



# CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ “CARDINALE COLOMBO”

Via Terruggia 22 - 20162 Milano

*Accreditato da:*



**Regione Lombardia**

## CARTA DEI SERVIZI

ENTE GESTORE:

**CURA E RIABILITAZIONE**  
Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione ONLUS

@ Ultimo aggiornamento: Gennaio 2021

Convenzionato con:

Milano



Comune  
di Milano

**Cura e Riabilitazione Società Cooperativa Sociale Onlus**

Iscritta al Registro delle Cooperative a Mutualità Prevalente, n. A104733

C.F. 01833150129 – P. Iva 10920740155

**Centro Cardinale Colombo**

Via Terruggia 22 – 20162 Milano – Tel. 02.66.100.415

cdd.colombo@curaeriabilitazione.org – www.curaeriabilitazione.org



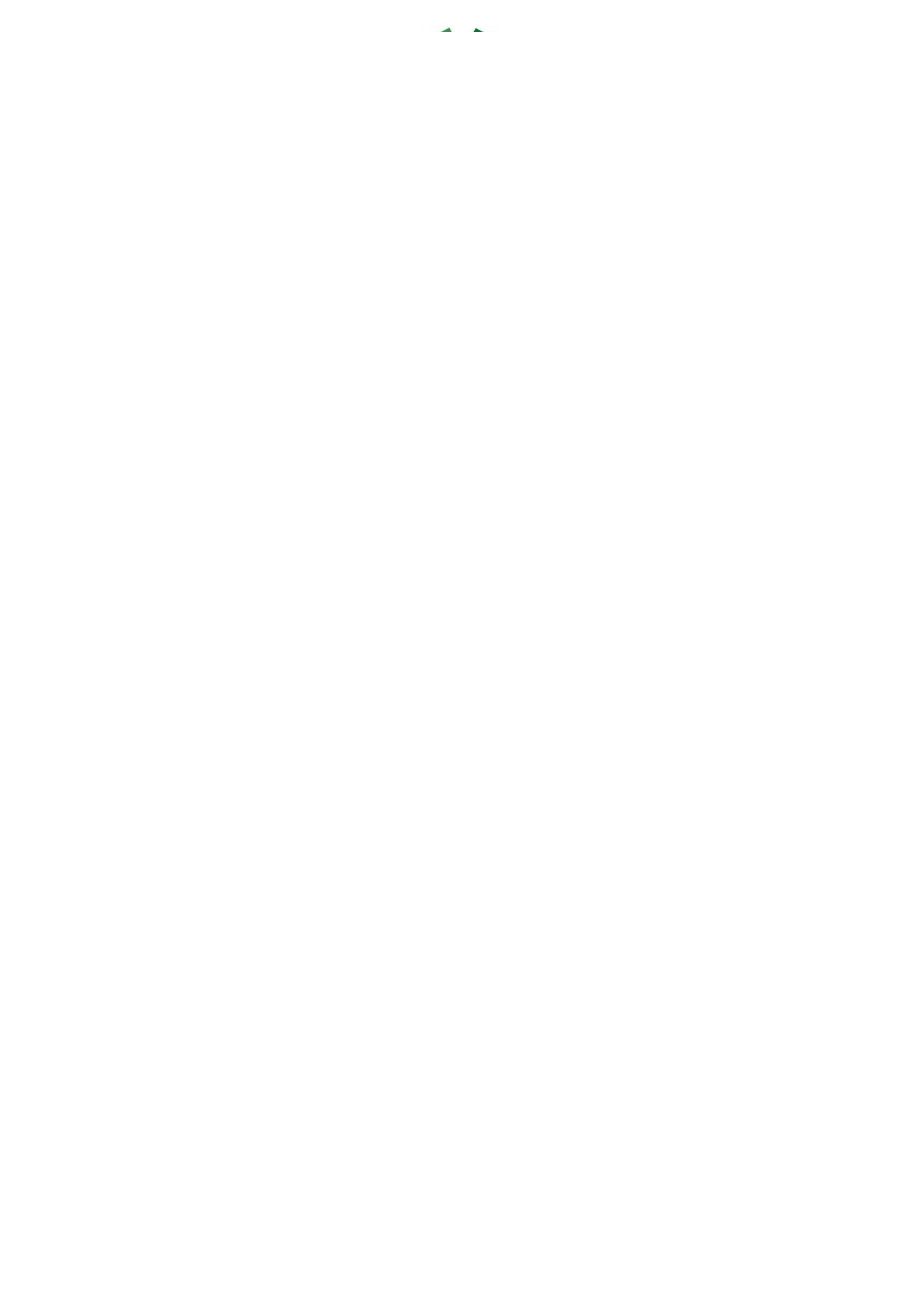


## INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI.....	5
FINALITÀ DEL CENTRO CARDINALE COLOMBO.....	5
LA STRUTTURA.....	6
Descrizione.....	6
Numero di posti.....	6
Raggiungibilità.....	6
L'ORGANIZZAZIONE.....	7
Tempi di apertura e giornata-tipo.....	7
Modalità di intervento.....	7
Coordinamento del Centro.....	8
Operatori del Centro.....	8
Liste d'attesa.....	8
Visite guidate – Modalità di accesso alla struttura.....	9
Accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti.....	9
Verifiche.....	10
Rilevazione dei disservizi.....	10
RETTA GIORNALIERA.....	10
DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI.....	11
LA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI.....	11
LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE.....	12
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	12
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA.....	13
LA COOPERATIVA CURA E RIABILITAZIONE.....	14
Informazioni generali.....	14
Codice etico.....	14
Sulla concezione di “persona”.....	14

### ALLEGATI:

- ✓ Modulo per segnalazioni
- ✓ Questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti





## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento diretto ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono del servizio sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza.

Ai fini della sua conoscenza da parte dei beneficiari (anche potenziali), la Carta dei Servizi:

- è pubblicata sul sito della Cooperativa ([www.curaeriabilitazione.org](http://www.curaeriabilitazione.org)) nella sezione del Centro Cardinale Colombo;
- viene consegnata agli utenti e familiari del Centro all'inizio del rapporto e ridistribuita ogni volta che vi siano apportate significative modifiche di contenuto;
- viene consegnata ad altri richiedenti su richiesta;
- è esposta in bacheca all'ingresso del Centro.

## FINALITÀ DEL CENTRO CARDINALE COLOMBO

Il Centro Diurno Disabili “Cardinale Colombo” è una struttura diurna socio-sanitaria che accoglie persone maggiorenni con disabilità la cui fragilità è compresa nelle 5 classi S.I.Di. (sistema di classificazione della fragilità, definito dalla Regione Lombardia).

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e la sua esigenza di realizzazione: ogni intervento si rivolge alla ragione ed alla libertà del soggetto, favorendone l'iniziativa attraverso l'offerta di una relazione privilegiata.

Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale delle persone assistite.

Per perseguire questa finalità gli operatori del Centro lavorano per:

- offrire supporto e orientamento alle famiglie dei disabili accolti;
- valutare i bisogni, le abilità, le potenzialità e le inclinazioni della persona con disabilità;
- redigere, attuare e verificare progetti individualizzati di intervento, con risorse proprie o in rete con altri soggetti, pubblici e privati, del territorio.

La Cooperativa Cura e Riabilitazione ha inoltre redatto e approvato un Codice Etico che tutti i suoi operatori sono tenuti a rispettare, consultabile presso il Coordinamento di ogni servizio e sul sito della Cooperativa.



## LA STRUTTURA

### Descrizione

Il Centro Cardinale Colombo è inserito in un'ala della settecentesca Villa Clerici. La sua ampiezza è di 350 mq e non presenta barriere architettoniche.

L'architettura interna è stata progettata nell'ottica di un normale luogo di accoglienza, eliminando ove possibile ogni connotazione istituzionalizzante (fatte salve le disposizioni di legge sui corrimani, la segnaletica, l'attrezzatura per l'igiene,...). Gli stessi locali si presentano come uffici e stanze di accoglienza che favoriscono l'immagine di un luogo di relazioni e non di attività o custodia. La persona, infatti, e non l'attività, è al centro della proposta.

L'attività stessa può essere svolta all'esterno del Centro, nei normali luoghi della vita sociale o sfruttando la disponibilità di servizi collaboranti, afferenti alla cooperativa Cura e Riabilitazione o ad altri enti partners. Tale "mobilità" si colloca in un'ottica di anti-istituzionalizzazione e di potenziamento dell'offerta al singolo ospite.

Nel rivolgersi ad ogni area di bisogno della persona con disabilità, domina su tutto la promozione del pieno sviluppo della persona e di conseguenza la caratterizzazione educativa di ogni particolare della vita del Centro, dall'assistenza nell'igiene intima allo svolgimento di iniziative socio-culturali.

### Numero di posti

Posti abilitati all'esercizio:	30
Posti accreditati:	30
Posti a contratto:	30

### Raggiungibilità

La struttura è raggiungibile con i mezzi pubblici (a seconda della provenienza, ci sono fermate a 20m, 150m o 300m dalla sede).

Il Centro non svolge servizio di trasporto, ma gli utenti residenti in Milano possono avvalersi del servizio convenzionato con il Comune.



## L'ORGANIZZAZIONE

### Tempi di apertura e giornata-tipo

Il Centro è aperto il lunedì dalle 12.00 alle 17.00 e dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30, per almeno 47 settimane all'anno. Chiuso dalle 2 alle 3 settimane nel mese di agosto, secondo calendario programmato e comunicato annualmente.

La frequenza degli ospiti può essere a tempo pieno o personalizzata con un orario ridotto (part-time), concordato con l'ospite stesso e la sua famiglia, nonché con gli enti invianti. L'orario ridotto non preclude la partecipazione al pranzo.

La giornata-tipo è così organizzata:

- Ore 09.00 – 10.00 Accoglienza-Colloqui individuali
- Ore 10.00 – 12.30 Attività previste dal calendario settimanale
- Ore 12.30 – 13.30 Pranzo
- Ore 13.30 – 14.00 Tempo libero-Colloqui individuali
- Ore 14.00 – 16.30 Attività previste dal calendario settimanale

Durante l'emergenza Covid-19 gli orari sono stati così modificati per agevolare il servizio trasporti: **dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 16.30.**

Per garantire, inoltre il distanziamento in struttura, sono state provvisoriamente ridotte le frequenze degli ospiti, integrando l'attività in presenza con attività "da remoto". Gli orari individuali vengono comunicati ad ogni famiglia.

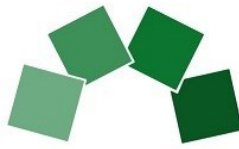
### Modalità di intervento

Il CDD opera attraverso interventi semi-residenziali, di durata e intensità calibrate sulle esigenze degli ospiti: i contenuti dell'intervento sono organizzati da un calendario settimanale che prevede il tipo di proposta svolta ed il personale affiancato. Il calendario è predisposto sulla base del Progetto Individualizzato per ogni ospite.

Tale calendario si presenta flessibile, al fine di favorire il massimo sviluppo dell'iniziativa delle persone con disabilità ospitate, nell'ottica di un reale sostegno alla responsabilità individuale.

Con tali premesse, si elencano alcune proposte e prestazioni che il Centro offre:

- colloqui individuali di approfondimento ed orientamento;
- consulenze specialistiche per l'esame della situazione psicologica e neuropsichiatrica;
- assistenza nell'igiene, nell'alimentazione, nella somministrazione farmacologica delle persone non autosufficienti;
- attività psico-motorie (nuoto e ginnastica);
- attività di sviluppo delle autonomie di base (cura della propria persona, dall'igiene all'immagine e all'abbigliamento; promozione dell'auto-controllo alimentare e farmacologico;...);



- attività di sviluppo delle autonomie secondarie (guida all'uso dei mezzi pubblici; conoscenza del territorio, dai negozi ai luoghi di aggregazione sociale);
  - attività di sviluppo delle autonomie abitative (attraverso la collaborazione con la Residenza Temporanea Enrico Beltrami di Vanzago);
  - attività culturali (visite culturali, forum di lettura quotidiani e opere letterarie, cineforum, laboratorio multimediale);
  - attività artistico-espressive (teatro, creazioni artistiche, cartotecnica);
  - attività ricreative (giochi da tavolo, enigmistica, musica,...);
  - attività socio-integrative (gite e pranzi in luoghi pubblici, spettacoli musico-teatrali);
  - attività pre-lavorative (informatica di base, tirocini formativo-socializzanti in aziende e cooperative di lavoro);
- ... ed ogni altra iniziativa originata dalle necessità, dagli interessi e dalle potenzialità degli ospiti presenti.

## **Coordinamento del Centro**

La Coordinatrice del Centro, D.ssa Margherita Brivio, ha compiti di programmazione e monitoraggio generale, vigilando sulla coerenza tra il Progetto Individualizzato e la realizzazione degli interventi. Rappresenta inoltre il Centro nei rapporti con i familiari degli ospiti ed i servizi esterni pubblici e privati.

## **Operatori del Centro**

Il Centro si avvale di operatori afferenti, come da normativa regionale, alle seguenti aree:

- Area Educativa-Riabilitativa-Infermieristica (Educatori Professionali, Fisioterapista, Infermiere, OSS);
- Area Socioassistenziale (ASA, OSS);
- Altre figure professionali (psicologa).

## **Liste d'attesa**

La convenzione con il Comune di Milano riserva a tale comune la totalità dei posti, per cui le liste d'attesa sono gestite dagli uffici di gestione CDD del Comune di Milano.

Il Centro Diurno può incontrare i richiedenti, svolgere una prima valutazione e orientarli, ma la richiesta formale di inserimento deve provenire dagli uffici del Comune di Milano.

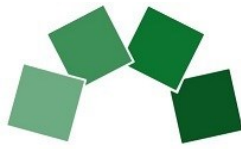
Solo in seguito a tale richiesta può avviarsi la procedura indicata nel paragrafo "Accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti".

Nel caso in cui non vi siano posti disponibili, il Coordinamento del Centro raccoglie i dati necessari all'inserimento e li inserisce in un modulo interno.

Nel momento in cui si rende disponibile il posto, il Coordinamento valuta le richieste in essere per procedere all'assegnazione del posto, che si realizza sulla base dei seguenti criteri:

- coerenza delle problematiche del richiedente con le finalità del Centro (appropriatezza)





- domicilio del richiedente
- ordine cronologico delle domande
- continuità assistenziale
- difficoltà dell'ambito familiare

I tempi di attesa tra la richiesta di inserimento e l'ingresso nel servizio non sono prevedibili.

### **Visite guidate – Modalità di accesso alla struttura**

La richiesta di accesso o visita della struttura da parte di esterni, potenziali utenti e loro familiari va concordata con la Coordinatrice del Centro.

### **Accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

La richiesta di inserimento deve essere inoltrata al Servizio Sociale Professionale Territoriale (SSPT) della propria zona di residenza, il quale verificati i requisiti trasmette la richiesta all'ufficio centrale per la gestione dei Centri Diurni Disabili del Comune di Milano. Sarà quest'ultimo ufficio a proporre l'inserimento presso il CDD Cardinale Colombo (o altro servizio).

In seguito alla segnalazione, la Coordinatrice del Centro organizza gli incontri di valutazione con l'interessato e i suoi legali rappresentanti.

In caso di sussistenza dei requisiti e disponibilità del posto, vengono avviate le procedure formali per l'inserimento.

L'avvio dell'inserimento vede un primo mese di osservazione, durante il quale:

- viene richiesta ai familiari/tutori la compilazione delle autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili; eventuale autorizzazione alla somministrazione dei farmaci);
- viene richiesto ai familiari/tutori di fornire la seguente documentazione: certificato di invalidità, certificato di handicap grave (eventuale), relazioni di enti invianti (eventuali); prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica (eventuale); modulo *Informazioni sanitarie* compilato dal medico curante;
- la persona con disabilità viene inserita e affidata a 2 educatori di riferimento con i quali svolgerà frequenti momenti di colloquio e attività individuale, modulando l'inserimento graduale nelle proposte ordinarie del Centro;
- viene svolto un colloquio con i familiari/tutori di approfondimento anamnestico (storia personale e clinica);
- viene redatta la cartella personale a cura degli educatori di riferimento (con l'apporto delle altre figure professionali, socio-sanitarie e socio-assistenziali);

Al termine del primo mese, in base ai risultati dell'osservazione, vengono decisi tempi e modi dell'inserimento. Requisiti minimi di ammissione sono: coerenza delle problematiche dell'ospite con le finalità del Centro; disponibilità all'intervento da parte dei familiari/tutori e dell'ospite



stesso.

La presa in carico comporta la redazione da parte dell'équipe del Centro di un Progetto Individualizzato, che viene comunicato annualmente al familiare/tutore.

Le dimissioni dell'ospite, di norma concordate con la famiglia/tutore e l'ospite, vengono comunicate all'ASL di riferimento ed ai Servizi Sociali del Comune di residenza, motivandone le ragioni. Alla dimissione viene rilasciata una relazione riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. In caso di invio ad altri servizi, si fa presente l'utilità di uno scambio di informazioni tra questi ed il personale del Centro, sia per ottimizzare il passaggio, sia per un'attività di follow-up sulla situazione.

## Verifiche

La verifica dei risultati dell'intervento è svolta in riunione di équipe con tutte le figure professionali del Centro.

Oltre a verifiche e aggiornamenti periodici dipendenti dalla situazione specifica, per ogni caso è garantita una verifica globale dell'intervento con cadenza minima annua, cui segue un colloquio con i familiari/tutori.

## Rilevazione dei disservizi

I disservizi eventualmente verificatisi vengono registrati in apposito registro di "non conformità", che richiede l'analisi delle cause, le misure correttive o preventive da adottare, la verifica dell'efficacia delle decisioni prese. L'esito del processo viene comunicato agli interessati.

## RETTA GIORNALIERA

La retta complessiva giornaliera si compone di:

- una quota sanitaria, definita ed erogata dalla Regione Lombardia tramite l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS);
- una quota sociale a carico dei Comuni (con la compartecipazione degli utenti).

La quota sociale giornaliera definita dalla convenzione con il Comune di Milano è di 43 €.

Il Comune di Milano richiede un contributo agli utenti indipendente dalle giornate di frequenza e variabile in funzione dell'ISEE sociosanitario (riferito alla persona con disabilità):

Indicatore Isee sociosanitario (€)	Quota mensile (per 10 mesi/anno)
0,00 ÷ 2.000,00	€ 32,00



2.000,01 ÷ 6.000,00	€ 54,00
> 6.000,00	€ 106,00
mancata presentazione dell'ISEE sociosanitario	€ 106,00

La quota non è dovuta nei seguenti casi:

- a) per gli ospiti che risiedono in struttura residenziale convenzionata;
- b) se oltre all'ISEE sociosanitario viene presentato un ISEE ordinario con valore sotto la soglia di povertà (attualmente minore o uguale a € 6.000).

La retta comprende le prestazioni previste dal Piano Educativo Individualizzato, i trasporti ordinari all'interno delle attività e l'assistenza personalizzata.

Possono essere richieste agli utenti:

- consumazioni e quote d'ingresso in locali pubblici;
- contributi parziali per attività straordinarie extra-centro (piscina, palestra,...);
- iscrizioni simboliche a particolari iniziative.

## DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI

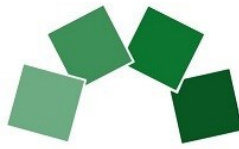
La Cooperativa rilascia annualmente al richiedente idonea certificazione ai fini del godimento degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.

## LA SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

La soddisfazione degli *ospiti* è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica si incardinano sul tema della soddisfazione (parola-chiave della nostra metodologia educativa). Tutto il personale del Centro è formato sulla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli agli educatori di riferimento, che ne prendono nota nella cartella personale e li elaborano in occasione delle verifiche dei casi individuali.

Gli ospiti sono, inoltre, invitati ad esprimere esplicitamente i motivi di soddisfazione o insoddisfazione agli educatori di riferimento, al Coordinamento o alla Direzione: tali espressioni sono tenute in particolare considerazione per il miglioramento delle condizioni di frequenza e dei rapporti con il personale del Centro.

I *familiari* vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di soddisfazione dei familiari sia rilevato. A tale scopo, il Centro adotta le seguenti rilevazioni:



- le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- i segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate,...);
- le risposte fornite dal questionario di soddisfazione proposto annualmente.

Le risultanze vengono registrate ed esaminate dalla Coordinatrice e dal Responsabile Qualità, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi.

## LA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

In una metodologia che privilegia le relazioni personali rispetto alle attività, il personale è considerato la risorsa nettamente prevalente su ogni altro aspetto al fine del buon esito degli interventi.

A tale scopo viene svolta una attività di formazione interna e sono favorite le occasioni di partecipazione ad eventi esterni di formazione e aggiornamento, allo scopo di accrescere la professionalità e la motivazione.

Si cura, inoltre, la creazione di condizioni di lavoro favorevoli, valorizzando le competenze, l'iniziativa e gli interessi di ogni operatore, che è investito di responsabilità e autonomia nell'individuazione delle iniziative da proporre agli ospiti.

La soddisfazione del personale è rilevata:

- ✓ informalmente dalla Coordinatrice e dalla Direzione, disponibili a recepire i segnali di difficoltà provenienti dai diretti interessati in occasione di incontri individuali, così come ogni altro segnale proveniente da chiunque rilevi condizioni di stress, criticità dei rapporti, diseguità di carichi di lavoro, inadempienze, etc.
- ✓ attraverso uno strumento annuale di autovalutazione ed espressione della soddisfazione, redatto anche per la rilevazione dello stress-lavoro correlato.

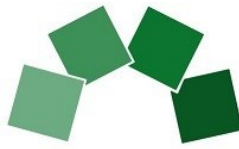
La Coordinatrice, in seguito all'analisi degli strumenti e degli altri segnali informali, provvede ad attuare, in autonomia o coinvolgendo altri responsabili della Cooperativa, i correttivi atti a migliorare le condizioni lavorative.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Centro è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento ed il rapporto con tutti gli interlocutori.

Con la presente carta dei servizi viene fornito il Modulo per segnalazioni, da utilizzare per l'inoltro reclami o suggerimenti, che può anche essere richiesto alla Coordinatrice del Centro.

Entro 15 giorni verrà fornita risposta verbale o (su richiesta) scritta.



## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La Cooperativa garantisce l'accesso alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto, secondo le procedure stabilite in un Documento Programmatico di Protezione della sicurezza dei dati, nel rispetto della privacy, del segreto professionale da parte degli operatori e delle leggi vigenti in merito.

Gli aventi diritto a tale accesso possono avanzare richiesta, formale o informale secondo i casi, di prendere visione o di avere una estrazione di copia della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite. I responsabili della sicurezza dei dati stabiliranno, in base a quanto dettato dal suddetto Documento, la modalità di accesso, che in caso di evidente legittimità e assenza di controinteressati, può anche essere immediata.



## LA COOPERATIVA CURA E RIABILITAZIONE

### Informazioni generali

- Cooperativa Sociale di tipo A ai sensi della Legge 8 novembre 1991 n. 381.
- Iscritta al Registro Prefettizio delle Cooperative della Provincia di Milano, all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali e all'Albo Nazionale delle Cooperative a Mutualità Prevalente.
- Organizzazione ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).
- Aderisce a Confcooperative Lombardia e alla Compagnia delle Opere Sociali.
- Servizi in gestione:
  - > Centro Diurno Disabili Cardinale Colombo di Milano
  - > Centro Diurno Disabili Enrico Beltrami di Vanzago (MI)
  - > Comunità Sociosanitaria Enrico Beltrami di Vanzago (MI)
  - > Centro Socio Educativo Ludovico Necchi di Vanzago (MI)
  - > Centro Socio Educativo per Minori e Adulti con Disabilità di Rho (MI)
  - > Comunità di Accoglienza Residenziale Ludovico Necchi di Vanzago (MI)
  - > Residenza Temporanea Enrico Beltrami di Vanzago (MI) e Casa Lupita di Mozzate (CO)

### Codice etico

La Cooperativa Cura e Riabilitazione ha redatto e approvato un Codice Etico che tutti i suoi operatori sono tenuti a rispettare, consultabile presso il Coordinamento di ogni servizio e sul sito della Cooperativa.

### Sulla concezione di “persona”

Riportiamo due autorevoli brani che, meglio di ogni altra nostra parola, esprimono la concezione della persona a cui si ispira la Cooperativa.



*Cos'è l'uomo perché te ne ricordi, il figlio dell'uomo perché te ne curi?" (Salmo 8). Nessuna domanda mi ha mai colpito nella vita, così come questa. C'è stato solo un Uomo al mondo che mi poteva rispondere, ponendo una nuova domanda: "Qual vantaggio avrà l'uomo se guadagnerà il mondo intero e poi perderà se stesso? O che cosa l'uomo potrà dare in cambio di sé?"*

*Nessuna domanda mi sono sentito rivolgere così, che mi abbia lasciato il fiato mozzato, come questa di Cristo! Nessuna donna ha mai sentito un'altra voce parlare di suo figlio con una tale originale tenerezza e una indiscutibile valorizzazione del frutto del suo seno, con affermazione totalmente positiva del suo destino: è solo la voce dell'Ebreo Gesù di Nazareth.*

*Ma più ancora, nessun uomo può sentire se stesso affermato con dignità di valore assoluto, al di là di ogni sua riuscita. Nessuno al mondo ha mai potuto parlare così! Solo Cristo si prende a cuore tutto della mia umanità.*

(Don Luigi Giussani)

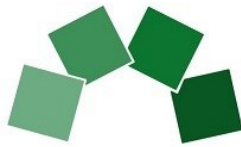
*La persona disabile, con tutte le limitazioni e le sofferenze da cui è segnata, ci obbliga ad interrogarci sul mistero dell'uomo.*

*Per la persona disabile, come per ogni altra persona umana, non è importante fare quello che fanno gli altri, ma fare ciò che è veramente bene per lei, attuare sempre più le proprie ricchezze, rispondere con fedeltà alla propria vocazione umana e soprannaturale.*

*Esse rivelano la bellezza misteriosa di Colui che per noi si è svuotato e si è fatto obbediente sino alla morte.*

*Perciò le persone disabili sono testimoni privilegiate di umanità. Possono insegnare a tutti che cosa è l'amore che salva e possono diventare annunciatrici di un mondo nuovo, non più dominato dalla forza, dalla violenza e dall'aggressività, ma dall'amore, dalla solidarietà, dall'accoglienza.*

(Giovanni Paolo II)



### **Centro Cardinale Colombo di Milano**

Via Terruggia, 22 – 20162 Milano

- ☞ Coordinatrice Centro Diurno Disabili: Margherita Brivio  
Tel. 02-66100415 - Mail: [cdd.colombo@curaeriabilitazione.org](mailto:cdd.colombo@curaeriabilitazione.org)

### **Direzione, Amministrazione e Segreteria della Cooperativa**

c/o sede di Via Monasterolo 3, 20010 Vanzago (MI)

Tel. 02-93543348 - Mail: [info@curaeriabilitazione.org](mailto:info@curaeriabilitazione.org)

- ☞ Direttore Generale: Antonello Bolis  
*Riceve su appuntamento*
- ☞ Responsabile Amministrazione: Caterina Cavalli

### **CODICE FISCALE DELLA COOPERATIVA**

(utile anche per la destinazione del 5x1000 della dichiarazione dei redditi):

**01833150129**



[www.curaeriabilitazione.org](http://www.curaeriabilitazione.org)



[facebook.com/curaeriabilitazione](https://www.facebook.com/curaeriabilitazione)





## Modulo per segnalazioni

Nome e Cognome (facoltativo; necessario se si richiede risposta):

\_\_\_\_\_

### Cosa desidera comunicare?

Reclamo  Problema  Suggerimento  Apprezzamento

### Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Il foglio può essere inserito nella cassetta delle lettere o inviato a:

Centro Cardinale Colombo, Via Terruggia 22, 20162 Milano.

In alternativa, è possibile inviare una mail di analogo contenuto a:  
cdd.colombo@curaeribilitazione.org

**Grazie della collaborazione**



## Modulo per segnalazioni

Nome e Cognome (facoltativo; necessario se richiede risposta):

\_\_\_\_\_

### Cosa desidera comunicare?

Reclamo  Problema  Suggerimento  Apprezzamento

### Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Il foglio può essere inserito nella cassetta delle lettere o inviato a:

Centro Cardinale Colombo, Via Terruggia 22, 20162 Milano.

In alternativa, è possibile inviare una mail di analogo contenuto a:  
cdd.colombo@curaeribilitazione.org

**Grazie della collaborazione**



## Questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE (FAMILIARI DI OSPITI DEL CENTRO DIURNO “CARDINALE COLOMBO”)

**N.B.: NON È NECESSARIO FIRMARE (IL QUESTIONARIO PUÒ ESSERE ANONIMO).**

Una volta compilato, può essere consegnato a mano, inserito nella cassetta delle lettere del Centro o inviato a: Centro Cardinale Colombo, Via Terruggia 22, 20162 Milano.

Data.....

#### SEZ. A – LA STRUTTURA

1	Come giudicate la qualità della struttura (ordine, pulizia, etc)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
2	Come giudicate l'ambiente del Centro in quanto a: disposizione stanze, arredamento, attrezzature,....	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
3	Inserite eventuali altre osservazioni sulla struttura:	

#### SEZ. B – L'ORGANIZZAZIONE

4	Come valutate il tipo di iniziative-attività che svolge il Vostro familiare presso il Centro?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
5	Le informazioni che ricevete sull'andamento del Vostro familiare vi sembrano sufficienti? Esprimete la vostra soddisfazione in merito.	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
6	Come valutate la cura di vostro figlio/a (igiene, alimentazione, farmaci, etc.)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
7	Come valutate la disponibilità del personale educativo nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
8	Come valutate la disponibilità della coordinatrice del Centro nei vostri confronti?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
9	Come valutate le proposte di convivialità rivolte sia agli ospiti che alle loro famiglie (es. Messa con aperitivo di Natale e Pasqua, eventi vari della Cooperativa...)?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Buona <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarsa
10	(Per chi utilizza il trasporto comunale) Come giudicate il servizio di trasporto?	<input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso

**SEZ. C – L'EFFICACIA**

Pensando al vostro familiare con disabilità nell'ultimo anno, indicate quanto siete d'accordo con le frasi seguenti:		
11	Sa fare più cose	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non verificabile
12	È positivo quando parla di sé	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non verificabile
13	Si cura, è curato (igiene, abbigliamento, alimentazione,...)	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non verificabile
14	Ha voglia di fare	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non verificabile
15	Si controlla	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
16	È tranquillo, sereno	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla
17	È contento	<input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per nulla <input type="checkbox"/> Non verificabile
18	Nel complesso, che grado di soddisfazione esprime sull'intervento del Centro?	<input type="checkbox"/> Elevato <input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Scarso

<b>Note e suggerimenti</b>