- per contratto con il Comune di Milano pari a **€42,97** + IVA. La compartecipazione della retta da parte delle famiglie o dell'ospite viene stabilita mediante determina della Commissione del Comune inviante.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, accessori per l'igiene personale, strumenti e apparecchiature di svago...) e gli eventuali altri costi per l'assistenza all'esterno della comunità.



La Micro-Comunità “Alatri” è governata dalla Cooperativa Case Pionieri, come Ente Esecutore, in General Contractor, su mandato del Consorzio S.i.r. – Solidarietà in Rete - Ente Gestore e titolare dell’accreditamento e contrattualizzazione con il Comune di Milano, con decorrenza 1 gennaio 2014.

Trattandosi di patto di accreditamento definito aperto si prevede la presenza di ospiti inviati dall’Ufficio Residenzialità del Comune di Milano, come la presenza di ospiti a regime privato, senza la determina del numero dei posti destinata agli uni od agli altri.

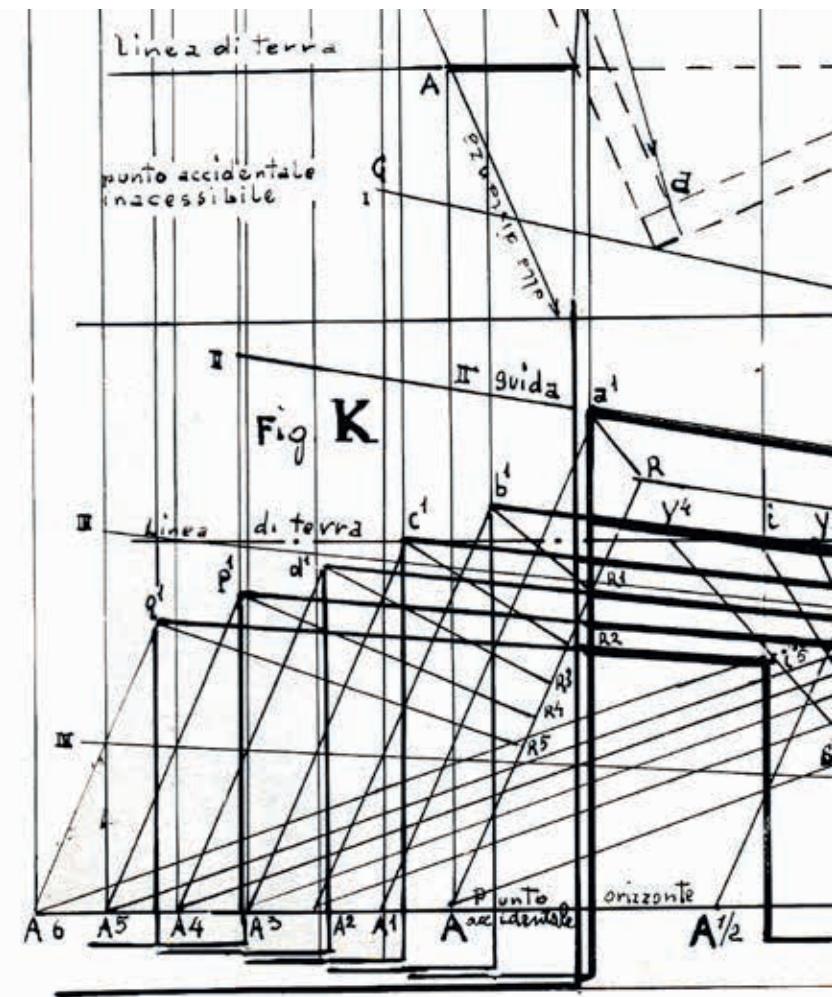
All’atto dell’inserimento in Struttura non è previsto un deposito cauzionale.





## La Struttura

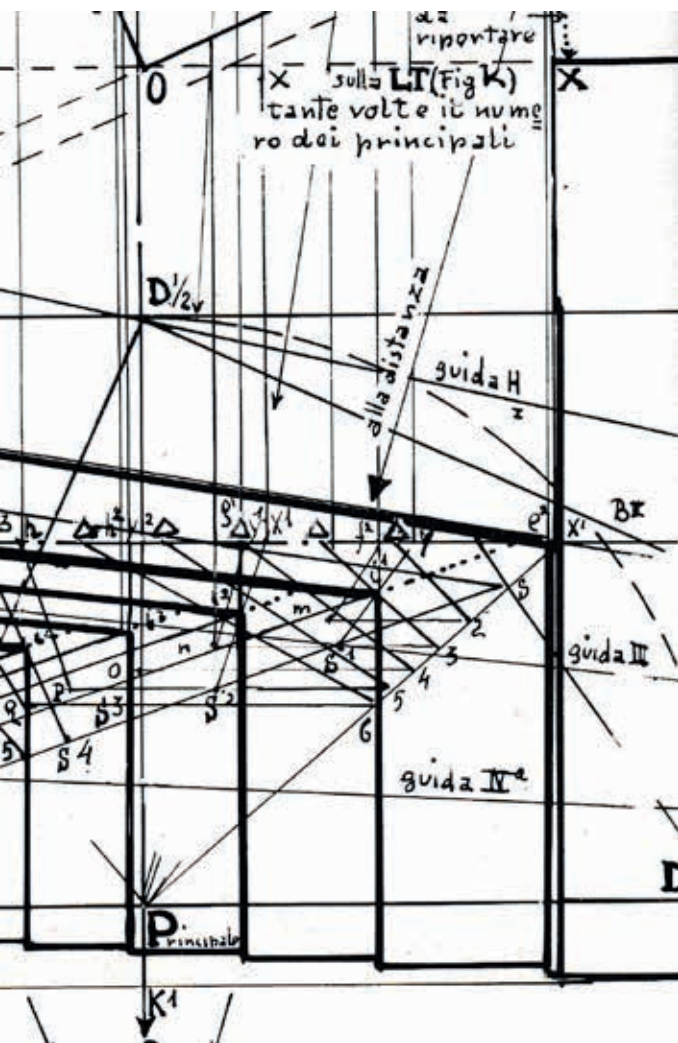
La Micro-comunità “ALATRI”, con sede in via Alatri 10 a Milano, è situata nella zona della vecchia Fiera cittadina, a pochi passi dalla fermata di Amendola Fiera, linea rossa della metropolitana. La via Alatri è una via privata chiusa che si sviluppa come traversa di Via Domenichino creando una sorta di corte, sulla quale si affacciano alcune villette tra cui quella in cui è situata la Comunità. Si tratta di un appartamento posto al secondo piano senza ascensore, di un edificio stile “Vecchia Milano”. Ad ogni piano dell’edificio è posto un singolo appartamento e quello che ospita la Comunità è di circa 90 mq calpestabili.



### Distribuzione spazi:

livello unico (2° piano): 1 bagno; cucina abitabile; 2 camere doppie;  
Zona giorno (sala da pranzo/relax e tv); ripostiglio.

20  
Pagina



Gli spazi sono distribuiti secondo la disposizione originale, con le stanze ed i servizi che si affacciano su un corridoio che divide in due l'appartamento e che si sviluppa alla sinistra dell'ingresso. La cucina abitabile è posizionata di fronte alla porta d'entrata, mentre l'unico bagno si trova immediatamente alla sua sinistra. Proseguendo per il corridoio, sempre sulla parte sinistra, subito dopo i servizi si trova l'ingresso di un'ampia sala. Nella parte destra del corridoio, di fianco alla cucina, si aprono due stanze da notte doppie, la prima delle quali dotata di un balcone che si affaccia su una corte interna. All'estremo del corridoio è posizionato un ripostiglio.





## La Struttura

### Come raggiungere la Struttura

è possibile raggiungere la comunità seguendo le informazioni sotto specificate:

#### Mezzi pubblici:

MM1 (linea rossa): fermata Amendola Fiera → Via Domenichino → Via Alatri

LINEA BUS (n°90/91): fermata P.le Brescia (Ospedale San Luca) → Via Credi → Via Domenichino → Via Alatri

TRAM (n° 16): fermata P.le Brescia (Ospedale San Luca) → Via Domenichino → Via Alatri



#### Auto:

Circonvallazione esterna da V.le Murillo → P.le Brescia → Via Credi  
→ Via Domenichino → Via Alatri

Circonvallazione esterna da Via bezzi → Via Ranzoni  
→ P.le Brescia → Via Credi → Via Domenichino → Via Alatri

La Cooperativa non prevede un servizio di trasporto per le visite  
alla struttura.

Per l'organizzazione telefonare alla persona incaricata delle visite la Coordinatrice Angela Gullotto.

Pagina 2



## IL SERVIZIO



**Il servizio della Micro-Comunità “Alatri”** si rivolge, a persone adulte con disabilità di sesso maschile, offrendo un ambiente di vita autonoma, caratterizzato dalla coesistenza di progetti educativi, cure assistenziali ed accompagnamenti sanitari, momenti aggreganti ed animativi, nel completo e primario rispetto delle specifiche autonomie degli ospiti e nella valorizzazione delle loro potenzialità.

La Micro-Comunità “Alatri” realizza una presa in carico dell’utenza nelle seguenti modalità:

- predispone quanto necessario alla realizzazione del progetto educativo individuale della persona, concordandolo con l’ospite, il referente legale e la famiglia.
- mantiene viva la rete sociale della persona, coinvolgendo tutti i servizi e le agenzie territoriali che hanno contatti con l’ospite
- assume funzione di collegamento col nucleo familiare d’origine e di memoria della sua storia cura gli aspetti sanitari, burocratici, legali, amministrativi ed economici legati alla presa in carico della persona, in collaborazione con le figu-



re preposte alla sua tutela

- organizza tempi e spazi all'interno dei quali si svolge l'esperienza di vita in comunità, dalle attività più semplici, inerenti ai normali gesti quotidiani, al tempo libero
- presidia la buona convivenza degli ospiti all'interno del servizio
- cura gli aspetti gestionali ed organizzativi essenziali per il buon funzionamento del servizio: copertura potenziale 24 ore su 24, con la possibilità di affrontare eventuali emergenze
- assicura agli ospiti assistenza
- interventi sanitari pertinenti alla tipologia della propria Unità di Offerta
- cura dell'igiene della persona
- vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche
- somministrazione dei pasti
- fornisce biancheria
- fornisce vestiario adeguato agli ospiti, attingendo alle disponibilità personali dell'ospite.







La Micro-Comunità “Alatri” propone, ai propri ospiti, un’esperienza di vita in comune nella ricerca costante del delicato equilibrio tra se stessi e gli altri. Un tendere imprescindibile poiché accomuna ogni persona. Portatore, al contempo, di diverse criticità. Il confronto tra i propri comportamenti e le norme di vita sociale. La deriva dell’isolamento, che può prodursi all’interno di una situazione che di fatto costringe alla convivenza. La perdita dell’intimità, particolarmente delicata in un contesto dove molti spazi sono condivisi. La standardizzazione dell’autonomia, nel senso della partecipazione come soggetti attivi alla costruzione del proprio progetto di vita che si interseca con quello di altri.

Vivere insieme condividendo, in un sistema ecologico così particolare e con abitanti così straordinari necessita di una mediazione e di una protezione costante. Al coordinatore ed agli operatori dell’equipe multi disciplinare è affidato il compito di mediazione relazionale ed assistenziale di questo Presidio.

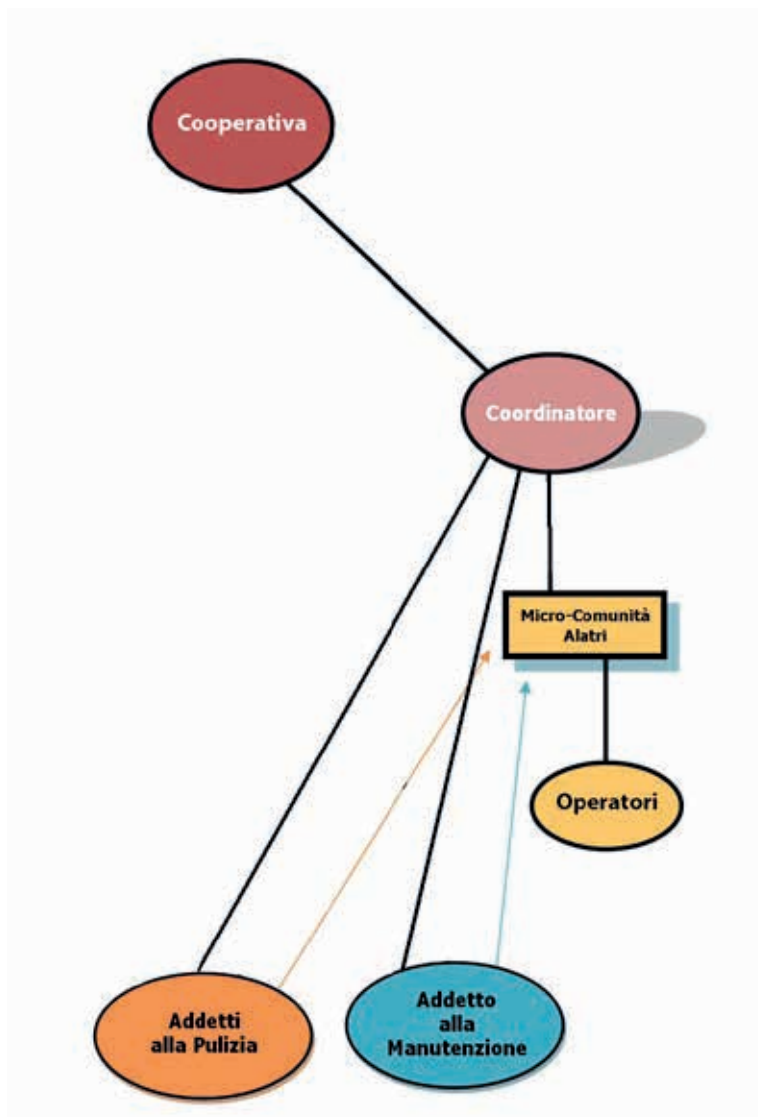


## Obiettivi specifici della Micro-Comunità

- Dignità e diritto di ogni persona, nel rispetto e nella consapevolezza di sé e degli altri, di vivere una vita che sia Esistenza
- Inclusione sociale
- Abituare l'ospite alla presenza dell'altro ("alterità" come ricchezza e non come ostacolo)
- Garantire spazi di attenzione individuale
- Favorire lo sviluppo di strategie di coping e risoluzione dei problemi, con tolleranza delle frustrazioni legate al fallimento
- Prevenire l'isolamento e contenere le tensioni legate all'eccessiva adesività o alla nascita di rapporti simbiotici (attenzione rivolta alle diadi simbiotiche disabili adulti - genitori anziani)
- Favorire, a beneficio degli ospiti, l'arricchimento della rete di relazioni amicali
- Garantire la continuità affettiva, relazionale, professionale tra il percorso di vita privata e il percorso di vita in comunità
- il coinvolgimento dell'ospite nella conduzione della casa in un'ottica di collaborazione e condivisione dei compiti necessari a rendere confortevole lo spazio dove si vive.



## Organigramma



IL SERVIZIO

27  
Pagina



## Funzionigramma

### L'Equipe multidisciplinare

L'Equipe multidisciplinare della Micro-Comunità "Alatri" è composta dalle seguenti figure professionali:

#### Coordinatrice

- Attua le linee operative definite in condivisione con la Direzione
- Garantisce l'attuazione delle procedure interne
- Assicura il mantenimento dei requisiti di accreditamento
- Predispose il lavoro d'equipe
- Supervisiona la stesura dei Progetti Individuali effettuata dagli operatori
- Gestisce la turnistica, le ferie ed i permessi del personale

#### Educatori

- Redigono i Progetti Individuali in coerenza con i bisogni degli ospiti
- Attuano gli interventi educativi
  - Gestiscono le attività
  - Collaborano con l'ospite nella cura degli spazi



IL SERVIZIO

- Compilano la documentazione relativa all'ospite

## Operatori Oss

- Condividono la stesura dei Progetti Individuali
- Attuano gli interventi assistenziali e sanitari
- Collaborano con l'ospite nella cura degli spazi
- Compilano la documentazione relativa all'ospite

L'equipe multidisciplinare collabora a stretto contatto con il Medico Curante.

## Pianificazioni dei Turni

Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica	
dalle 18.00	alle 21.00	dalle 18.00	alle 21.00	dalle 18.00	alle 21.00	dalle 18.00	alle 21.00	dalle 18.00	alle 21.00	dalle 12.00	alle 20.00	dalle 12.00	alle 20.00
Operatore 1		Operatore 2		Operatore 1		Operatore 1		Operatore 2		Operatore 1/2		Operatore 2/1	

Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica	
dalle 11.00	alle 14.00			dalle 17.00	alle 19.00			dalle 17.00	alle 19.00				
Coordinatrice				Coordinatrice				Coordinatrice					

29

Pagina

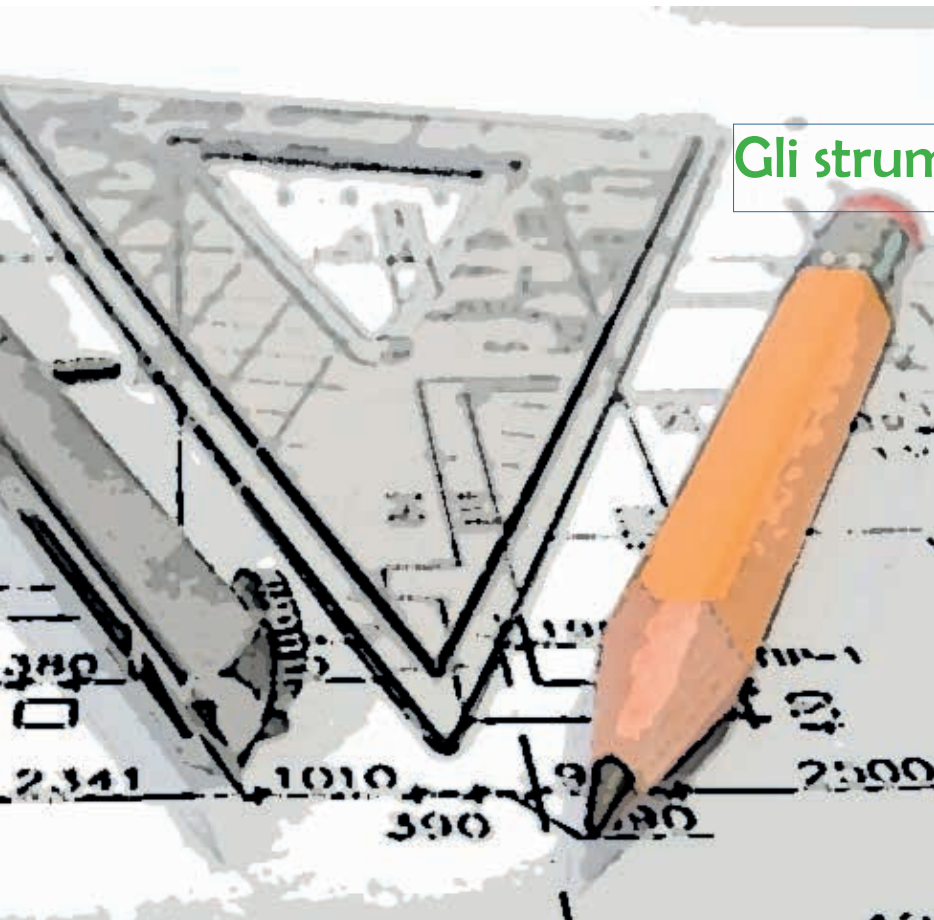


## L'Educatore di Riferimento

Il Servizio prevede l'assegnazione di un educatore, denominato "di riferimento", per ogni ospite della Struttura. L'educatore di riferimento, designato dal Coordinatore in accordo con l'equipe multidisciplinare, accompagna l'ospite nella vita comunitaria e garantisce la supervisione sul progetto individuale. E' inoltre incaricato delle relazioni e comunicazioni, con il referente legale, la famiglia e le istituzioni.



## Gli strumenti di lavoro primari delle equipe



- know how
- Indagine educativa
- Stesura e verifica del Progetto

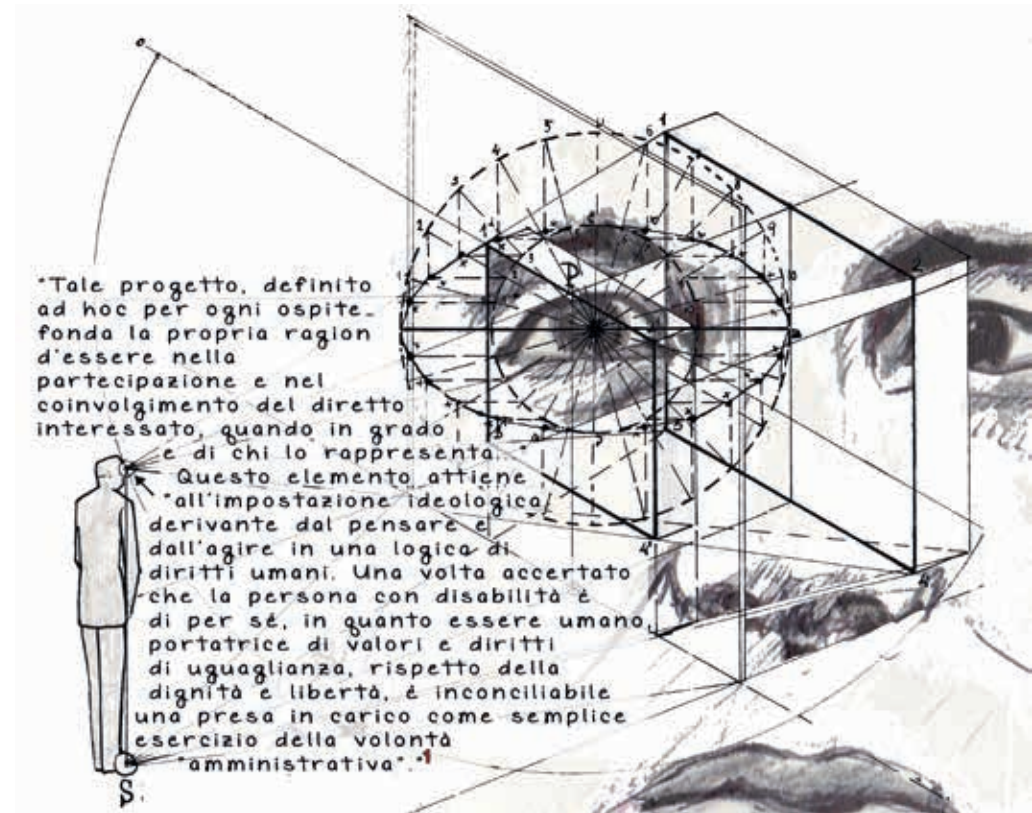
Individualizzato

- Le Attività
- Riunioni di gruppo
- Colloqui individuali con gli ospiti
- Incontri con le famiglie
- Incontri di rete

## Il Progetto Individualizzato

Il PEI o PI “progetto individualizzato”, rappresenta l’essenza del lavoro educativo, assistenziale in un’ottica di programmazione. Il progetto individua i bisogni, i problemi e le propensioni degli ospiti della Micro-Comunità. Contiene gli obiettivi qualitativi e quantitativi, i tempi di attuazione, la frequenza degli interventi/azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte. Viene predisposto, condiviso e sottoscritto dalla equipe. Tale documento è

revisionato dall’equipe con una frequenza coerente ai fabbisogni dell’utente e comunque, salvo diversa disposizione normativa, con una periodicità non superiore ai sei mesi e previe opportune e obbligate rivalutazioni che possono esitare anche in una riconferma del progetto. Il progetto individuale viene altresì condiviso e sottoscritto dall’utente o, se del caso, dal tutore legale amministratore di sostegno.



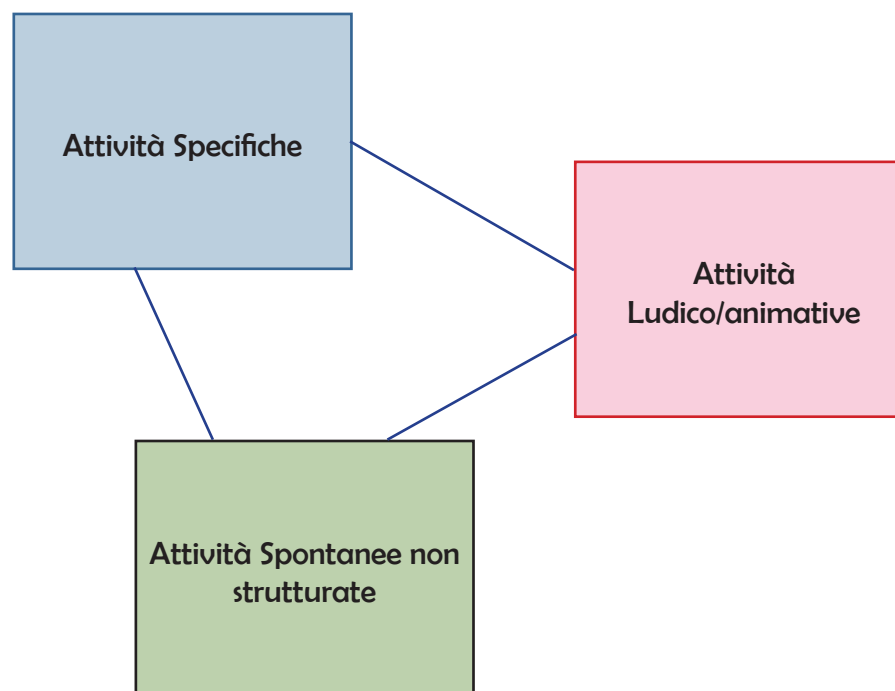




## Le attività

Le attività sono finalizzate primariamente a promuovere la partecipazione attiva dell'ospite, creare un clima di appartenenza alla Comunità, nonché ad incentivare l'apertura della struttura al territorio, in un'ottica di partecipazione, scambio ed arricchimento reciproco.

Le attività offerte sono così sintetizzabili:





## ATTIVITÀ SPECIFICHE

Sono le attività principali della Micro-Comunità, derivate dalla stesura del Progetto Educativo Individuale di ogni ospite e pertanto finalizzate alla realizzazione del progetto stesso. Attraverso tali attività si attuano i vari interventi dell'equipe multidisciplinare, in collaborazione con e per la persona a cui sono dirette. Sono volte a:

- realizzare gli obiettivi programmati nei tempi stabiliti
- mantenere risultati positivi precedentemente raggiunti
- disincentivare comportamenti lesivi
- accrescere o mantenere le autonomie personali
- favorire la convivenza sociale

Possono essere individuali o di gruppo e condotte dagli operatori indicati nel progetto individuale. Comprendono diverse declinazioni tipologiche: educative, assistenziali, sanitarie,

Sono attività pianificate dall'educatore o che dipendono dalla risposta, sempre biunivoca, degli attori dell'atto educativo e dalle modificazioni correlate che compongono l'azione educativa.



Effettuate dagli educatori per consentire a ciascun ospite il mantenimento del proprio equilibrio psicofisico. Attraverso tali attività, vengono sviluppate le competenze degli ospiti con un'attenzione alla qualità della vita del singolo e del gruppo.

## **Assistenziali**

In questa categoria rientrano tutte quelle attività tese a sostenere la cura della persona nel suo vivere quotidiano: un adeguato supporto igienico sanitario, un'attenzione all'alimentazione, il sostegno alla gestione dei beni e del denaro dell'ospite. Tali attività vengono promosse con un'attenzione specifica al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie personali.

## **Sanitarie**

Si tratta di quelle attività riguardanti la salute dell'ospite nella sua globalità, sia fisica che psichica; dagli accompagnamenti da parte degli operatori presso le strutture sanitarie specializzate, agli interventi possibili (consentiti per normativa rispetto alla tipologia professionale impiegata nella Micro-Comunità) nel decorso delle cure prescritte dal medico curante o dai medici specialisti. Coadiuvare la persona nel processo di prevenzione e cura, in un ambito così delicato come quello sanitario, ponendo attenzione alla dimensione relazionale acquista un significato particolarmente rilevante.



## Ecologiche

Si intende il termine nel suo significato originario, etimologico:

ecologia (dal greco: οίκος oikos, “casa” o anche “famiglia”; e λόγος logos, “discorso” o “studio”). Ovvero gli aspetti socio-culturali riguardanti dei gruppi umani e l’ambiente nel quale vivono. Le attività, sempre condivise e supportate dalla figura educativa rendono costante il coinvolgimento dell’ospite nella gestione pratica del servizio, inteso come spazio abitativo. Si tratta di attività, svolte singolarmente o in piccolo gruppo, dedicate alla cura dei propri spazi e di quelli comunitari. In queste rientrano il riordino della propria camera, la preparazione dei pasti, il riguardo per gli spazi comuni (interni ed esterni – giardino-), il fare la spesa.

L’analisi costante dell’aspetto ecologico è fondamentale per ricavare ulteriori spunti nel ricalibrare Il Progetto Individuale degli ospiti, considerando l’estrema importanza della relazione tra l’adattamento ambientale degli ospiti, il garantire un ecosistema flessibile ai loro bisogni da parte degli operatori, per la qualità della vita.



## LUDICO/ANIMATIVE

Sono attività che occupano principalmente il tempo libero, sono meno programmatiche, di quelle specifiche anche se richiedono una puntuale calendarizzazione. Possono essere inserite nel progetto individualizzato e diventare attività specifiche se si ritengono particolarmente importanti per il benessere dell'ospite. Negli spazi interni al Servizio vengono promossi momenti di socialità come le feste di compleanno, le cene o gli incontri ricreativi e ancora altre attività di tipo più occupazionale e creativo come il disegno e la pittura. Le attività esterne comprendono le uscite nel quartiere, sul territorio cittadino e le gite.



## SPONTANEE E NON STRUTTURATE

Si tratta di tutti quei momenti che avvengono spontaneamente tra gli ospiti in autonomia o con la partecipazione degli operatori. Sono le esperienze meno tangibili ma al contempo particolarmente significative poiché costituiscono il sentimento del vivere comune: la costruzione della rete relazionale all'interno della Comunità. I giochi di società, le passeggiate, le chiacchiere, il momento della merenda o della visione di programmi televisivi, possono essere opportunità di scambio ed occasioni di poter esprimere, da parte degli ospiti, i propri desideri, le proprie attitudini ed in definitiva il proprio sentire la vita in Comunità. Messaggi preziosi, in più, a disposizione dell'equipe multidisciplinare per la costruzione del progetto individuale.

Tutte le attività descritte sono condivise dagli ospiti con l'equipe multidisciplinare, nell'ottica di una partecipazione di tutti i fruitori e del loro protagonismo.



## Lavoro di rete

Gli Educatori organizzano momenti d'incontro con le agenzie di socializzazione, educative e/o riabilitative coinvolte, a titolo diverso, nel percorso di vita dell'ospite stesso.

## Riunioni di gruppo

Passo fondamentale per la qualità della vita comunitaria è quello di valutare regolarmente le esigenze e le aspettative dell'ospite attraverso momenti di ascolto organizzati. La riunione di gruppo è condotta dall'educatore in turno e si struttura attraverso un confronto con e tra le persone residenti.

## Incontri con le famiglie

Il confronto con la Famiglia ed i Referenti legali della persona con disabilità ha un importante valore perché la vita di comunità e l'intervento educativo si realizzino in forma di continuità e non di rottura con il passato.

Gli incontri tra gli educatori di riferimento e le Famiglie (o i Referenti legali) delle rispettive persone con disabilità hanno cadenza semestrale (gennaio-giugno). Resta inteso che, per ogni situazione di bisogno, il Personale educativo della comunità, o la Coordinatrice, sono disponibili per ogni chiarimento e/o aggiornamento sullo stato di benessere del fruitore del Servizio.



Sempre a cadenza semestrale, infine, sono previsti incontri, quando richiesto, tra l'intera equipe educativa ed i Familiari e/o Referenti legali.

## La rete

La Micro-Comunità "Alatri" presta particolare attenzione all'inclusione, all'integrazione con la cittadinanza e con il territorio. La dimensione di relazione territoriale è caratteristica importante per lo sviluppo dell'identità sociale del Servizio e delle persone che lo compongono. La parrocchia, la biblioteca, il supermercato e così via, diventano riferimenti importanti per condividere la vita comune del quartiere. In diverse occasioni si collabora con altri servizi analoghi al nostro e con agenzie educative presenti sul territorio nel tentativo di sostenere la conoscenza reciproca.

## Giornata tipo nella Micro-Comunità

"Organizzare la propria quotidianità conferendole un senso": questo è il motto della vita nella Micro-Comunità "Alatri".

Una programmazione generica non concorre certo a trasformare le strutture in luoghi fisici

e spazi mentali condivisi avvertiti come propri dagli ospiti.

Responsabilizzare ciascun individuo secondo le caratteristiche Personali, stimolare l'attitudine a svolgere compiti, condividere e fare





convivere le decisioni, ampliare i canali di comunicazione e favorire l'acquisizione di un ruolo attivo, è ciò che permette di passare da una istituzione per il trattamento ad una residenza comunitaria il cui clima permette l'apprendimento di nuove competenze sociali e relazionali.

IL SERVIZIO

Giornata ferialle tipo	
0:00/8:30	Sveglia, preparazione, colazione, uscita
8:30/10:30	Attività diurne
17:00/18:00	Rientro in Comunità
18:00/20:00	Attività individuali e di gruppo
20:00/21:00	Cena
21:00/23:00	Relax
>23:00	Riposo

Giornata festiva tipo	
8:00/10:00	Sveglia, preparazione, colazione
10:00/12:00	Attività personali, visite in famiglia
12:00/14:00	Preparazione pasto e pranzo
14:00/19:00	Attività individuali e di gruppo, visite in famiglia e rientri.
19:00/21:00	Preparazione pasto e cena
21:00/23:00	Relax
>23:00	Riposo

41  
Pagina

## Norme e Rapporti

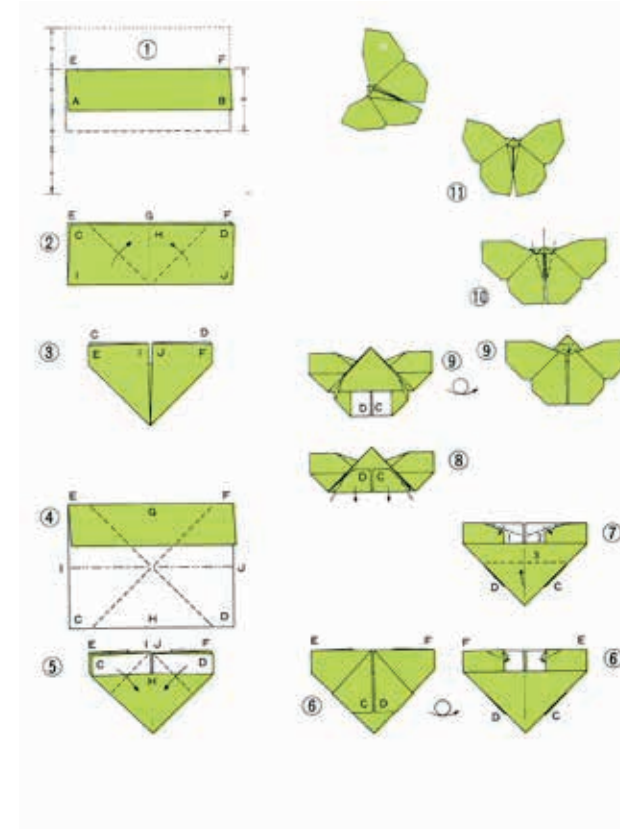
### Modalità di accesso alla Struttura

Tramite Istituzioni

L'utenza può accedere al servizio tramite i "ServiziSociali" del Comune di residenza e previo nullaosta dell'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano che avvia e cura la regia degli inserimenti valutando criteri di necessità, lista d'attese compatibilità con le strutture accreditate presenti sul territorio:

"Le ammissioni degli utenti sono concordate con il Soggetto accreditato e successivamente disposte dal Comune, su parere di apposita commissione istituita presso il Settore Servizi per Persone con Disabilità, Salute Mentale e Domiciliarità, che si esprimerà anche in ordine alla partecipazione alla spesa

da parte dell'utente. L'ammissione è subordinata al rilascio di impegno scritto con il quale il Comune si assume l'onere a garantisce il pagamento della retta."





## In regime privato

La persona in condizione di bisogno, personalmente o mediante il proprio Referente Legale o su segnalazione di parente/conoscente, del medico Curante, di altri operatori, richiede informazioni sulle Micro-Comunità “Alatri” attraverso i canali comunicativi istituzionali quali il telefono, il sito internet o in qualsiasi interfaccia della Cooperativa (servizi residenziali, Consorzio di appartenenza). Le richieste vengono indirizzate alla Direzione.

Durante l'accoglienza dei nuovi ospiti è fortemente consigliata, daparte del Servizio, la nomina di un Referente legale (Tutore o Amministratore di Sostegno) per ogni persona con disabilità che risiederà nella struttura. La Cooperativa si impegna ad affiancare il nuovo ospite e la famiglia nel richiedere tale figura presso gli uffici preposti.



## Dimissioni

### Tramite Istituzioni

La persona con disabilità (od il Referente Legale) può manifestare e maturare, nei propri diritti, la decisione di richiedere di essere dimesso (di dimettere il proprio assistito) dalla Micro-Comunità "Alatri". Altresì può maturare l'ipotesi, da parte dell'Equipe Multidisciplinare, che il Servizio di appartenenza non sia più idoneo alle esigenze della persona con disabilità residente o che subentrino fattori di incompatibilità che compromettano il benessere della persona stessa e/o degli altri ospiti. In questo secondo caso il Servizio, in collaborazione con l'Ufficio Residenzialità, concorda la possibilità di dimettere la persona con disabilità, in consonanza con la stessa e con il referente legale.

“Le dimissioni degli utenti sono concordate con il Soggetto accreditato e successivamente disposte dal Comune, su parere di apposita commissione istituita presso il Settore Servizi per Persone con Disabilità, Salute Mentale e Domiciliarità...Le dimissioni che non avvengano per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la rappresentanza legale, dovranno essere concordate con il Comune e a seguito della decisione in merito, il Soggetto accreditato dovrà garantire al Comune un preavviso di almeno 60 giorni, al fine di reperire una alternativa idonea.”<sup>2</sup>

44  
Pagina



## In regime privato

La Cooperativa Sociale Case Pionieri persegue, come obiettivo primario del suo operare, il benessere psico-fisico degli ospiti dei suoi servizi residenziali. Tale obiettivo presuppone, come vincolo fondante, la fornitura di adeguate risposte a bisogni latenti e/o manifesti anche laddove le condizioni psico-fisiche risultino incompatibili, con la struttura e/o con le restanti Persone con disabilità residenti nel Servizio. In ragione di ciò, la CMicro-Comunità “Alatri” prevede una procedura di dimissione della persona con disabilità dal proprio Servizio.

Vedi “Procedura di Dimissioni” in appendice a questa Carta dei Servizi.

Norme e Rapporti



## Soddisfazione e Reclami

### Questionario di Soddisfazione

In accordo con quanto previsto dalla normativa in materia di definizione delle unità di offerta, è prevista la valutazione annuale del livello di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, degli operatori.

### Reclami e suggerimenti

All'interno della struttura è presente un apposito modulo ("Modulo Relativo a Reclami e Suggerimenti", in appendice a questa Carta dei Servizi) per esprimere apprezzamenti o lamentele sul funzionamento del Servizio, tempi e modalità di accoglienza, chiarezza delle informazioni ricevute, ordine e pulizia della struttura. Chiunque evidenzia uno stato di malfunzionamento riscontrato in comunità, otterrà, entro 30 giorni dalla segnalazione, risposta scritta relativa all'accaduto ("Modulo di Gestione della Segnalazione", in appendice a questa Carta dei Servizi).



## Tutela dati personali

All'atto dell'acquisizione, da parte della struttura, dei dati sensibili della persona con disabilità (cartelle sanitarie, documentazione legale, relazioni di altri servizi), gli operatori della Comunità si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza (Dlsg 196/2003).

I referenti legali sottoscrivono il consenso al trattamento dei dati stessi secondo quanto prescritto dal Dlsg 196/2003 "Tutela delle Persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati Personali". Gli ospiti ed i loro referenti legali per l'accesso od eventuale rilascio della documentazione sociosanitaria possono fare riferimento alla relativa procedura (in Appendice). I dati personali relativi ai lavoratori (alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi) sono suscettibili di tutela e secretati.

## Personale volontario

Ogni Persona interessata a partecipare alla vita della comunità in qualità di Volontario, secondo normativa, è tenuta ad essere membro di un'Associazione di Volontariato iscritta all'albo delle Associazioni di Volontariato. Partecipa a momenti di formazione organizzati dall'equipe multidisciplinare, dove viene descritto il Servizio all'interno della Micro-Comunità.

Norme e Rapporti

47  
Pagina



## Contratto d'Ingresso

In caso di inserimento la persona con disabilità ed il suo Referente Legale, firmano il “Contratto di Ingresso”, nel quale vengono definiti i diritti e doveri dell’Utente, le regole del Servizio ed i diritti e doveri della Micro-Comunità. La persona con disabilità, in caso di accettazione del “Contratto di Ingresso”, a tutti gli effetti diventa Ospite della Comunità.

## Visite alla comunità

Referenti legali, familiari ed amici delle persone con disabilità residenti presso la Micro-Comunità sono benvenuti negli orari previsti:

- pomeriggio: dalle 18.00 alle 19.00
- week-end: dalle 16.00 alle 19.00

I referenti legali, i familiari e gli amici possono accedere alla struttura:

- per visite di routine (auspicabilmente previo accordo telefonico con l’educatore in turno o di riferimento, e comunque nel rispetto degli orari previsti)
- per visite urgenti: ove possibile, previa telefonata con l’educatore in turno





Per colloqui non calendarizzati si invita a ricercare luoghi e tempi idonei.

Referenti legali, familiari ed amici possono accedere alle residenze della Cooperativa mantenendo, specie in presenza delle persone con disabilità ivi dimoranti, un contegno che non turbi la serenità dell'ambiente.

Referenti legali, familiari ed amici possono accedere alla camera della persona con disabilità previo accordo con l'Educatore di riferimento ed in orari che non destino problemi per l'organizzazione della sede ovvero negli orari di visita.

Norme e Rapporti

## Tutela dei diritti delle persone con disabilità

La tutela dei diritti delle persone con disabilità viene garantito dalla regolamentazione esposta in questa Carta dei Servizi, dal Contratto di Ingresso e dal Codice Etico (di cui in appendice un estratto). La Cooperativa si impegna a rispettare e a far rispettare i seguenti diritti della persona

accolta:

- **Diritto alla salute:** la salute viene intesa nella sua globalità, come salute fisica, psichica e sociale; pertanto il Servizio oltre ad assicurare un servizio socio-



sanitario di buona qualità si impegna a:

- a) incoraggiare gli ospiti ad assumere un ruolo attivo e di partecipazione al miglioramento e mantenimento della propria salute;
- b) a migliorare la collaborazione con i servizi sociali e sanitari a tutela degli ospiti inseriti in comunità;
- c) a identificare e caratterizzare nella comunità specifici gruppi target e i loro bisogni specifici di salute;
- d) creare in comunità ambienti di vita favorevoli, umani e stimolanti;
- e) riconoscere le differenze di atteggiamenti, bisogni e condizioni culturali tra individui e tra i diversi gruppi;
- f) ad aumentare la disponibilità e la qualità dell'informazione, della comunicazione, dei programmi educativi e di apprendimento di abilità per gli ospiti;
- g) aumentare la disponibilità e la qualità dei programmi educativi e di formazione continua per il personale.

- Diritto alla sicurezza:** La Cooperativa Case Pionieri presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e delle persone che operano a qualsiasi titolo nella struttura comunitaria, con l'approntamento di adeguate dotazioni e l'attuazione di



corrette misure preventive, in particolare:

- a) Igiene: rispetto delle norme di igiene più attuali;
- c) antincendio: adeguata dotazione di mezzi antincendio; addestramento del personale operante in comunità;
- d) elettricità, gas e rischi connessi: impiantistica elettrica e del gas a norma di legge;
- e) L'insieme delle attività e dei comportamenti proposti in comunità sono finalizzate al raggiungimento e alla salvaguardia della salute degli accolti;
- f) Le regole comportamentali vietano di fumare negli spazi chiusi e di scambiare le sigarette utilizzate già da un'altra persona.;
- g) In caso di incidenti che possono provocare perdita di sangue viene immediatamente chiamata l'ambulanza o la persona viene accompagnata al pronto soccorso dell'Ospedale;
- h) Il tamponamento urgente di eventuali ferite viene fatto dagli operatori utilizzando materiali appropriati ad evitare infezioni (guanti, garze).



- **Diritto alla qualità dei prodotti e servizi fruiti:** obiettivo primario della Comunità è di porsi al servizio dei propri ospiti curando di rispondere con puntualità, qualità ed affidabilità alla loro domanda; l'organizzazione persegue l'obiettivo mediante questi punti:
  - a) coinvolgimento negli obiettivi educativi di tutte le risorse umane, favorendo l'aggiornamento specifico delle varie figure professionali;
  - b) aggiornamento continuo delle metodologie con l'eliminazione di quei metodi e regole comunitarie non corrispondenti alle attuali esigenze riabilitative degli ospiti;
  - c) miglioramento costante delle procedure comunitarie con ricerca continua di una sempre maggiore razionalizzazione
  - d) impegni sul fronte culturale favorendo lo sviluppo dei legami con le altre comunità sia del territorio che delle rete nazionale.
- **Diritto all'informazione:** l'ospite ha diritto ad essere informato dagli operatori sull'andamento del proprio percorso, sugli interventi necessari.



- **Diritto alla riservatezza:** nessuna informazione sulla situazione dell'ospite viene data ad altri senza il suo consenso o del Referente Legale; tutto il personale della Cooperativa Case Pionieri, compresi volontari e tirocinanti, è tenuto al segreto professionale; in relazione al disposto del del D.Lgs. n° 196/2003 sulla privacy, la Cooperativa garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge.
- **Diritto alla dignità personale:** l'ospite ha diritto al rispetto della sua dignità personale.
- **Diritto alla responsabilità personale:** l'ospite e/o il Referente Legale ha diritto di non accettare il progetto o le attività che gli vengono proposte, in tal caso però se ne assume la piena responsabilità per le conseguenze che ne possono derivare, compreso l'allontanamento dalla struttura.
- **Diritto al reclamo:** il diritto al reclamo dell'ospite è ritenuto dalla Cooperativa Case Pionieri come punto qualificante per migliorare le proprie prestazioni. Qualsiasi persona che accede ai servizi de Il Progetto ha diritto di inoltrare reclami o segnalazioni di disservizio, in tal caso la risposta verrà data entro 30 giorni.



## Formazione del Personale

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio (od eventuali deleghe di equiparazione ad esso) richiesto dal profilo professionale per la tipologia di Unità di Offerta. Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro. Ogni anno viene approntato un piano di formazione interna od esterna, sulle tematiche di interesse per ciascun professionalità.

## Attuazione decreto legislativo 81/08

La Comunità ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

54  
Pagina



## Riconoscimento del Personale

Tutto il Personale operante all'interno della struttura è riconoscibile ed identificabile mediante apposito badge.

## Manutenzione

E' disponibile un manutentore che si occupa della piccola manutenzione.

## Pulizia della struttura

Il Servizio di pulizia dell'intera struttura è garantito da una figura professionale presente all'interno della comunità 2 volte alla settimana (e quando necessario).



## Indicazioni in caso di Dimissioni o trasferimento ad altre strutture

La Cooperativa Case Pionieri garantisce la continuità delle cure intendendola su diversi livelli

- **Continuità e passaggio delle informazioni tra i professionisti dei diversi settori** (sociale, sanitario, Istituzioni) coinvolti per prendersi cura della persona. In particolare la

- o **Relazione di dimissione**, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati

- Lo stato di salute
- I trattamenti effettuati
- L'eventuale necessità di trattamenti successivi
- Le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale

- **Continuità e coerenza d'azione tra i diversi ambiti organizzativi coinvolti:** Istituzioni, sociale, sanitario, associazioni volontarie coinvolte nell'organizzazione dei servizi (ambulanze, trasporti sociali, reti informali) prestazioni accessorie (ausili sanitari, supporti tecnologici ecc.).





- **Gestione degli eventuali trasferimenti**

- o **Interni** nei Servizi della Cooperativa sono molto rari casi di trasferimento interno (1 in 10 anni tra le 2 C.S.S. sito nello stesso luogo e 1 in altrettanti anni tra Micro-Comunità e C.S.S.S). In caso di possibilità si semplificano le norme procedurali per i trasferimenti esterni le fasi di:

- Accompagnamento
    - Collegamento

- o **Esterni** vedi specifica procedura in allegato (Procedura di Dimissioni)

Più specificatamente si vogliono, infine, sottolineare i criteri generali fondanti ogni azione, pratica e procedura per la continuità delle cure nella Cooperativa Case Pionieri:

- Centralità dei bisogni complessi della persona
- Promozione della continuità della presa in carico
- Utilizzo congruo delle risorse della sanità e del sociale
- Riduzione della variabilità nelle pratiche dell'intervento
- Integrazione degli educatori e degli operatori socio sanitari

Norme e Rapporti

57  
Pagina



## Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Ogni anno, su richiesta verrà rilasciata a ciascun Ospite, e/o alle persone che concorrono al pagamento della retta, una dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, ciò ai fini delle eventuali detrazioni fiscali.

## Procedura richiesta di accesso o rilascio della documentazione sociale e sanitaria

L'ospite della Micro-Comunità od in rappresentanza il proprio Referente legale (Tutore, Amministratore di Sostegno etc.) possono richiedere

### • **l'Accesso alla Documentazione Sociosanitaria di competenza**

**-modalità:** compilando apposito modulo (MODULO RICHIESTA DI ACCESSO O RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA) allegato alla Carta dei Servizi pag. 65 e consegnandolo al Coordinatore.

**-tempistica:** su appuntamento da specificare nella modulistica rispetto alle proprie disponibilità.



## • Richiesta di Rilascio della Documentazione Sociosanitaria di competenza

**-modalità:** compilando apposito modulo (MODULO RICHIESTA DI ACCESSO O RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA) allegato alla Carta dei Servizi pag. 65 e consegnandolo al Coordinatore.

**-tempistica:** entro 30 giorni dalla data di compilazione della modulistica.

**-Costi:** il rilascio della Documentazione Socio Sanitaria è soggetta al costo di € 20,00 inerente alla riproduzione tipografica.

## Note

1. Tratto dall'Art.4 " Modalità di erogazione del servizio" del Patto di accreditamento per l'erogazione di servizi residenziali a favore di cittadini milanesi con disabilità tra Comune di Milano e Consorzio S.i.R. Società Cooperativa Sociale Onlus.

2. Tratto dall'Art.4 " Modalità di erogazione del servizio" del Patto di accreditamento per l'erogazione di servizi residenziali a favore di cittadini milanesi con disabilità tra Comune di Milano e Consorzio S.i.R. Società Cooperativa Sociale Onlus.

Norme e Rapporti

59  
Pagina



## Appendici

Pagina  
**60**



## APPENDICE 1 Modulo di Presa visione della Carta dei Servizi



*Cooperativa Sociale*  
**CASE PIONIERI**

Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

**MODULO DI PRESA VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nuovo Inserimento

Revisione della Carta dei Servizi

Riscrittura della Carta dei Servizi

Cambiamenti della Carta dei Servizi:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Preso visione da parte del Sig./Sig.ra Ospite della C.S.S.:*

\_\_\_\_\_

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

*Preso visione da parte del Sig./Sig.ra Referente Legale:*

\_\_\_\_\_

*Telefono* \_\_\_\_\_ *E-Mail* \_\_\_\_\_

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

CF./P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A.139846

Appendici

61

Pagina



APPENDICE 2 MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI

*Cooperativa Sociale*  
**CASE PIONIERI**  
 CASE PIONIERI  
 Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
 Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

*MODULO RELATIVO A RECLAMI E SUGGERIMENTI*

*Indicare la tipologia di segnalazione:*

*reclamo  irregolarità  suggerimento*

*Descrizione della segnalazione*


*Segnalazione da parte del Sig./Sig.ra* \_\_\_\_\_  
*Telefono* \_\_\_\_\_ *E-Mail* \_\_\_\_\_  
*Inviato dal Sig./Sig.ra* \_\_\_\_\_  
*Telefono* \_\_\_\_\_ *E-Mail* \_\_\_\_\_  
*Data* \_\_\_\_\_ *Firma* \_\_\_\_\_


CE./PIVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
 Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Appendici

Pagina 2



## APPENDICE 3 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE RECLAMI



*Cooperativa Sociale*  
**CASE PIONIERI**

Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

### MODULO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Modalità di gestione della segnalazione e descrizione dell'intervento:


Segnalazione gestita da:  
 Cognome e Nome \_\_\_\_\_  
 Ruolo \_\_\_\_\_  
 Firma \_\_\_\_\_

Una copia compilata del presente modulo di gestione è stata consegnata  
 alla persona che ha effettuato la segnalazione  
 Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
 Data \_\_\_\_\_ Firma per ricevuta \_\_\_\_\_

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
 Iscr. Albo Società Cooperative R.L. 139846



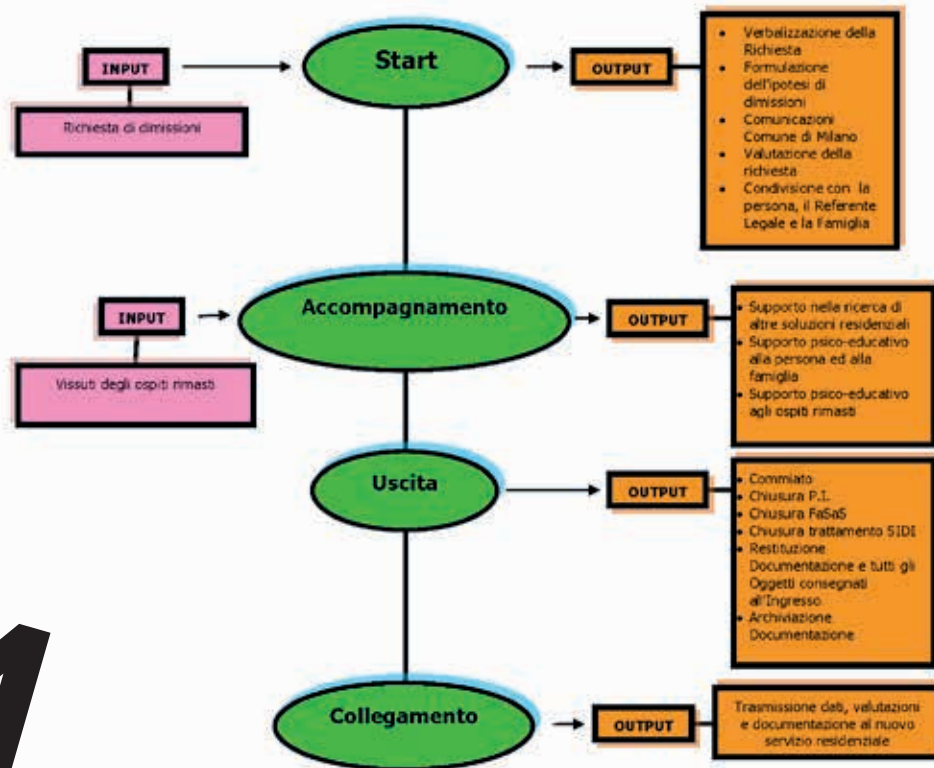
## APPENDICE 4 PROCEDURA DI DIMISSIONI

### Procedura di dimissioni

La Procedura di Dimissioni definisce il processo di distacco della Persona con Disabilità dal Servizio al quale è in carico.

La pratica con cui si attua la Procedura di Dimissioni è suddivisa in parti consequenziali definite:

1. Start
2. Accompagnamento
3. Uscita
4. Collegamento



Appendici

Pagina 64





**APPENDICE 5 MODULO DI ACCESSO E RILASCIO  
DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**



**MODULO RICHIESTA DI ACCESSO O RILASCIO DELLA  
DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA**

*Richiesta di accesso alla Documentazione Sociosanitaria del/la:*

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
da parte del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
su appuntamento, il giorno: \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ EMail \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Richiesta di rilascio della Documentazione Sociosanitaria del/la:*

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
da parte del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ EMail \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

C.F./P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A. 139846

**Appendici**

**65**  
Pagina



## APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI



**Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**

Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

C.S.S. COMUNITA' SOCIO SANITARIA BELLARMINO A/B

### Questionario di soddisfazione per gli ospiti



Fai un segno sulla risposta che ti sembra più corretta

1. Da quanto tempo vivi nella comunità Socio-Sanitaria "Bellarmino"?

- Oltre tre anni     Un anno circa     Meno di un anno

2. Sei contento di vivere qua?

- |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|  |  |  |  |  |
| Molto   | Abbastanza  | Non so  | Poco  | Per niente   |

3. Ti è pesato cambiare abitazione?

- |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|  |  |  |  |  |
| Per niente  | Poco  | Non so  | Abbastanza  | Molto  |

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139946



**APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
OSPITI**

 **Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**  
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

4. Ti senti cambiato da quando abiti qui?

Si      Più sì che no      Non ho idea      Più no che sì      No

5. Ti senti più autonomo da quando vivi lontano dalla tua famiglia?

Si      Più sì che no      Non ho idea      Più no che sì      No

6. Quante volte vedi o senti telefonicamente i tuoi parenti?

Quotidiana       Più volte nella settimana       Più volte al mese       Meno di una volta al mese

7. Vorresti vederli di più?

Si      Più sì che no      Non ho idea      Più no che sì      No

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846



Revisione febbraio 2019

## APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI



8. Questa comunità ti piace?

SI    Più sì che no    Non ho idea    Più no che sì    No

9. Quanto bene pensi di trovarti qui?

Molto    Abbastanza    Non so    Poco    Fer niente

10. C'è qualcosa che vorresti cambiare della comunità?

SI     Non ho idea     No

11. Cosa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Appendici



**APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
OSPITI**

 *Cooperativa Sociale*  
**CASE PIONIERI**  
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

12. Fai più attività adesso o prima di entrare in Comunità?

Adesso  Non ho idea  Casa

13. Cosa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. C'è qualcosa che non fai, ma che vorresti fare?

No  Più no che sì  Non ho idea  Più sì che no  Sì

14.2. Cosa?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. C'è qualcosa che fai qui e che invece vorresti non fare?

No  Più no che sì  Non ho idea  Più sì che no  Sì

CF / PIVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 138646



## APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

**Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**

Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

13. Cosa?

---



---

16. Da quando sei qui hai conosciuto più persone?

SI Più sì che no Non ho idea Più no che SI

SI Più sì che no Non ho idea Più no che SI

17. Qui ti ami?

No Più no che SI Più sì che SI

No Più no che SI Più sì che SI

18. Se sì quanto?

Per niente	Poco	Non so	Abbastanza	Molto

C.F./P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Appendici

70  
Pagina



**APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
OSPITI**

*Cooperativa Sociale*  
**CASE PIONIERI**  
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

19. e prima di entrare in Comunità?

	Per niente		Poco		Non so		Abbastanza		Molto
--	------------	--	------	--	--------	--	------------	--	-------

20. Quali attività proposte dagli operatori ti sono piaciute di più?

- Cinema
- Gite brevi
- Attività manuali
- Altro \_\_\_\_\_

21. Come giudichi l'organizzazione generale della comunità?

	Ottimo		Buono		Non ho idea		Sufficiente		Insufficiente
--	--------	--	-------	--	-------------	--	-------------	--	---------------

22. Come giudichi la disponibilità degli operatori nei tuoi confronti?

	Ottimo		Buono		Non ho idea		Sufficiente		Insufficiente
--	--------	--	-------	--	-------------	--	-------------	--	---------------

C.F. / P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A.139846



## APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI

**Cooperativa Sociale**  
**CASE PIONIERI**  
 Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
 Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

23. Come giudichi l'attenzione prestata dagli Operatori alle tue esigenze?

Ottimo	Buono	Non ho idea	Sufficiente	Insufficiente

24. Pensi che gli Operatori si fidino di Te?

SI	Più si che no	Non ho idea	Più no che si	No

25. E tu ti fidi degli Operatori?

SI	Più si che no	Non ho idea	Più no che si	No

26. Pensi che le tue capacità siano ben sfruttate all'interno della comunità?

SI	Più si che no	Non ho idea	Più no che si	No

C.F. / P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846

Appendici

72  
Pagina





**APPENDICE 6 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
OSPITI**

**Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**  
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

--	--	--	--	--	--

27. Ti senti trattato come un adulto, quale sei?

	SI		Più sì che no		Non ho idea		Più no che sì		No
--	----	--	---------------	--	-------------	--	---------------	--	----

28. Come giudichi il regolamento della comunità?

	Ottimo		Buono		Non ho idea		Sufficiente		Insufficiente
--	--------	--	-------	--	-------------	--	-------------	--	---------------

29. Come giudichi il livello di pulizia e ordine della struttura?

	Ottimo		Buono		Non ho idea		Sufficiente		Insufficiente
--	--------	--	-------	--	-------------	--	-------------	--	---------------

30. Che cosa vorresti venisse cambiato all'interno della Tua comunità?

---



---

C.F. / P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano. 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A.139846



## APPENDICE 7 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI



### QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

La Cooperativa Sociale Case Pionieri, 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.

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

#### 1) COMUNICAZIONI

Dopo anni di gestione della Cooperativa, come giudica lo spazio dato al confronto con i coordinatori?	1	2	3	4	5
Come giudicate le modifiche fatte a seguito di vostre segnalazioni?	1	2	3	4	5
Quanto ha ritenuto utile le riunioni di confronto tra familiari, ospiti ed operatori?	1	2	3	4	5
Quanto pensa sia importante farne altre?	1	2	3	4	5
Perché? .....					
Ulteriori suggerimenti per migliorare la collaborazione e la comunicazione per un miglior funzionamento della comunità. ..... .....					
Quanto ritiene utili i colloqui familiari?	1	2	3	4	5
Perché? .....					
Quale colloquio ritiene essere più importante in un colloquio familiare? (una o più croci)	informativo	supporto	collaborazione	sostenimento	organizzazione

Se ha altre considerazioni, può specificare ed aggiungere

C.F. / P.IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623860  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A139846



**APPENDICE 7 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
FAMILIARI**

**Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**  
Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Qualora avesse richiesto un colloquio familiare, ha ottenuto tale colloquio in tempo utile?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**2) VITA COMUNITARIA**

Che giudizio dà all'attenzione alla persona e alla disponibilità all'aiuto del personale di questo servizio?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione agli aspetti sanitari?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione per gli aspetti assistenziali?	1	2	3	4	5
Come giudica l'attenzione per gli aspetti relazionali degli operatori?	1	2	3	4	5
L'ultima volta che ha chiesto informazioni ad un operatore ha avuto una risposta esauriente?	SI				NO

Ha altre considerazioni o consigli da fare sul personale della comunità?

Come giudica l'attenzione data ai bisogni di ogni singolo ospite da parte del coordinatore?	1	2	3	4	5
Come giudica la pulizia della comunità?	1	2	3	4	5
Come giudica la cura degli spazi individuali in comunità?	1	2	3	4	5
Come giudica la cura degli spazi collettivi in comunità?	1	2	3	4	5

C.F./P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846



## APPENDICE 7 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI



**Cooperativa Sociale  
CASE PIONIERI**

Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano  
Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it

Come giudica l'attenzione al cibo e ai pasti in comunità?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

E' libero di andare a visitare il suo familiare quando desidera?	SI	NO
Crede che il suo familiare sia contento di stare in questa comunità?	SI	NO

Perché?  
.....  
.....  
.....

Hai mai visitato altre comunità?	SI	NO			
Dopo anni, come giudica l'attuale gestione?	1	2	3	4	5

Considerazioni sulla gestione?  
.....  
.....

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

C.F./P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A 139846



**APPENDICE 7 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE  
FAMILIARI**

 Sede legale: Via Bellarmino 27 - 20141 Milano Tel./fax 02 89504598 amministrazione@cpionieri.191.it	
Suggerimenti	
Data	CSS
Servizio	Operatore che ritira il questionario
<i>L'indicazione del suo nome non è obbligatoria. Il dato, se consegnato, verrà trattato secondo le norme del rispetto della Privacy.</i>	
Nome	Cognome

C.F. / P.IVA. 13133390156 R.E.A. Milano. 1623850  
Iscr. Albo Società Cooperative n. A.138846

**Appendici**

**77**  
Pagina



Questa Carta dei Servizi è  
Approvata dalla Presidenza della Cooperativa Sociale Case Pionieri  
Approvata dalla Coordinatrice della Micro-Comunità "Alatri"  
Febbraio 2019

Questo documento è proprietà della Cooperativa Sociale Case Pionieri a r. l. Onlus

A termini di legge ne è vietata la riproduzione

**Cooperativa Sociale Case Pionieri a r.l. Onlus**

Sede legale Via Bellarmino 27 - 20141 Milano

C.F. / P. IVA 13133390156 R.E.A. Milano 1623850

Iscrizione Albo Società Cooperative n. A 139846

Tel./ fax 02 89504598

amministrazione@cpionieri.191.it - www.casepionieri.org