



**Carta dei servizi**

**Centro di Aggregazione Persone con Disabilità**

***Spazio Libero***

**c/o Centro Spazio Vita Niguarda – Milano**

**(Anno 2023)**

## **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

#### 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.



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. Nelle immediate adiacenze si trova un ampio parcheggio con numerosi posti auto dedicati alle persone con disabilità.

La sede di Spazio Vita, autonoma ma inserita nel contesto dell'Ospedale Maggiore, è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici avendo la fermata delle principali linee di fronte all'ingresso. Inoltre, nelle immediate vicinanze si trova anche la fermata della metropolitana

### **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, presa in carico e dimissioni**

Spazio Libero è aperto in media 30 ore alla settimana (di cui 5 per dedicate alla elaborazione del progetto individuale, colloqui con i singoli iscritti e i loro familiari) , per 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.

### **Segnalazione**

La segnalazione e l'invio di un candidato al servizio CAD residente nella città di Milano avviene prevalentemente dai Servizi Sociali di base presenti nel decentramento cittadino. Le segnalazioni possono pervenire anche da altri servizi o in modo spontaneo dai singoli cittadini.

In qualsiasi momento è prevista la possibilità di concordare con il Coordinatore di Servizio un appuntamento per organizzare una visita guidata della struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari.

Il Servizio Filtro interno (Assistente Sociale o il coordinatore di Servizio) raccoglie le richieste di presa in carico ed effettua una prima valutazione:

- in caso di evidente assenza dei requisiti d'ingresso viene interrotto il processo d'inserimento dandone comunicazione al segnalante



- in caso di possibile corrispondenza dei requisiti il Servizio Filtro procede agli approfondimenti necessari con uno o più colloqui con il candidato e i care givers di riferimento (famigliari, amministratori di sostegno, assistenti soc, ecc)

In questa fase viene utilizzata la Scheda di prima accoglienza per la raccolta dei dati anagrafici, degli elementi anamnestici, i riferimenti dei caregivers.

### **Inserimento in prova e periodo di osservazione**

In caso di valutazione positiva viene attivato un periodo di prova di circa 1 mese, concordando tempi ed orari per l'avvio della presa in carico. Durante questa fase il candidato partecipa alle attività/iniziativa del servizio. I dati di osservazione, a cura degli operatori del servizio incaricati, vengono registrati sul Modulo Periodo Osservazione. Il modulo viene quindi conservato nel fascicolo dell'utente.

### **Inserimento e Scheda Profilo Funzionale**

Nel caso in cui il periodo di prova venga superato, entro 90 giorni dall'ingresso dell'utente nel Servizio viene redatto il Profilo Funzionale, che attiene alle seguenti aree della personalità:

- Autonomia personale (di base, esterna, autoorganizzazione, ecc)  
Abilità sociali strumentali (uso del denaro, telefono, orologio, pc)
- Abilità relazionali e di comunicazione (gestione e comunicazione dei bisogni, ascolto, confronto con l'altro)
- Area emotivo-affettivo (autocontrollo, capacità empatica, autostima)

In caso di non idoneità l'equipe stende una relazione motivante la non accoglienza e la invia al Servizio Sociale di appartenenza, che si prenderà in carico l'utente e la famiglia per un nuovo orientamento.

### **Obiettivi individuali e monitoraggio andamento**

Nel mese di settembre sono definiti e concordati con l'utente gli obiettivi dell'anno e gli strumenti ipotizzati per il loro perseguimento. Gli operatori monitorano il percorso e il perseguimento degli obiettivi in itinere e con una verifica relativa all'anno nel mese di giugno.

### **Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire:

- per il raggiungimento degli obiettivi definiti all'interno del Progetto Individualizzato
- su richiesta della persona, della famiglia o di chi ha la tutela giuridica
- su proposta del Servizio, dopo valutazione con la persona, la famiglia e il Servizio Sociale

Il Servizio si rende disponibile ad attivare interventi di orientamento ed accompagnamento verso servizi o contesti ritenuti più coerenti con i bisogni del singolo

## **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 venerdì) 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 sé**

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 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 maestro d'arte, il musicoterapista, esperto in domotica, la psicologa, l'esperto nell'utilizzo della creta, 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 1 volta alla settimana 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. Vengono inoltre effettuati settimanalmente i colloqui per valutare un inserimento personalizzato all'interno delle attività con l'assistente sociale o la psicologa.

### **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 famigliari e al pubblico in generale tramite e-mail, locandine presso il centro, pubblicazione sul sito internet di Spazio Vita e sulla pagina facebook.

## **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](http://www.ausniguarda.it) - [www.spaziovitaniguarda.it](http://www.spaziovitaniguarda.it)

EMAIL: [segreteria@ausniguarda.it](mailto:segreteria@ausniguarda.it) – [segreteria@spaziovitaniguarda.com](mailto: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.

<b>Secondo la sua esperienza, come valuta i seguenti aspetti del nostro lavoro?</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Suff.te</b>	<b>Insuff.</b>	<b>Note e suggerimenti</b>
<b>IL PERSONALE</b>					
Ascolto ricevuto					
Attenzione alla sua situazione					
Disponibilità a fornire informazioni					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Rispetto della riservatezza					
Professionalità del personale					
<b>GLI INTERVENTI E LE ATTIVITA'</b>					
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					
<b>LO STABILE</b>					
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.spaziovitaniguarda.it](http://www.spaziovitaniguarda.it)

EMAIL [segreteria@spaziovitaniguarda.com](mailto:segreteria@spaziovitaniguarda.com)

Tel: 02 66114333 – Fax 02 6472490