Centro Padre Piamarta

Via Pusiano 52 - 20132 Milano

Tel. Segreteria: 02.26303500
Tel. Diretto: 02.26303562
Fax: 02.26303609
e-mail centro:
piamarta@afgp.it

Carta dei Servizi

Aggiornamento: **Gennaio 2025**

Servizio convenzionato con:

Comune di Milano

CENTRO DIURNO DISABILI
“CDD AFGP PIAMARTA”

- (Autorizzazione al Funzionamento: Disp. Provinc. N°303/2005 del 11/08/2005

- Accreditamento: d.g.r. n° VIII/2550 del 17/05/2006 (30 posti)
  Accreditamento: d.g.r. n° 10064 del 7/08/2009 (30 posti)

INDICE

1. Perché la “Carta dei Servizi”
2. Presentazione dell’Ente e notizie storiche
3. Significati e Finalità del Servizio
4. Filiera dei Servizi e Unità di Offerta
5. Caratteristiche del Servizio, processi ed attività
6. Giornata tipo dell’utente
7. Modalità di coordinamento
8. Modalità di riconoscimento degli operatori
9. Tutela/soddisfazione dell’utente –customer satisfaction
10. Aree sensibili e fattori di qualità
11. Tutela e sicurezza
12. Accesso agli atti e trattamento delle informazioni
13. Diritti e doveri
14. Reclami
15. Retta
16. Accessibilità alla struttura
17. Codice etico
18. Contatti di Servizio
19. Allegati
20. Validità della Carta del Servizio

1. PERCHE’ LA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento, si prefigge di offrire ad utenti e istituzioni:

- *Esplicitazione dell’orientamento culturale dell’Ente*
- *Informazione sintetica ma approfondita rispetto la tipologia del Servizio erogato, le finalità, l’organizzazione, le modalità di accesso e di funzionamento*
- *Individuazione di obiettivi di miglioramento e relativi strumenti di monitoraggio/verifica.*

L’elaborazione della carta dei Servizi da parte del CDD Piamarta si colloca in una dimensione orientata al “dialogo/confronto” continuo con l’utenza; tale documento infatti si prefigge si rappresentare una sorta di “contratto” con finalità di raccolta/ascolto dei bisogni di tutti gli attori coinvolti, ricognizione continua sui processi di erogazione del Servizio e, soprattutto, di miglioramento continuo.

2. PRESENTAZIONE DELL’ENTE E NOTIZIE STORICHE

L ’AFGP Centro Padre Piamarta ha accolto e gestito al proprio interno, dal 1983, un CENTRO SOCIO EDUCATIVO, in un rapporto di convenzionamento con il Comune di Milano per 30 utenti. Il Servizio, autorizzato al funzionamento e accreditato c/o la Regione Lombardia, ha accolto portatori di handicap adulti, aventi titolo all’assistenza comunale.

E’ stata attuata una ridefinizione/ adeguamento del Servizio al fine di predisporre i requisiti organizzativi, strutturali e gestionali necessari per ottenere l’Accreditamento come “Centro Diurno Disabili” (CDD. D.g.r. luglio 04- n.7/18334).

Da ora in poi, pertanto, il servizio in questione viene definito CDD.

"Nello svolgimento del Servizio, il CDD si ispira al rispetto della personalità del disabile ed opera per il superamento della sua condizione di irrecuperabile e per la sua crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione, secondo le linee di intervento e gli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale. In particolare il Servizio deve concorrere alle finalità sopra indicate con attività volte a facilitare l'autonomia personale, il rapporto con il contesto ambientale, il mantenimento del livello culturale, le potenzialità occupazionali e far fronte alle esigenze socio-educative, sanitarie ed assistenziali." (estratto dal capitolo relativo alle "Prestazioni agli assistititi della Convenzione" con il Comune di Milano.)

Notizie storiche

Il rapporto di convenzionamento con il Comune di Milano per la gestione dell'allora zona 12 del CTR (Centro Territoriale di Riabilitazione) ha inizio nel 1983.
Dal **1984** si è sviluppato il CEID (Centro Educativo Integrazione Disabili): era un sistema organizzativo complesso che prevedeva la gestione unica del CTR, da questo momento denominato CSE (Centro Socio Educativo) e la Formazione Professionale per disabili e nel 1987 si è raggiunta la completa ricettività del Servizio in base agli standard regionali.
Nel 1992, con il passaggio del Centro di via Pusiano dall'Opera don Calabria alla Congregazione Piamartina, si delinea l'attuale fisionomia del Centro Socio Educativo: da quella data, il CSE sarà un Servizio autonomo, con una propria organizzazione che fa riferimento alle normative previste a livello Comunale/Regionale/Nazionale per l'intervento socio-educativo e assistenziale, pienamente accolto tra le opere della Congregazione Sacra Famiglia di Nazareth.
Nel **2002/2003** giungiamo alla tappa dei vent'anni di apertura del servizio. In occasione di questa meta, viene pubblicato "Arbor – Un modello 'diagnostico' per gli utenti del CSE", frutto di un lungo lavoro di riflessione e sistematizzazione svolto in collaborazione col CRTI dell'Università Cattolica.
Il senso del testo e del cammino effettuato viene presentato in un convegno pubblico svoltosi il 27settembre 2002.
Infine, nel settembre del 2003**,** anche in seguito all'XI capitolo generale della Congregazione, viene nominato il primo Direttore laico dei Servizi Socio-Educativi. L'area di tali servizi, infatti, si è significativamente allargata e, a quella data, oltre al primo storico servizio del CSE, comprendeva anche la CAH (Comunità Alloggio per persone disabili) poi trasformatasi in CSS (Comunità Socio Sanitaria), la CAM (Comunità Alloggio per Minori, servizio poi chiuso nel 2007); lo SFA (Servizio di Formazione all'Autonomia); il CAG (Centro di aggregazione giovanile); il PEG (servizio di tipo socio-assistenziale rivolto al territorio).
Nel **2006** il CSE si trasforma in CDD (Centro Diurno Disabili), per effetto della nuova normativa regionale. A partire dal **2008**, con la ridefinizione a livello regionale dei servizi alla persona disabile, si pongono le basi per un passaggio da Servizio Sperimentale a Servizio con caratteristiche specifiche e peculiari. Lo **SFA**, pertanto, inizia un percorso di definizione di sé, come Servizio specifico per utenza giovane e di medio-lieve livello cognitivo. Nel **2012,** inoltre, il Centro Piamarta prende avvio, con l'ingresso dei primi utenti, un nuovo servizio, per utenza di media gravità, improntato al mantenimento del benessere psicofisico della persona adulta disabile: il **CSE** (Centro Socio Educativo).
La filiera dei Servizi per la Disabilità del Centro Piamarta, così, offre uno sguardo a 360 gradi sulla persona con tale problematica:
Servizi a carattere diurno: la Formazione Professionale per Disabili, lo SFA, il CDD, il CSE; Servizi a carattere residenziale: la CSS.

3. SIGNIFICATI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Nello svolgimento del Servizio il CDD si ispira ai principi contenuti nella Convenzione O.N.U. sui Diritti delle Persone con disabilità e opera per la loro crescita evolutiva, nella prospettiva di una progressiva e costante inclusione sociale secondo le linee d'intervento e gli standard organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale.

"Il CDD, per le persone che lo frequentano da molto tempo, è diventato un reale spazio di "vita adulta autonoma", un riferimento essenziale per il significato quotidiano dell'esperienza e la ricerca condivisa del miglior benessere possibile.
L'ambiente del CDD chiede agli utenti di spendersi ogni giorno – per come ciascuno ne è in grado - in una dimensione "lavorativa" realistica; insieme rimane vitale l'impegno all'integrazione con il territorio e, in genere, con la realtà esterna al centro, nella linea della necessaria e costante complessificazione delle appartenenze che vale per tutti gli adulti e, a maggior ragione, per le persone disabili, altrimenti destinate a veder man mano restringere il campo delle relazioni sociali che sostengono l'esistenza.
Il Centro Diurno è una realtà soggetta a continui microcambiamenti e a modificazioni lente ed inesorabili, legate prevalentemente all'invecchiamento dell'utenza presente e delle loro famiglie; in questo senso, lo sguardo rivolto sempre ai bisogni emergenti costituisce un ingrediente essenziale della nostra quotidianità, in termini di accoglienza, di progettualità e di rinnovamento costante delle proposte.

Prestazioni agli assistiti

Il soggetto gestore si impegna a:

- Favorire il benessere psico-fisico del soggetto disabile attraverso la valorizzazione delle risorse individuali, la promozione dell'autonomia e della realizzazione personale e sociale;
- erogare prestazioni sociosanitarie, riabilitative ed educative sulla base di progetti individualizzati;
- sviluppare le abilità cognitive e relazionali e consolidare quelle acquisite in ambiti diversi dal contesto familiare abituale; favorire l'integrazione delle persone con disabilità in tutti i contesti possibili compreso in particolare, laddove realizzabile, il territorio di residenza;
- offrire interventi di sostegno e sollievo alle famiglie;
- offrire interventi calibrati sui bisogni della singola persona includendo, quando necessario, inserimenti con impegni orari differenziati part-time, nei termini che verranno concordati con l'Amministrazione Comunale;
- offrire opportunità di socializzazione e promozione che favoriscano un miglioramento della qualità di vita quotidiana delle persone con disabilità in un contesto di integrazione sociale;
- preservare il benessere e l'integrità della persona, prevenendo per quanto possibile, mediante la continuità e la specificità degli interventi, eventuali condizioni di aggravamento e/o di rischio conseguente alle condizioni di estrema fragilità;
- fornire materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene personale, idoneo anche in relazione ad eventuali condizioni pandemiche e post pandemiche;
- attuare, laddove ritenuti necessari in accordo con l'Amministrazione, interventi domiciliari finalizzati esclusivamente a favorire il rientro in presenza dell'ospite che abbia interrotto la frequenza al Servizio per gravi problemi sanitari;
- vietare al proprio personale di richiedere/accettare compensi di qualsiasi natura dagli ospiti e dai loro famigliari/care giver.

Partecipazione

L'utente ha diritto di scelta secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'ente gestore del servizio ogni informazione che lo riguarda, ha altresì diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto a proporre osservazioni,

suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ente gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili della struttura.
L'ente gestore dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni dell'utente sulla qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza

L'ente gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.

L'ente gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza

Prossimità

Lo stile diffuso che i servizi di AFGP vogliono agire è nella logica della prossimità, dell'essere prossimi ai problemi ed alle persone. Essere prossimi è un modo particolare di essere vicini, è un modo di concepire l'azione di affiancamento ed al contempo è il modo di interpretare la relazione; la prossimità è una relazione orizzontale fra persone e gruppi. Un rapporto di prossimità ricostruisce ogni volta una nuova dimensione, trasforma la condizione del problema nasce dalla capacità di leggersi al contempo quali necessari e non indispensabili; si sviluppa dal riconoscersi vicendevolmente in bisogno perché portatori di interesse sull'oggetto.
Le logiche che orientano l'azione socio educativa proposta sono riferite al nostro modo di interpretare la partecipazione delle persone al loro processo evolutivo e pertanto come consideriamo le persone stesse.

Centralità della persona

Il concetto di **"centralità della persona**" è l'elemento fondante del nostro lavoro educativo; il tentativo è, infatti, quello di agire con uno sguardo globale su ciascuno, che si traduce costantemente in una progettazione personalizzata.
Lo stesso utente, in quest'ottica, è chiamato, per come ne è in grado – tramite la presenza a colloqui istituzionali, attraverso la compilazione di una sorta di "questionario di soddisfazione" e, in generale, tramite la segnalazione anche informale di desideri e difficoltà – ad offrire il proprio contributo alla progettazione del proprio percorso all'interno del CDD.
Ogni persona dà senso alla propria esperienza e agisce nelle relazioni con gli altri a partire da un insieme di premesse e credenze personali che derivano dalla sua specifica posizione nella situazione interattiva, dalle esperienze vissute precedentemente, dall'interazione data e ricevuta, in tal senso va considerata l'**unicità della persona**.
Se come riteniamo una persona forma la propria vita autonoma, la propria personalità e la propria identità sociale e affettiva attraverso le esperienze scegliere con competenza e responsabilità la partecipazione significa sostenere il proprio **diritto alla scelta.**

Benessere, disagio e malattia

Siamo abituati a considerare, quale oggetto di lavoro dell'intervento socio assistenziale ed educativo la parte debole delle persone, l'azione di conseguenza diventa prioritariamente la "riparazione" di un'anomalia, più che un processo per riconoscere e far emergere il benessere possibile delle persone.

Intendere la persona quale soggetto "portatore di salute", significa orientare l'azione sociale alla promozione delle condizioni di benessere più che alla sola rimozione del deficit.
E' questa una logica attraverso la quale la persona, la rete di sostegno e la comunità vengono considerati soggetti competenti di conoscenza e di azione.
Assumere come premessa costitutiva del servizio l'unicità della persona significa **oggettivare la malattia/disagio.**
Oggettivare il disagio per il nostro servizio significa creare relazioni in un contesto che, pur riconoscendo la malattia o il disagio, non li elegge ad unica chiave interpretativa della biografia della persona.

Il concetto di "**ben- essere"** è un altro elemento importante del nostro lavoro, inteso come dichiarato nell'OMS, non come assenza di malattia ma come uno stato di benessere psico-fisico e relazionale, attraverso cui la persona disabile possa vivere ed esprimere le proprie esperienze e risorse all'interno di relazioni positive e autentiche.

Non si tratta, pertanto, di costituirsi e offrirsi solamente come centro attento a cercare risposte ai bisogni, ma anche come centro che, a partire dai bisogni che emergono, propone a tutti - educatori, utenti e familiari compresi - di diventare protagonisti della ricerca che si apre. Lo scopo centrale del lavoro è quello di creare e sviluppare una **nuova cultura della disabilità,** e promuovere quelle iniziative innovative che permettono di aiutare le persone con una metodologia di intervento multidisciplinare di interventi specifici e mirati, e di esportala all'esterno.

4. FILIERA DEI SERVIZI E UNITA' DI OFFERTA

La peculiarità che caratterizza il nostro Centro è quella di operare all'interno di una **filiera di servizi alla disabilità** che offre un panorama completo di interventi, dai percorsi formativi di Personalizzazione per i più giovani, allo SFA, al CSE, fino al CDD e alla CSS per gli adulti e anziani- Tale organizzazione e gestione dei servizi e dei progetti specifici è garantita dal **Servizio di Accoglienza Valutazione e Orientamento Psico-Educativo** che si occupa dei casi in ingresso, delle dimissioni e dei possibili passaggi interni tra i servizi a seconda della valutazione dei casi e dei bisogni emergenti, supervisione dei progetti e delle equipe di operatori, interfaccia con l'esterno e con le istituzioni, consulenza e supporto alle famiglie; Accoglienza in ingresso e consulenza per situazioni di difficoltà; Aiuto e sostegno nella progettazione del "dopo di noi".

5. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO, PROCESSI ED ATTIVITA'

L'accesso al CDD avviene tramite segnalazione da parte del comune di Milano, sulla base dei posti disponibili, e previa valutazione del Servizio di Accoglienza e Orientamento. Il Servizio può anche proporre al Comune eventuali passaggi interni tra i vari Servizi della Filiera di AFGP.
Le ammissioni e le dimissioni sono regolamentate da apposite procedure in accordo con il servizio competente del Comune di residenza dell'utente.

Il Servizio di accoglienza e Orientamento Psico Educativo - Accoglienza, analisi e valutazione dei casi

- **interfaccia con le Istituzioni in entrata e in uscita:** accoglienza e valutazione degli invii da parte delle istituzioni (per noi il Comune di Milano), idoneità al percorso e presa in carico del caso in base alle caratteristiche, servizio di rete con gli altri servizi che si occupano del caso (specialisti esterni, educatori o assistenti domiciliari, comunità, assistenti sociali,..) e inserimento nel settore specifico. Valutazione dei casi in uscita (per conclusione del percorso, per anzianità e/o per altre condizioni emerse o subentrate) e accompagnamento verso il servizio esterno individuato
- **monitoraggio e supervisione del progetto socio-sanitario o socio-educativo:** valutazione insieme al coordinatore e all'equipe di riferimento.

Interdisciplinarietà tra i Servizi

- **valutazione e programmi.** Confronto coi coordinatori sulle attività svolte interne ed esterne, verifiche sulla loro idoneità ai fini degli obbiettivi del progetto e intervento.
- **attività di scambio e integrazione:** stabilite le programmazioni e i progetti dei singoli settori presenti in Piamarta Servizi si possono gestire in modo più adeguato e in un'ottica di interdisciplinarietà e trasversalità alcune attività specifiche che possono essere fruite da utenti dei diversi settori.

Attività previste dal Piano dell'Offerta Socio Educativa (POSE)

Il presente documento rappresenta e descrive la programmazione generale delle attività che vengono svolte nell'anno in corso all'interno del Centro Diurno Disabili Piamarta. Esso costituisce un primo punto di riferimento per la personalizzazione del progetto sul singolo utente. La conoscenza condivisa di ciascun ambito di lavoro, dell'impostazione generale di ciascuna attività, della strutturazione delle singole proposte, aiutano a consolidare quella consapevolezza di appartenenza ad un sistema che opera cercando di tenere la *persona al centro*, con i suoi limiti, con le sue criticità ma anche, e soprattutto, con i suoi punti di forza, con i suoi interessi, con i suoi desideri. Sono questi gli elementi che costantemente dovranno essere declinati all'interno di ciascuna attività, per una programmazione di reale vicinanza all'utente e alla sua famiglia

AREE	ATTIVITA'
Area Funzioni Primarie	Pranzo sanitario, Controllo Diete, Distribuzione Farmaci, FKT, Attività motoria, Psicomotricità-CAA, Rilevamento altezza-peso-pressione-IMC, Piscina-acquaticità
Area Mobilità	DMT, Laboratorio Occupazionale, Laboratorio Ricreativo, Autonomie sociali, Attività motoria, FKT, Psicomotricità-CAA, Laboratorio cognitivo, Lab. Teatro
Area autonomia nella cura personale	Igiene personale, Pranzo Vigilato, Pranzo Assistito, Arte terapia, Ippoterapia, Autonomie sociali, Attività motoria, Laboratorio cognitivo
Area aspetti cognitivo comportamentali	DMT, Musicoterapia, Psicomotricità- CAA, Laboratorio Ricreativo, Laboratorio Cognitivo, Laboratorio Occupazionale, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Teatro
Area psicosociale - apprendimento	Lab. Occupazionale, Lab. Cognitivo, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Ricreativo, Psicomotricità-CAA, Musicoterapia, DMT, Arte terapia, Lab. Teatro
Area relazionale	Arte terapia, DMT, Musicoterapia, Psicomotricità-CAA, Laboratorio Ricreativo, Laboratorio cognitivo, Laboratorio Occupazionale, Autonomie sociali, Attività motoria, Lab. Taatro
Trasversale a tutte le Aree	Gruppo Protetto

6. GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

Il servizio è articolato su 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, per 7 ore al giorno, dalle 8.30 alle 15.30.
E' aperto all'utenza per 47 settimane l'anno.

L'organizzazione prevede la definizione di percorsi personalizzati che trovano la loro esplicitazione in un orario settimanale individualizzato che si articola in attività di gruppo o individuali, all'interno o all'esterno del Centro, gestite da uno o più educatori a seconda delle necessità. Oltre agli educatori operano operatori specializzati: Arteterapeuti, Danzamomovimentoterapeuti, Musicoterpaeuti, Fisioterapisti, Neuropsicomotricisti, Operatori Socio Sanitari e periodicamente il Medico NPI.

La giornata è generalmente articolata nel seguente modo:

8.30- 9.30	Accoglienza degli utenti al Centro
9.30- 10.30	Attività
10.30- 11.00	Intervallo, generalmente trascorso al bar interno al Centro
11.00 -12.30	Attività
12.30 -13.30	Pranzo consumato all'interno del locale mensa del Centro (esterna al CDD)
13.30-15.30	Attività

Attualmente durante la settimana vengono offerte numerose attività, sia interne che esterne al CDD, articolate nelle aree socio-occupazionale, espressive, dell'integrazione sociale, della riabilitazione e mantenimento cognitivo, psicomotoria. (Vedi all.n.1)
In particolare, sempre comprese nella retta possono essere offerte attività di piscina, di ippoterapia, di fisioterapia, in rapporto con qualificate strutture esterne, e le Arti Terapie.
La partecipazione alle diverse attività è regolata in base al Progetto Individualizzato, strutturando in tal modo un impianto educativo maggiormente articolato per obbiettivi specifici e individualizzati. All'interno del personale educativo il progetto individualizzato è gestito principalmente dall'educatore **tutor,** con un ruolo di case-management.

La pausa per il pranzo prevede la presenza costante della figura educativa e/o assistenziale che modula il proprio intervento sulla base delle abilità di autonomia e relazionali dell'utente seguito.
In occasione di iniziative particolari quali uscite o gite fuori città, in accordo con le famiglie, sono previste modalità ed orari di rientro al Centro o accompagnamento variabili di volta in volta.
Nel corso dell'anno, all'interno del Centro, si organizzano mostre di manufatti e partecipazioni ad eventi esterni, per rendere maggiormente visibile e valorizzato il lavoro che si svolge all'interno dei laboratori del CDD.
La gestione di tale iniziativa prevede la partecipazione ed il coinvolgimento degli utenti sia in fase di allestimento sia di presenza attiva nello svolgimento dell'evento stesso.

7. MODALITA' DI COORDINAMENTO

Il CDD è parte integrante dell'area dei Servizi Socio-Educativi del Centro, la cui responsabilità di conduzione è affidata alla figura del Direttore, che è anche responsabile delle relazioni istituzionali con gli enti finanziatori.
Il Coordinamento del servizio è garantito tramite la presenza di un Coordinatore, che risponde alla Direzione ed ha funzioni gestionali, progettuali, di programmazione, controllo e documentazione.
Il Coordinatore del servizio garantisce inoltre il collegamento tra le varie figure professionali presenti: équipe

degli educatori, consulente psicologo, formatori, assistenti, medico ed eventuali collaborazioni con esperti esterni, Servizi del territorio (CPS, Servizi Sociali, Volontari, Tirocinanti).

8. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

E' previsto un cartellino di riconoscimento per gli operatori in servizio, sul quale sono indicati i dati relativi all'Ente e al Servizio di appartenenza, i dati personali, la fotografia e la relativa qualifica.

9. TUTELA / SODDISFAZIONE DELL'UTENTE- CUSTOMER SATISFACTION

Sono attive azioni di monitoraggio continuo della qualità del Servizio percepita da utenti e famiglie e personale al fine di rilevare e comprendere nel dettaglio, sulla base di diversi indicatori, bisogni e soddisfazione.
Il monitoraggio è rivolto al personale, alle famiglie degli utenti e, laddove possibile, agli utenti stessi.
Il trattamento delle azioni di miglioramento è sotto la responsabilità della Direzione

10. AREE SENSIBILI e fattori di qualità

Per ogni area sensibile il progetto prevede alcuni indicatori di qualità prioritari del Servizio e relativi standard di qualità ossia gli impegni in termini di procedure, tempi, frequenza che il Servizio dichiara di perseguire; vengono inoltre esplicitati gli eventuali strumenti di verifica del processo, previsti.

Per ogni AREA si sono individuati i relativi **fattori di qualità,** ossia le azioni attraverso le quali la qualità del Servizio viene percepita dall'utente. (CFR Allegato)

11. TUTELA E SICUREZZA

Tutela e sicurezza attraverso:

- il rispetto dei diritti riconosciuti dall'art. 13 del D.lgs. 196/2003 sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- l'addestramento del personale per gli interventi in caso di incendi o altre emergenze e più in generale per il pieno e totale rispetto della normativa in materia di sicurezza (D.lgs. 81/2008).

Il servizio è dotato di un Piano di Emergenza e Evacuazione che indica le procedure operative per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro i pazienti ed il personale in caso di eventi calamitosi.
Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio o di altre emergenze per tutelare la sicurezza degli utenti, delimitare e controllare l'evento pericoloso al fine di ridurne i danni, portare soccorso alle persone eventualmente colpite. Nella struttura sono esposte in modo ben visibile le istruzioni da seguire e i comportamenti da adottare in caso di emergenza con l'indicazione delle vie di fuga.

L'informazione è garantita attraverso la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente. Ogni altra richiesta può essere rivolta al Servizio di Accoglienza

12. ACCESSO AGLI ATTI E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

La documentazione cartacea che contiene dati sanitari verrà custodita in apposito schedario chiuso a chiave.
Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti deve avvenire secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.
Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico – patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del Decreto Legislativo 196/2003.

13. DIRITTI E DOVERI

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune. La persona ha diritto:

- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome, anziché col numero o con il nome della propria patologia;
- di poter identificare immediatamente le persone che la hanno in cura ed in particolare aver assegnato un case manager entro 1 settimana dall'accettazione;
- di ottenere dagli operatori che lo curano informazioni complete e comprensibili in merito al progetto riabilitativo e ai programmi di servizio ed in particolare a 15 giorni dal primo contatto avere una risposta esauriente sulla possibilità di presa in carico;
- di ricevere notizie che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta al trattamento riabilitativo. Quando gli operatori raggiungano il motivato convincimento dell'impossibilità o dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona siano in accordo con IL Decreto Legislativo n. 196/2003
- ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi.
- Di accedere alla documentazione ed ai dati personali (Cfr Allegato Accesso alla Documentazione)

Doveri della persona che si rivolge al servizio:

- è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura
- è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri;
- Non è consentito fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura;
- l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;

14. RECLAMI

La persona che si avvale del servizio ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi da parte dell'ente gestore

15. RETTA

Si compone di una quota sociale e di una quota sanitaria, quest'ultima stabilita in base al profilo di classificazione SIDI dell'ospite.
La retta riferita alla quota sociale degli ospiti è definita in € 47,40 die a persona per gli utenti full time, in € 50,70 per i part time verticali e € 25,40 per i part time orizzontali.
Attualmente i posti disponibili, per quanto attiene la parte sociale, sono interamente regolati da convenzione con i Comuni.
A carico degli ospiti al momento è previsto un contributo mensile di compartecipazione alla spesa richiesto dal Comune di Milano su base ISEE.

L'ISEE ordinario sotto la soglia di povertà, oggi pari o al di sotto di 6.000,00€, dà diritto all'esenzione dal

pagamento della quota mensile.

16. ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

La struttura è comodamente raggiungibile:

Con i mezzi pubblici
Fermata Cimiano o Crescenzago della MM linea 2 e autobus 75

In auto
Da p.zza Udine direzione Via Monfalcone e Via Don Calabria.
Da Cascina Gobba (Tangenziale est) direzione Parco Lambro.
E' disponibile un ampio parcheggio interno.

E' possibile visitare il CDD tra le 9,00 e le 15,00 dal lunedì al venerdì, previo appuntamento con il coordinatore e/o con la Direzione

17. CODICE ETICO

AFGP, da dicembre 2010, ha adottato il proprio Codice Etico, reperibile sul sito www.afgp.it

18. CONTATTI DI SERVIZIO

Il CDD AFGP centro Padre Piamarta è situato a Milano in via Pusiano 52

Il servizio è coordinato dal dott. Lorenzo Zaini

I recapiti telefonici sono i seguenti:

Centralino AFGP – 02 26 30 35 00

CDD – 02 26 30 35 62

Sito web - http://www.afgp.it/ sezione "Piamarta Servizi - fasce deboli"

19. ALLEGATI

1. Modulo Segnalazioni e Suggerimenti
2. Questionario Soddisfazione FAMIGLIE
3. Questionario Soddisfazione OSPITI
4. Questionario Soddisfazione PERSONALE
5. CONTRATTO D'INGRESSO

20. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

L'ente gestore effettuerà un aggiornamento annuale della carta dei Servizi in cui sono illustrati le attività previste, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le rette previste.

ALLEGATO Accesso alla documentazione socio-sanitaria

La documentazione socio-sanitaria consta di:

FASCICOLO SANITARIO:

Sunto anamnestico
Delega alla somministrazione farmaci
Registro Terapie Farmaci
Scheda Monitoraggio delle cadute
Scheda monitoraggio delle crisi epilettiche
Scheda monitoraggio dei comportamenti problema
Scheda di rilevazione Pressione, Peso, IMC

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Schede e scale di valutazione

SIDI - PII - DIARIO

Sidi
Progetto Integrato Individuale
Verifiche
Diario

Possono accedere/ottenere il rilascio:

- Colui che esercita la patria potestà o il tutore (nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età)
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia della sentenza
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche e private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato
- L'INAIL
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Per l'Accesso alla documentazione: è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con gli uffici della struttura (coordinatore del Servizio); tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria può avvenire per posta, via fax e via posta elettronica; dovrà essere indirizzata alla Direzione della struttura dai soggetti autorizzati alla richiesta, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e da atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla documentazione.
Non saranno accettate richieste di documentazione effettuate telefonicamente Il ritiro potrà avvenire:

- c/o gli uffici della struttura
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto con spese a carico del destinatario
- Tramite PEC

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 gg lavorativi dal momento della ricezione della richiesta

Tariffe:

COPIA CONFORME DEL FASCICOLO SANITARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME SIDI - PII - DIARIO

- scaricabile via Web: € 20,00
- stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DI TUTTO IL MATERIALE

- scaricabile via Web: € 50,00
- stampata c/o l'ufficio: € 55,00
- trasmessa via posta: € 60,00

ALLEGATO Area sensibile

- COMUNICAZIONE
- AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO,
- REQUISITI STRUTTURALI E TRASPORTI

AREA DELLA COMUNICAZIONE

Indicatori	**Impegni (standard)**	**Strumenti di verifica**
Presenza del "Progetto Educativo" del Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di materiale informativo relativo al Servizio	Aggiornamento triennale	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza e utilizzo di questionari di soddisfazione rivolti a utenti, famiglie ed educatori	Somministrazione annuale	Pubblicizzazione dei dati rilevati ed esplicitazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Presenza di una scheda di rilevazione di "Segnalazioni e Suggerimenti" a disposizione delle famiglie	Consegna annuale alle famiglie Risposta entro 15 giorni dalla data della domanda	Pubblicizzazione degli obiettivi di miglioramento individuati
Assemblea dei genitori con funzione informativa, di confronto e verifica generale del Servizio, nonché luogo di segnalazione di esigenze di approfondimenti su temi specifici	Convocazione di almeno due incontri annuali	Accessibilità alla scheda di presenza
Eventuali incontri di approfondimento su temi specifici segnalati dalle famiglie, tenuto da una figura specialistica	Organizzazione di incontri sull'analisi dei bisogni espressi	Accessibilità alla scheda di presenza ed al registro
"Regolamento del Servizio"	Aggiornamento triennale	Pubblicizzazione del Documento
Presenza di un educatore di riferimento (tutor) per ogni utente	Partecipazione agli incontri individuali con la famiglia e il centro diurno dell'utente	Presenza del verbale dell'incontro
Incontri del Comitato di Partecipazione Sociale (CPS)	Convocazione di almeno due incontri annuali	Accessibilità alla scheda di presenza
Incontri con i familiari, Servizi Residenziali degli utenti e tutor e coordinatore, per condividere e valutare il PI (Programma Individualizzato)	Due incontri annuali con ogni famiglia	Presenza del verbale dell'incontro
Soddisfazione del debito informativo	Invio Schede SiDI, FE1 e Scheda Struttura (flussi)	Accessibilità alla documentazione, su richiesta

AREA DELL'ORGANIZZAZIONE, MODALITA' DI FUNZIONAMENTO E COORDINAMENTO

E' prevista la presenza di un Coordinatore del Servizio .
E' presente un'equipe composta da coordinatore, educatori, e supportata da figure specialistiche.
Ai sensi della dgr 8496/2008 è previsto l'utilizzo del Contratto di Ingresso.

Indicatori	Impegni (standard)	Strumenti di verifica
Presenza organigramma del servizio	Aggiornamento annuale	Accessibilità al documento su richiesta
Presa in carico di un nuovo utente	Regolamentata e concordata con il Comune di Milano	Accessibilità al documento su richiesta
Procedura di ammissione /dimissione di un utente	Regolamento stabilito con il Comune di Milano, con tempi, generalmente di 30 giorni di prova per l'ammissione e da definirsi, caso per caso in relazione alla dimissione	Accessibilità al documento su richiesta
Presenza di un archivio informatizzato e cartaceo delle informazioni sanitarie, sociali, educative dell'utente		Accessibilità al documento su richiesta
Programmazione e valutazione del PI per ogni utente su modelli di riferimento (Arbor, Valutazione MultiDimensionale – VMD-,..)	Revisione e verifica annuale; Revisione complessiva del progetto è sua base triennale	Accessibilità al documento in forma informatizzata protetto da password e su cartaceo
Co-presenza del Personale	Non inferiore al 30% del monte-ore settimanale complessivo	Accessibilità al documento su richiesta (orario settimanle)
Riunione di équipe con funzione organizzativa, di progettazione-monitoraggio-verifica. Composta da educatori e coordinatore con l'eventuale supporto di figure specialistiche	Frequenza settimanale. Redazione di un verbale	Accessibilità al documento su richiesta
Formazione di Ente interna ed esterna	Piano di formazione	Progetti e schede di presenza: accessibilità ai documenti su richiesta

REQUISITI STRUTTURALI E TRASPORTI

Indicatori	Impegni (standard)	Strumenti di verifica
Requisiti Strutturali	Rispetto di quanto previsto dalla DGR 18334	Accessibilità ai documenti su richiesta da parte degli enti preposti
Disponibilità di mezzi di traporto dedicati		

Sono inoltre a disposizione di utenti e personale del CDD, alcuni ambienti presenti all'interno del Centro:

- Mensa
- Bar
- Spazi esterni comuni