



AUS
Associazione Unità Spinale
Niguarda Onlus



Carta dei servizi

Centro di Aggregazione Persone con Disabilità

Spazio Libero

c/o Centro Spazio Vita Niguarda – Milano

(Anno 2022)

INDICE

PARTE PRIMA

- **Gli enti gestori**

PARTE SECONDA

- **Missione e valori**
- **Il CAD Spazio Libero**
- **Informazioni pratiche**
- **Cosa offre Spazio Libero?**
- **Descrizione attività**
- **Metodologia**
- **Standard di qualità**

CAPITOLO 3: DIRITTI E DOVERI

- **Diritti degli utenti**
- **Doveri degli utenti**
- **Modalità di comunicazione**
- **Reclami**
- **Risarcimenti**
- **Questionario Soddisfazione degli utenti**

PRIMA PARTE

La Carta dei Servizi del Centro di Aggregazione per Persone con Disabilità Spazio Libero è stata redatta per far conoscere il CAD e i servizi che offre al territorio, destinata a tutti coloro che a vario titolo sono interessati alle nostre attività (utenti, famiglie, enti pubblici e privati) con l'intento di sancire la qualità e la trasparenza della modalità in cui operiamo.

1. Gli Enti Gestori

AUS Niguarda Onlus

Dati anagrafici

Denominazione:	AUS Associazione Unità Spinale Niguarda Onlus		
Codice fiscale	12485350156	Partita IVA	12485350156
Sede legale e operativa:	Piazza Ospedale Maggiore, 3		
Città	MILANO Prov MI	Cap.	20162
Telefono	02/6472490	FAX	02/6472490
e-mail	segreteria@ausniguarda.it		
Legale rappresentante	ANGELO PRETINI		
Data di costituzione	16/04/1998		
N. ISCRIZ.ALBO REG.ODV	51258 del 15/12/99, foglio 2661		
RICONOSC. GIURIDICO	D.G.R. Lombarda n.9359 del 22.10.2012		

AUS Niguarda Onlus è un'associazione di volontariato nata nel 1998 proprio per promuovere la realizzazione dell'Unità Spinale di Niguarda, inaugurata nel giugno 2002. Oggi AUS Niguarda Onlus affianca l'attività dell'Unità Spinale lavorando a stretto contatto con il personale della struttura.

L'Associazione si propone di realizzare iniziative e servizi relativi ai problemi di cura, riabilitazione e reinserimento sociale, familiare e lavorativo delle persone con Lesione al Midollo Spinale, intervenendo su tutti quegli aspetti che incidono sulla qualità della vita di una persona para-tetraplegica.

Nell'ottobre 2012 AUS Niguarda ha ottenuto il riconoscimento giuridico con decreto della Giunta Regionale Lombarda n° 9359.

Queste le principali attività realizzate:

- sportelli informativi rivolti ai pazienti, ai loro familiari e ad altre persone con lesione midollare, su vari aspetti che incidono sulla qualità della vita delle persone para e tetraplegiche, in particolare su: legislazione, barriere architettoniche, orientamento al lavoro, sport, turismo e tempo libero;

- sostegno psico sociale rivolto ai pazienti e ai famigliari tramite:
 - l'introduzione in Unità Spinale di una figura di counsellor che segua i pazienti e i loro famigliari fin dalla prima fase di accoglienza e per tutto il periodo di degenza, aiutandoli a definire/ridefinire un "progetto di vita";
 - il supporto e l'accompagnamento sociale per i pazienti a cura di un assistente sociale, che li segua nel disbrigo delle pratiche e nell'attivazione dei contatti con i servizi del territorio di riferimento;
 - l'introduzione in USU di un consulente alla pari, persona con lesione midollare di "vecchia data", che oltre alle competenze di counseling acquisite nel suo percorso di studi, dispone di esperienze e conoscenze derivate dall'aver vissuto egli stesso la disabilità;
- incontri di informazione sulle tematiche gestite dagli sportelli e momenti aggregativi per i pazienti e tutte le persone para tetraplegiche che gravitano intorno alla struttura;
- promozione attività sportive;
- attività integrative del percorso di riabilitazione, come la Pet Therapy, l'Arte Terapia, la Musico Terapia; la Sport terapia;
- supporto all'Unità Spinale nella elaborazione progettuale e nel reperimento di fondi per esigenze specifiche, quali ad esempio la realizzazione presso l'Unità Spinale di due mini appartamenti pre dimissioni completamente domotizzati o l'acquisto di particolari macchinari e attrezzature;
- convegni e seminari sulla riabilitazione globale delle persone con lesione midollare;
- eventi di carattere ricreativo e aggregativo (proiezione film, feste..).

Rifacendosi alle linee guida elaborate dalla FAIP (Federazione delle Associazioni Italiane Para- Tetraplegici) AUS Niguarda si riconosce pienamente in questi valori:

- rispetto dei diritti umani in tutti gli ambiti della vita sociale;
- diritto universale alla salute, che per le persone con Lesione Midollare significa anche diritto a essere curati in strutture adeguate, come le Unità Spinali Unipolari;
- diritto all'autodeterminazione e al protagonismo per le persone con disabilità. AUS aderisce ai valori di LEDHA (Lega per i Diritti delle persone con disabilità) e del CIP (Comitato Italiano Paralimpico), da cui il 7/10/2011 ha ottenuto il riconoscimento come CASP - Centro per l'Avviamento allo Sport Paralimpico. Oggi tutti questi valori sono rappresentati in un unico documento: la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, diventata legge dello Stato Italiano il 24/02/2009

Spazio Vita Niguarda coop sociale Onlus

Dati anagrafici

Denominazione: SPAZIO VITA NIGUARDA Società Cooperativa Onlus
Codice fiscale 08342650960 Partita IVA 08342650960
Sede legale e operativa: Piazza Ospedale Maggiore, 3
Città MILANO Prov MI Cap. 20162
Telefono 02/66114333 FAX 02/66114333
e-mail info @ spaziovitaniguarda.it
PEC SPAZIOVITANIGUARDA @ PECPLUS.IT
Legale rappresentante LUCA PIETRO BELLONI
e-mail luca.belloni@spaziovitaniguarda.com
Data di costituzione 29/07/2013 Data di scadenza 31/12/2080
Data iscrizione CCIAA 07/08/2013 MILANO
N. REA MI-2019138
N. ISCRIZ. ALBO NAZ. A230488 CATEGORIA COOPERATIVE SOCIALI
N. ISCRIZ. ALBO REG. 1660 Sezione A
CODICE ATECO Primario 869029

La cooperativa sociale Spazio Vita Niguarda Onlus nasce da due realtà associative attive da diversi anni all'interno dell'Unità Spinale Unipolare dell'Ospedale Niguarda Ca' Granda di Milano: **AUS Associazione Unità Spinale Niguarda Onlus** e **ASBIN Associazione Spina Bifida e Idrocefalo Niguarda Onlus**.



AUS

Associazione Unità Spinale
Niguarda Onlus

AUS è un'associazione di volontariato creata nel 1998 da persone para/tetraplegiche e operatori sanitari del settore per promuovere la realizzazione dell'Unità Spinale Unipolare di Niguarda, inaugurata nel 2002, acquisendo poi

nel corso degli anni sempre maggiori competenze nel campo della riabilitazione psicosociale e dei percorsi socio integrativi, dedicati alle persone con lesione al midollo spinale e con spina bifida all'interno dell'Unità Spinale.



Associazione
Spina Bifida
e Idrocefalo
Niguarda

ASBIN Onlus, si prende cura dei bambini con Spina Bifida, seguiti presso il Centro Spina Bifida dell'Unità Spinale, garantendo un'assistenza altamente qualificata, che accompagna il bambino e la sua famiglia dall'età prenatale fino all'età adulta."

Negli anni, le due associazioni hanno sviluppato protocolli socio integrativi che stabilmente oggi integrano il percorso clinico/riabilitativo dei pazienti, interventi volti a favorirne una migliore inclusione sociale. Da associazioni esclusivamente di volontariato AUS e ASBIN, con l'aumento del numero dei soci e l'apertura di sportelli informativi, dedicati alla trattazione delle varie

problematiche relative all'ambito della disabilità, si sono evolute, acquisendo una struttura sempre più professionale, arrivando a svolgere attività più articolate quali l'organizzazione di convegni tematici, di momenti ludici aggregativi, di eventi finalizzati alla raccolta fondi per l'acquisto di strumentazioni tecnologiche avanzate da destinare all'Unità Spinale Unipolare. Offrono servizi e svolgono attività a favore dei pazienti attraverso la realizzazione di progetti sostenuti da partner privati (Pet Therapy, Laboratori Arte e Fare, Laboratorio di informatica e comunicazione aumentativa, avviamento allo sport).

Per svolgere tali attività le associazioni hanno dovuto dotarsi di personale strutturato e con competenze professionali specifiche, in quanto la sola collaborazione di volontari seppur con esperienza, non avrebbe permesso il salto qualitativo che AUS e ASBIN hanno compiuto in questi anni per realizzare progetti impegnativi, affrontando tempi di crisi economica e valoriale. L'impresa sociale è risultata la forma giuridica più consona per proseguire su questa strada e diventare nel tempo un punto di riferimento a livello territoriale. La *coop. Spazio Vita* ha gestito tutti i lavori di costruzione del nuovo Centro Polifunzionale, edificio di 550 metri quadri, per il quale l'azienda ospedaliera ha concesso gratuitamente l'area attigua all'Unità Spinale Unipolare e la Regione Lombardia ha concesso il patrocinio.

Nel nuovo spazio si intende sviluppare e ampliare tutti i protocolli sopra citati, fino ad oggi svolti nella struttura dell'Unità Spinale, ampliando l'offerta anche a persone con lesione al midollo spinale e spina bifida già dimesse e ad altre tipologie di disabilità e fragilità. La neonata Cooperativa Spazio Vita Niguarda offre già una rete integrata e stabile di servizi di supporto e di accompagnamento in particolare nel delicato e complesso percorso di transizione dalla fase di ricovero ospedaliero alla fase successiva alla degenza. E per questo tra gli obiettivi prioritari della cooperativa vi sono efficaci azioni di raccordo con il territorio, sostegno psicologico, segretariato sociale, mutuo aiuto e consulenza alla pari, l'orientamento scolastico e lavorativo e la formazione professionale, oltre a numerose iniziative di aggregazione.

Le proposte di Spazio Vita vogliono riuscire a rappresentare un'offerta diversificata e modulata sui bisogni, sulle caratteristiche, sulle aspettative delle persone cui si rivolge, nella convinzione dell'importanza di un percorso condiviso che vede la persona al centro del proprio progetto di vita. L'obiettivo è quello di riuscire a creare nel tempo un senso di appartenenza ad uno Spazio, che possa contribuire alla graduale ricomposizione di una qualità di vita in cui la dimensione della socializzazione e della libera espressione delle attitudini e capacità sia elemento essenziale per la valorizzazione della persona, fondamento imprescindibile nella costruzione di un nuovo progetto di vita.

SECONDA PARTE

IL CENTRO DI AGGREGAZIONE DISABILI SPAZIO LIBERO

Missione e Valori

La progettazione e l'operato del CAD Spazio Libero è imperniata sui valori di:

- Attenzione alla persona
- Partecipazione democratica
- Sviluppo e valorizzazione delle competenze
- Qualità dei servizi e delle relazioni
- Ascolto e dialogo
- Trasparenza delle azioni

Il CAD si impegna a rispettare nella propria azione quotidiana i seguenti valori: l'assenza del fine di lucro, il rispetto per la persona con disabilità, la sua valorizzazione, le pari opportunità, la solidarietà, nonché l'inclusione sociale di tutti i cittadini con disabilità.

Il quadro di riferimento è rappresentato in primis dalla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con Disabilità diventata Legge dello Stato Italiano il 24 Febbraio 2009. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, rappresenta uno straordinario traguardo raggiunto dalla Comunità Internazionale in materia di diritti e disabilità. Lo scopo del documento è infatti quello di "(...) promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità" (Art. 1, comma 1). La Convenzione ONU risulta quindi un ulteriore atto di conferma, dopo l'approvazione dell'ICF, che a livello internazionale cresce la consapevolezza dell'esistenza di una realtà, quella dove il soggetto "persona con disabilità" emerge nei confronti di qualunque disabilità e della sua gravità, rivendicando i propri diritti come ogni altro cittadino.

Garantire una vita di relazione alla persona con disabilità significa creare le migliori condizioni per favorire la sua piena realizzazione, il riconoscimento della dignità dell'esistenza di ogni essere umano deve essere il punto di partenza e di riferimento di una società che difende il valore dell'uguaglianza e si impegna affinché la malattia e la disabilità non siano o diventino criteri di discriminazione sociale e di emarginazione.

Nel Piano d'Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità, caposaldo di riforma del welfare, si riconosce come il bisogno, proprio di ogni individuo, di affermare ed esprimere compiutamente la propria libertà necessita di un ambiente favorevole, alla cui realizzazione collaborano molteplici fattori: l'educazione, il lavoro, il mondo dell'impresa, il terzo settore,

gli enti e le istituzioni locali, il settore dei trasporti come quello del tempo libero.

Tre i presupposti: la persona è al centro, è attiva: tutto parte dalle sue domande e bisogni. La famiglia è coinvolta, partecipa e agisce. La vita indipendente e la piena accessibilità sono un diritto per tutti, in tutti i campi, (sanità, istruzione, lavoro, casa, turismo, cultura, sport, economia). Riteniamo che la socializzazione ed al tempo libero da parte delle persone con disabilità rappresenti un inalienabile diritto alla realizzazione di sé, dei propri interessi e ad una piena vita di relazione, cui deve far seguito un'offerta di servizi orientato alla promozione di una cultura dei diritti umani e della qualità della vita di cui questi aspetti sono parte essenziale.

Cos'è un CAD, Centro Aggregazione Disabili (CAD)

I Centri di Aggregazione Disabili (C.A.D.) offrono un servizio che permetta una frequenza libera e destinato, in via prioritaria, a tutte quelle persone adulte con disabilità che per differenti motivi quali:

- condizione di isolamento al proprio domicilio;
- inidoneità all'inserimento in servizi quali i CSE, SFA, CDD;
- attesa di posto nei Servizi quali CSE, SFA, CDD;
- conclusione di percorsi di formazione all'autonomia e/o professionalizzanti;
- inserimento nel mondo del lavoro come categoria protetta;
- non abbiano altre opportunità di socializzazione;

Le finalità dei Centri di Aggregazione Disabili sono:

1. offrire opportunità di socializzazione in contesti protetti che garantiscano un miglioramento alla qualità di vita quotidiana della persone con disabilità;
2. promuovere autonomie, libera scelta e implementazione nella auto organizzazione del proprio tempo nel territorio di appartenenza;
3. monitorare il benessere della persona, arginando, mediante la quotidianità degli interventi, eventuali situazione di aggravamento e/o di rischio delle condizioni di fragilità;
4. avere funzione di orientamento alla persona sia rispetto alle risorse del territorio sia più complessivamente rispetto al suo progetto di vita;
5. essere punto di riferimento per tutti i cittadini disabili all'interno del quartiere nel quale è inserito in quanto capace di fornire risposte diversificate e innovative.

Tutti i CAD sono tenuti a riservare una quota di posti fino al 30% per persone con disabilità iscritte nelle liste d'attesa dei servizi diurni presso i competenti Servizi Comunali

Informazioni pratiche

Come raggiungerci

Il CAD Spazio Libero si trova presso il centro polifunzionale Spazio Vita Niguarda, all'interno dell'ASST Niguarda di fianco all'Unità Spinale Unipolare, nell'area Nord dell'ospedale.

A chi è rivolto

Nel rispetto del bilanciamento tra le esigenze della persona con disabilità, il mandato di questo tipo di servizio e le peculiarità del CAD Spazio Libero, il servizio si rivolge in particolare alle persone adulte con disabilità esclusivamente motoria e prevalentemente acquisita.

Modalità di accesso

Spazio Libero è aperto in media 25 ore alla settimana, per circa 11 mesi (chiusura il mese di agosto), con orari variabili come da programma e con una specifica calendarizzazione mensile.

Come da regolamento dei CAD è prevista una programmazione anche nella fascia oraria serale e nel weekend.

Il servizio è ad accesso libero e frequenza libera, per cui ciascun utente potrà decidere autonomamente quali attività frequentare e in quali fasce orarie.

L'accesso al CAD prevede:

- momento di accoglienza e colloquio conoscitivo;
- orientamento dell'utente e dei familiari alle attività del centro Spazio Vita ed eventualmente alla rete dei servizi territoriali;
- partecipazione libera alle attività;
- interviste strutturate e questionari di customer satisfaction per la rilevazione di gradimento delle proposte e la raccolta di suggerimenti da parte degli utenti.

All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, l'utente sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto descritto dal Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego di tali dati, gli operatori del CAD si attengono alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dal sopra citato Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n. 196.

Cosa offre Spazio Libero?

L'iscrizione al CAD Spazio Libero è gratuita, così come la partecipazione alle attività. A carico dei partecipanti sono invece i costi per la partecipazione ad attività esterne (aperitivi, cene, gite) ed i relativi trasporti (vedere voce Trasporti).

Spazio Libero offre ai suoi utenti:

- Attività infrasettimanali diurne, quali laboratori di animazione sociale e culturale, che mirano alla valorizzazione delle capacità espressive della persona, allo sviluppo delle relazioni, alla socializzazione;
- Attività tardo-pomeridiane, serali e nei fine settimana che mirano ad accogliere e soddisfare le richieste dei destinatari privilegiando il divertimento e la partecipazione sociale nel territorio cittadino e "fuori porta".
- Gite a carattere ricreativo e culturale
- Eventi e feste aperte anche alla cittadinanza locale.

Gli utenti del CAD potranno inoltre frequentare le altre attività organizzate presso il centro Spazio Vita Niguarda, tra cui:

- Consulenza sociale e psicologica (gruppi di auto mutuo aiuto per adulti e loro familiari, counselling e il supporto psicologico individuale, segretariato sociale);
- Sportelli informativi gratuiti gestiti da volontari AUS operanti presso il Centro Spazio Vita (sportello barriere architettoniche, sportello legale, turismo accessibile, avviamento allo sport);
- Percorsi di inserimento lavorativo
- TechLab, area dedicata allo sviluppo di progetti e servizi nell'ambito delle nuove tecnologie applicate alla disabilità, rivolto ai cittadini, agli enti e alle imprese (valutazioni funzionali per l'individuazione di ausili informatici, domotica e tecnologie assistive, formazione specialistica, stampa 3D)

Orari e attività

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 14 alle 18. Inoltre è prevista una programmazione anche nella fascia oraria serale (normalmente il giovedì) e nel weekend.

Per ciascun utente la frequenza è impostata su di un programma variabile di ore settimanali, in base ad un progetto personalizzato che tiene conto del bisogno espresso, ma anche del livello di tenuta del soggetto rispetto alle diverse situazioni (ad esempio, il numero di utenti che frequentano una determinata giornata). Alcune attività, soprattutto quelle di integrazione sociale, possono talvolta essere collocate anche in fasce orarie aggiuntive/sostitutive diverse da quelle di apertura della sede. In genere una o due volte al mese vengono organizzate iniziative aggiuntive a carattere socializzante, come cene o aperitivi in esterno, oppure il sabato vengono organizzate gite fuori porta della durata dell'intera giornata.

Descrizione attività

Le attività proposte dal servizio variano nell'anno, in modo da garantire sempre delle opportunità nuove e stimolanti. A titolo esemplificativo:

Laboratori Espressivi di arteterapia e lavorazione della creta

L'arte migliora l'equilibrio e il benessere generale della persona, ne sostiene l'identità, favorisce lo sviluppo di consapevolezza, autonomia, autostima, creatività e contribuisce ad ampliare le capacità di comunicazione e relazione. Attraverso l'espressione libera, la manualità, la creazione in un ambiente protetto e accessibile a tutti i tipi di disabilità motoria, il partecipante potrà svolgere in gruppo attività di pittura, creta, decoupage, Fai da te, taglio e cucito, riciclo dei materiali e lavorazione del legno.

A cura di: educatori, volontari, arteterapista

Pet therapy

Le Attività assistite con gli animali sono interventi con finalità di tipo ludico-ricreativo e di socializzazione attraverso i quali si promuove il miglioramento della qualità della vita e la corretta interazione uomo-animale.

Nelle Attività di Pet Therapy la relazione costituisce fonte di conoscenza, di stimoli sensoriali ed emozionali, si rivolgono alla singola persona o ad un gruppo.

Anche semplici momenti di incontro di carattere ricreativo, ludico, emotivo, possono migliorare il clima sociale, le condizioni psicologiche e migliorare sensibilmente la qualità di vita andando a lavorare sul rafforzamento dell'autostima attraverso l'accudimento dell'animale e la dimensione di gruppo,

offrendo spunti di conversazione, momenti ludici e socializzanti.

Le Attività assistite con gli animali sono finalizzate a:

- sviluppare competenze attraverso la cura dell'animale;
- accrescere la disponibilità relazionale e comunicativa;
- stimolare la motivazione e la partecipazione

A cura di: educatori, volontari, operatori specializzati in Pet Therapy

La cura del sè

La vita caotica di tutti i giorni ci porta ad esser sempre di fretta. Importante è invece ritagliarsi un momento per sé in tranquillità e pace. Spazio Vita propone momenti in cui il partecipante può far attività rilassanti per ridurre lo stress e alleggerire la mente in attività di gruppo.

Un pomeriggio alla settimana sarà dedicato a turno ad attività legate alla meditazione, allo Yoga, all'attività di rilassamento o alla cura di sé grazie a lezioni di trucco e cura della propria immagine.

A cura di: operatori specializzati e educatori

Gruppo idee e autonomie

Spazio Libero avvalendosi della collaborazione di esperti darà la possibilità alle persone con disabilità motoria, anche gravissima, di poter progettare e informarsi sulle nuove tecnologie (tastiere accessibili, puntatori oculari, ecc...) grazie ad incontri di gruppo in cui si cercheranno e si inventeranno nuove strategie per affrontare al meglio la quotidianità grazie al supporto dei nuovi ausili tecnologici

A cura di: Educatori, tecnico della domotica assistiva

Storia del Cinema – attività ludiche

L'attività si propone di coinvolger gli utenti ripercorrendo la storia del cinema, analizzando struttura, colonne sonore, stili cinematografici. L'attività è tenuta da un esperto di storia del cinema.

Operatori: educatori, volontari

Accessibilità e autonomia

Non sempre è facile uscire alla sera per mangiare una pizza con gli amici o andare al cinema per le persone con disabilità. Spesso infatti quest'ultimi si imbattono in barriere architettoniche, organizzative e resistenze sociali. Si affronteranno quindi le problematiche più diffuse relative all'accessibilità:

- criteri di valutazione per alloggi accessibili
- come organizzare viaggi vacanza
- come organizzare viaggi con i trasporti pubblici
- accessibilità delle città

Saranno quindi organizzate uscite serali e pomeridiane per cene di gruppo, spettacoli a teatro, mostre d'arte, pomeriggi all'aria aperta anche alla scoperta di città accessibili. Scopo di tali uscite sarà quello di favorire l'inclusione sociale, lo sviluppo di una maggiore responsabilità e autonomia anche nella gestione degli spostamenti.

Operatori: educatori

Musica d'insieme

Presso il CAD verranno organizzati momenti musicali che prevedono l'insegnamento di competenze di base, l'esplorazione dei vari stili musicali con ascolti guidati anche in compresenza con l'attività artistico-pittorica. Con l'ausilio di supporti audio video verranno inoltre organizzate proiezioni tematiche sulla storia della musica.

Gli utenti del CAD potranno utilizzare supporti tecnologici avanzati disponibili presso il centro Spazio Vita, come il Sound Beam, un rilevatore di movimento che intercetta movimenti, anche di persone in carrozzina, riproducendo suoni, armonie ed effetti sonori, permettendo così anche a persone con disabilità grave di poter fare musica.

Metodologia

Il servizio promuove l'espressione di sé, dei propri bisogni e desideri, in un contesto aggregativo e di gruppo, attraverso laboratori espressivi e creativi, attività libere e proposte nei week-end o infrasettimanali-serali. Il singolo è chiamato ad esprimere le proprie idee e a fare delle proposte di attività negli spazi organizzativi consentiti. L'educatore cerca di raccogliere le richieste ed eventualmente di mediarle rispetto al gruppo. Alcune uscite dei week-end vengono proposte dai partecipanti stessi e la programmazione delle attività tiene conto dei loro interessi. Il grado di soddisfazione degli utenti viene inoltre rilevato tramite questionari distribuiti ad un mese dal primo accesso e poi al termine dell'anno di attività.

Nel caso gli utenti o i familiari ne ravvisassero la necessità sono sempre possibili colloqui con l'equipe del servizio.

E' inoltre possibile presentare osservazioni e reclami contattando la segreteria via e-mail o telefono ai recapiti sotto indicati.

Standard di qualità

La struttura

Il CAD Spazio Libero situato all'interno dell'ASST Niguarda offre l'opportunità di usufruire dei servizi presenti all'interno della realtà del Niguarda: due mense accessibili per i pasti anche agli esterni, bar, negozi presenti all'interno dell'Ospedale.

Come già descritto sopra, il CAD può contare su una struttura di che offre in una costruzione eco sostenibile di 550 metri quadri numerosi spazi:

- Atelier artistico
- Sala computer dotata dei più sofisticati strumenti IT e per la comunicazione aumentativa
- Salette per colloqui individuali e ai piccoli gruppi
- Sala polifunzionale con capienza 90 posti, dotata di impianto cinema professionale
- Ufficio condiviso dallo staff e dai volontari di AUS Niguarda Onlus, Spazio Vita Niguarda e ASBIN Onlus con relativi sportelli informativi
- 3 bagni, di cui 2 progettati per le persone con disabilità motorie
- Ampio giardino, banconi per orticoltura, area relax esterna con gazebo e barbecue.

Il Centro Spazio Vita rappresenta uno dei pochi luoghi di incontro aperto a tutto il territorio milanese all'interno di un'azienda ospedaliera, dove le stesse persone con disabilità si occupano della gestione del centro, promuovendo attività che favoriscano l'incontro tra persone con disabilità e la cittadinanza, perché solo con la conoscenza e la frequentazione reciproca si possano abbattere i pregiudizi culturali che pregiudicano una reale inclusione sociale.

Il personale

Ad oggi l'equipe del CAD può contare su un coordinatore, un assistente sociale, un Oss e un educatore, tutti con esperienza pluriennale in organizzazioni dedicate alle persone con disabilità motorie. Oltre a queste figure sono di volta in volta coinvolti i tecnici di laboratorio, tra cui l'arteterapista, il tecnico pet therapy, il maestro d'arte, il musicoterapista, esperto in domotica, ecc.

Gli operatori sono inoltre affiancati da numerosi volontari che mettono a disposizione tempo e competenze anche professionali (docenti di informatica, fotografi, ecc)

Organizzazione interna

L'equipe si incontra in media 2 volte al mese per aggiornarsi sul buon funzionamento del servizio, condividere informazioni sulle attività e il percorso degli utenti, affrontare le eventuali difficoltà connesse. In caso di necessità i singoli operatori o l'equipe intera potrà essere supportata dallo staff psico-sociale di Spazio Vita Niguarda.

Integrazione con i servizi presenti sul territorio

I contatti con la rete territoriale e cittadina dei Servizi rappresentano un fondamentale elemento sia per una efficace gestione dell'utente, permettendo laddove necessario un coordinamento degli interventi e dei supporti alla persona mediante incontri con gli operatori di altri servizi coinvolti, sia per un'offerta sempre più ampia e variegata delle proposte del Servizio, facilitando

la conoscenza di altre realtà esistenti e le possibili collaborazioni in uno scambio virtuoso tra il Centro ed il territorio, nell'attivazione di iniziative che possano vederne la compartecipazione in azioni e proposte rivolte alla cittadinanza.

La comunicazione

La comunicazione delle attività del CAD sarà curata dallo staff della cooperativa Spazio Vita Niguarda, nell'ambito dell'offerta complessiva del centro Spazio Vita.

Verrà redatto un calendario mensile, diffuso agli utenti, ai familiari e al pubblico in generale tramite e-mail, locandine presso il centro, pubblicazione sui siti internet di Spazio Vita e AUS e sulle relative pagine facebook e account twitter.

CAPITOLO 3: DIRITTI E DOVERI

DIRITTI DEGLI UTENTI

La Cooperativa promuove i diritti di cui i suoi utenti e i suoi clienti sono portatori e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione socio-educativa. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione. L'utente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono

Diritto all'accesso alla documentazione socio-educativa con le seguenti tempistiche e modalità: richiesta formale di copia della documentazione da parte dei familiari, Amministratore di Sostegno o tutore; pagamento anticipato non rimborsabile per spese di segreteria pari a Euro 80,00; rilascio della documentazione entro 30 giorni dalla data di richiesta.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. La Cooperativa ha il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare

ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

Diritto alla decisione. L'utente, all'interno del Progetto elaborato e redatto dall'equipe operativa, ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto di vita.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il fruitore del servizio è tenuto al **rispetto di doveri e impegni** al fine di realizzare il massimo beneficio possibile dell'utente e della famiglia. Nello spirito di una responsabilità reciproca utente-famiglia-servizio si ritiene fondamentale il rispetto del dovere:

- di ottemperare ai contributi economici ove previsti
- alla riservatezza verso i dati sensibili di altri ospiti, famiglie e operatori

- alla collaborazione e al rispetto
- al rispetto degli orari di ingresso e di uscita previsti dal servizio
- all'informazione verso il servizio in merito a cambiamenti significativi (eventi significativi intervenuti nella vita dell'utente e della famiglia, significativa variazione della terapia farmacologica assunta, ecc).

MODALITA' DI COMUNICAZIONE

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

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

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

RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti dei servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Direttore dei Servizi che provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

I Reclami possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati via fax, posta e posta elettronica ad uno dei seguenti recapiti:

Centro Spazio Vita Niguarda

ASST Niguarda - P.zza Ospedale Maggiore 3, 20162 Milano,

Siti: www.ausniguarda.it - www.spaziovitaniguarda.it

EMAIL: segreteria@ausniguarda.it – segreteria@spaziovitaniguarda.com

Tel: 02 64114333 – Fax 02 6472490

MODULO RECLAMI

Data _____

Reclamo:

(segnalazione)

Misure
adottate:

Firma

Il presente modulo viene consegnato alla Direzione dei Servizi per la valutazione del reclamo

Valutazione

Note

Archiviazione

Apertura NON CONFORMITA'

RISARCIMENTI

Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, attraverso comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il punto di vista delle famiglie e degli utenti, degli operatori, la loro percezione e soddisfazione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

Pertanto si propone annualmente alle famiglie e agli utenti, oltre che agli operatori, un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del centro. Sono indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori. La sintesi dei risultati dei questionari è esposta in bacheca così da essere visibile a tutti. È possibile in ogni momento portare le proprie osservazioni critiche rivolgendosi al coordinatore.

Secondo la sua esperienza, come valuta i seguenti aspetti del nostro lavoro?	Ottimo	Buono	Suff.te	Insuff.	Note e suggerimenti
IL PERSONALE					
Ascolto ricevuto					
Attenzione alla sua situazione					
Disponibilità a fornire informazioni					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Rispetto della riservatezza					
Professionalità del personale					
GLI INTERVENTI E LE ATTIVITA'					
Qualità delle attività					
Differenziazione delle proposte					
Qualità degli strumenti					
Coerenza con gli obiettivi					
Inclusione sociale nel territorio di riferimento					
Acquisizione di competenze utili alla vita					
LO STABILE					
Raggiungibilità					
Adeguatezza locali					
Pulizia					

Per informazioni:

CAD SPAZIO LIBERO

Presso Centro Spazio Vita Niguarda

ASST Niguarda - P.zza Ospedale Maggiore 3, 20162 Milano,

Siti: www.ausniguarda.it - www.spaziovitaniguarda.it

EMAIL: segreteria@ausniguarda.it – segreteria@spaziovitaniguarda.com

Tel: 02 64114333 – Fax 02 6472490