



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio di Formazione all'Autonomia**

***Spazio Fare***

**c/o Centro Spazio Vita Niguarda**  
**P.zza Ospedale Maggiore 3 - 20162 Milano**

**Aggiornato al 11-01-2024**



## PREMESSA

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini: un vero e proprio impegno formale con cui Spazio Vita Niguarda Onlus si vincola a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.

In generale, la Carta rappresenta uno strumento funzionale a:

- a) tutelare il diritto degli utenti/clienti
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti/clienti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo

Gli obiettivi della Carta non possono quindi limitarsi alla trasparenza dell'Ente e all'informazione sul servizio, ma a:

- Migliorare costantemente i servizi resi
- Valutare e comprendere le aspettative degli utenti/clienti
- Descrivere come intende espletare i servizi
- Instaurare un dialogo con gli utenti/clienti
- Per questa ragione la Carta viene periodicamente aggiornata recependo i cambiamenti apportati nel dialogo costruttivo tra Spazio Vita Niguarda Onlus, i parenti e fruitori dei servizi, l'Ente Pubblico e la cittadinanza.

Il Presidente della Cooperativa

Silvia Ferrario Marta

# **INDICE**

## **CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

La nostra storia  
Mission e valori  
I Servizi  
I dati anagrafici

## **CAPITOLO 2: IL SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

Definizione del servizio  
I destinatari  
Modalità di accesso, presa in carico e dimissioni  
La sede  
Modalità di erogazione e tipologia dei servizi  
Le attività  
Il personale  
Rapporto con le famiglie  
I costi

## **CAPITOLO 3: DIRITTI E DOVERI**

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

## CAPITOLO 1: PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

### SPAZIO VITA NIGUARDA ONLUS: LA NOSTRA STORIA

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 dal 1989 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. Hanno iniziato a offrire servizi e a svolgere 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 sono sviluppati e ampliati tutti i protocolli sopra citati, fino ad allora 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.

Dall'apertura del Centro Spazio Vita nel giugno 2015, la Cooperativa offre 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. Per questa ragione, tra gli obiettivi prioritari della cooperativa, vi sono sempre state le 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.

## MISSION E VALORI

Spazio Vita Niguarda Onlus intende garantire a chi ha una disabilità causata da una lesione al midollo spinale o è affetto da spina bifida una offerta integrata e stabile di servizi multidisciplinari di supporto e accompagnamento finalizzati a sostenere la persona nel difficile percorso di reinserimento sociale, familiare e lavorativo, attuando anche efficaci azioni di raccordo con il territorio.

La Cooperativa intende altresì offrire una risposta anche alle esigenze di presa in carico di persone con altre tipologie di disabilità. L'impresa si basa sul principio della cooperazione, dove la solidarietà, il mutuo aiuto tra le persone sarà un valore. La missione sarà quella di coniugare l'attività di impresa con il perseguimento di finalità di interesse sociale, nello specifico il miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Per raggiungere tali obiettivi opera nel rispetto dei valori di riferimento:

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

La progettazione e l'operato di Spazio Vita Niguarda Onlus si orienta 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: 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 PAR - 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 inoltre che la socializzazione e il tempo libero da parte delle persone con disabilità rappresentino 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.



## I SERVIZI

Queste le principali attività disponibili presso il Centro Spazio Vita Niguarda:

- sportelli di consulenza gratuita su varie tematiche (legislazione e fisco, turismo accessibile, avviamento allo sport, barriere architettoniche) - a cura di AUS Niguarda Onlus;
- counselling psicologico, consulenza alla pari, gruppi di auto-mutuo aiuto;
- segretariato sociale, svolgimento pratiche e contatti con le strutture territoriali di riferimento;
- attività di Pet Therapy, laboratori di lavorazione della creta, arteterapia e musica con tecnologia SoundBeam;
- laboratorio di informatica, valutazione ed accompagnamento alla scelta degli ausili, addestramento e percorsi di informatica personalizzati;
- rete per l'avviamento allo sport, incontri di presentazione in collaborazione con società sportive (a cura della associazione AUSportiva);
- convegni scientifici e eventi ludico aggregativi;
- servizi informativi, di orientamento scolastico, di valutazione cognitiva e di supporto psicologico rivolti a bambini e adolescenti con Spina Bifida, alle famiglie ed alle figure di riferimento - caregiver, insegnanti - a cura di ASBIN Onlus;
- corsi di lingue, di mindfulness e di yoga aperti alla cittadinanza;
- incontri informativi e di formazione organizzati in collaborazione con altri enti;
- mostre e simposi interni e di enti che ne richiedano la disponibilità.

A settembre 2016 il Centro Spazio Vita è stato accreditato dal Comune di Milano come CAD - Centro di Aggregazione Disabili "Spazio Libero" - ed è gestito in ATS con AUS Niguarda Onlus. Il servizio offre opportunità di socializzazione e mira a riconoscere nel tempo libero uno spazio privilegiato di crescita personale, culturale e di cura di sé.

## I DATI ANAGRAFICI

<b>Denominazione</b>	Spazio Vita Niguarda Società Cooperativa Onlus
<b>Codice fiscale/ Partita IVA</b>	08342650960
<b>Sede legale e operativa</b>	Piazza Ospedale Maggiore, 3 – MILANO (MI) - 20162
<b>Telefono</b>	Tel. 02 6611 4333
<b>E-mail</b>	segreteria@spaziovitaniguarda.com
<b>PEC</b>	spaziovitaniguarda@pecplus.it
<b>Legale rappresentante</b>	Silvia Ferrario Marta
<b>E-mail</b>	silvia.ferrario@spaziovitaniguarda.com
<b>Data di costituzione</b>	29/07/2013
<b>Data di scadenza</b>	31/12/2080
<b>Data iscrizione CCIAA</b>	07/08/2013 Milano
<b>N. REA</b>	MI-2019138
<b>N. ISCRIZ. ALBO NAZ.</b>	A230488    Categoria Cooperative Sociali
<b>R.U.N.T.S. (MINISTERO POLITICHE SOC.)</b>	23004
<b>CODICE ATECO Primario</b>	88.1

## CAPITOLO 2: IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio-formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo. Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

#### A) acquisire competenze sociali

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo
- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali

#### B) acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso

- apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali

#### C) acquisire i prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso

- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali residue
- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

(come da Delibera Regionale 7433 del 13.06.2008)

## I DESTINATARI

Il servizio S.F.A. Spazio Fare si rivolge a persone con disabilità di entrambi i sessi, di età compresa tra i 16 anni e i 35 anni, età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori autonomie e abilità sociali.

Presso il Centro Spazio Vita Niguarda, le attività e i progetti sono predisposti maggiormente per le persone con disabilità motoria, in particolare per quelle che presentano una lesione midollare congenita o acquisita.

Considerata la storia di Spazio Vita, sono considerate caratteristiche fondamentali, al fine dell'inserimento presso il Servizio:

- l'invalidità civile riconosciuta;
- l'assenza di malattie psichiatriche o, se presenti, con un'adeguata compensazione farmacologia e psicoterapeutica;
- l'assenza di dipendenza da sostanze;
- l'assenza di disturbi comportamentali che richiedano trattamento sanitario obbligatorio o la necessità di servizi ad alta protezione.

La capacità ricettiva del Servizio non viene identificata con un numero di posti ma si basa sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi; la massima capacità progettuale dello S.F.A. Spazio Fare è definita in 35 progetti.



## **MODALITA' DI ACCESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

Per i cittadini di Milano la domanda per l'ammissione allo SFA deve essere presentata all'Ufficio Centri Diurni Socio Educativi del Comune di Milano.

Per i cittadini di altri Comuni l'inserimento avviene in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza.

Per i cittadini che si rivolgono in forma privata a Spazio Vita Niguarda la domanda deve essere rivolta direttamente al Coordinatore del Servizio contattando il numero Tel. 02 6611 4333.

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 famigliari.

Data inizio: 8 gennaio 2024

Periodo chiusura estiva: 12 agosto - 30 agosto 2024

Data chiusura: 24 dicembre 2024

Periodo di chiusura programmato (oltre alle festività):

dal 2 al 6 gennaio 2024

dal 25 al 31 dicembre 2024

Si comunica che potranno essere inserite nel corso dell'anno chiusure anticipate e/o giornate di chiusura per formazione degli operatori: sarete avvisati in tempo dalla segreteria.

### **Presa in carico**

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 caregivers 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/iniziative 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 o al termine dei moduli formativo e di consolidamento
- 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 l'Ufficio Centri Diurni Socio Educativi

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

## LA SEDE

La sede del Servizio è a Milano in Piazza Ospedale Maggiore, 3 all'interno dell'ASST Niguarda di fianco all'Unità Spinale Unipolare, nell'area Nord dell'ospedale. Gli spazi, tutti di recente costruzione, sono conformi alle normative vigenti in ordine alle materie urbanistiche, edili, di prevenzione incendi, igiene, sicurezza e alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. La sede rappresenta il punto di riferimento per l'utenza e per la regia del lavoro svolto: a disposizione l'aula multimediale/ausilioteca, il laboratorio espressivo, l'aula polifunzionale, la stanza degli incontri. Oltre agli uffici amministrativi troviamo inoltre 2 bagni attrezzati. La struttura gode di un giardino esterno e può usufruire di numerosi parcheggi riservati per le persone con disabilità.

Il servizio di pulizia è gestito da un'agenzia esterna, mentre per il pranzo si utilizza la mensa ospedaliera.

Le attività possono svolgersi anche all'esterno della sede principale, utilizzando altri spazi messi a disposizione dalla cooperativa e da altre realtà del territorio.

## MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI ASSICURATE

Il Servizio è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 14.00, con una frequenza settimanale definita secondo ogni progetto individuale e secondo il modulo previsto. Alcune attività, soprattutto quelle di integrazione sociale e professionalizzanti, possono essere collocate anche in fasce orarie diverse da quelle di apertura della sede.

**Lo SFA si organizzerà secondo i seguenti moduli di intervento:**

- **Modulo formativo** della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

- **Modulo di consolidamento** della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/ o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.
- **Modulo di monitoraggio**, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.

## LE ATTIVITA'

Il Servizio di Formazione all'Autonomia opera in modo flessibile attraverso progetti individualizzati, condivisi con la persona disabile e la sua famiglia, perseguendo obiettivi co-definiti per lo sviluppo e/o recupero delle abilità personali funzionali ad un Progetto Globale di Vita.

Il Servizio struttura i propri interventi all'interno di differenti aree di intervento:

- La cura di sé
- Le abilità domestiche
- Lo spostamento nel territorio
- La gestione del tempo libero
- Le abilità sociali
- La conoscenza e l'utilizzo dei servizi del territorio
- L'avvicinamento all'esperienza lavorativa

Con ogni persona, a seconda del periodo, della situazione e del proprio progetto, si struttura un percorso attraverso diverse attività, gestite direttamente dallo SFA o mediante collaborazioni con enti e agenzie esterne:



## SOSTEGNO PSICOLOGICO

- Counseling individuale
- Gruppi di mutuo aiuto
- Soft Skills
- Mindfulness
- Gruppi esperienziale



## AUTONOMIA

- Training autonomie di base (vestizione, passaggi...)
- Autonomia sul territorio
- Orientamento
- Appartamento-palestra

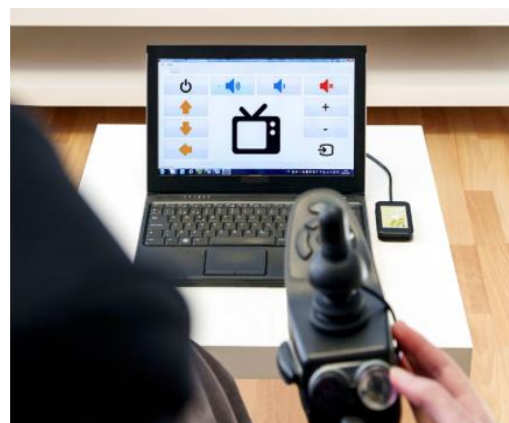


## SALUTE E STILE DI VITA

- Sport accessibile (a cura della associazione AUSportiva);
- Alimentazione e prevenzione
- Cura di sé
- Sartoria adattata

## LAVORO E FORMAZIONE

- Bilancio competenze
- Corsi di formazione
- Accompagnamento al lavoro
- Tirocinio socializzante



## NUOVE TECNOLOGIE

- Valutazione per utilizzo ausili
- Comunicazione
- Alfabetizzazione informatica
- Facilitazione vita quotidiana
- Domotica al domicilio



## RETE TERRITORIALE

- Orientamento ai servizi
- Case manager
- Tutela dei diritti
- Misure a sostegno del reddito

## **IL PERSONALE**

L'equipe dello SFA prevede la presenza di una psicologa coordinatrice avente anche funzioni di educatrice e un educatore ogni 7 fruitori del servizio.

Rispetto alle attività laboratoriali collaborano in via continuativa col servizio figure professionali esterne, tra cui un Tecnico delle Tecnologie Assistive e un esperto informatico.

È prevista inoltre la collaborazione con l'assistente sociale che opera anche nel rapporto con le famiglie.

La collaborazione e il confronto continuo tra professionalità diverse permette di avere una visione complessiva della persona in un'ottica integrata e la programmazione di obiettivi individuali e di gruppo relativi ad ogni attività proposta.

Il personale è supportato dalla presenza di volontari, adeguatamente formati e da volontari in Servizio Civile. I volontari sono un'importante risorsa, punto di collegamento tra territorio e il Servizio, svolgono un ruolo che per sua stessa caratteristica è finalizzato a favorire spazi di integrazione e inclusione.

## **RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

Il rapporto con la famiglia della persona disabile si realizza tramite colloqui personali finalizzati ad accrescere la collaborazione e il coinvolgimento rispetto al Progetto Individualizzato, oltre a informare sugli interventi programmati.

All'inizio di ogni anno alla famiglia viene proposto un progetto con il programma delle attività e la definizione degli obiettivi, dei tempi, degli spazi delle attività svolte. Il progetto e il programma possono essere variati durante l'anno, in accordo con la persona e la famiglia, per rispondere a nuovi bisogni e obiettivi.

Periodicamente, l'équipe propone dei momenti di incontro estesi a tutte le famiglie per aggiornare rispetto a eventuali cambiamenti organizzativi del Servizio o per promuovere incontri di carattere formativo (le misure di sostegno, la domotica, ecc).

## **I COSTI**

La retta del servizio SFA:

- Quota unitaria pro-capite oraria (quota comprensiva del pasto):
  - modulo formativo: ore 20 settimanali= 10,20 euro/ora (oltre IVA se dovuta)
  - Modulo di consolidamento= ore 17 settimanali= 10,20 euro/ora (oltre iva se

dovuta)

- Modulo di monitoraggio= ore 10 settimanali= 10,20/ora (oltre IVA se dovuta)

- Assenza dell'ospite: si riconoscono economicamente le ore frequentate. Le ore del modulo non effettuate possono essere recuperate entro la stessa mensilità
- Consumazione del pasto e sua remunerazione:
  - La quota oraria riconosciuta è comprensiva della quota a carico dell'amministrazione comunale
  - La somministrazione e consumazione del pasto, compatibilmente ai giorni e alle ore di frequenza, può prevedere una integrazione a carico delle famiglie che l'Ente Gestore può richiedere fino ad un massimo di euro 2,60 / die / pro capite

La retta per i cittadini inseriti dal Comune di Milano è sostenuta dal Comune. Per i cittadini di altri comuni è il Comune a determinare la quota di partecipazione spettante alla persona. In caso di partecipazione privata i costi rimangono gli stessi definiti dal Comune di Milano.

Pasti: Il pasto è consumato presso la mensa dell'ospedale, con la possibilità di diete speciali su prescrizioni documentate con apposita certificazione.

Per i soli cittadini inseriti dal Comune di Milano la quota è di 2,60 €, la restante parte è sostenuta dal Comune. È possibile richiedere l'esenzione del pagamento presentando l'ISEE al Comune.

La retta SFA non copre i trasporti e in caso di uscite, gite e vacanze, è previsto un contributo economico a copertura dei costi sostenuti.

Il servizio è fruibile anche in solvenza, in tal caso le famiglie sono tuttavia accompagnate all'accesso di possibili misure di sostegno che possono coprire parzialmente o interamente il costo della retta.

## **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 e socio-sanitaria 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 previsti
- alla riservatezza verso i dati sensibili di altri ospiti, famiglie e operatori
- alla collaborazione e al rispetto del Progetto Individuale condiviso
- 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, variazione della terapia farmacologica assunta).

## **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 équipe, 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,

Sito: [www.spaziovitaniguarda.it](http://www.spaziovitaniguarda.it)

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

Tel: 02 64114333 – Fax 02 6472490



## MODULO RECLAMI

Data \_\_\_\_\_

### Reclamo:

(segnalazione)

Misure  
adottate:

(da adottare)

Firma

\_\_\_\_\_

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

### Valutazione

Note

Archiviazione

Apertura NON CONFORMITA'

Data \_\_\_\_\_RGQ\_\_\_\_\_



## **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?**

	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>SUFF. TE</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				
pulizia				

**Per informazioni:**

**SFA "Spazio Fare"**

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)