

SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
Rev 00/01.12.16



APPARTAMENTI RESIDENZIALITÀ LEGGERA

**PROGETTO BET**

# Carta dei servizi



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



**APPARTAMENTI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**

**PROGETTO BET**

**Carta dei servizi**

Il Progetto Bet comprende 7 appartamenti di ResidenzaLità Leggera di cui sei sono ubicati a Milano (Casa Vite, Casa Cedro, Casa Mandorlo, Casa Betulla, Casa Sequoia, Casa del Tè) e uno a Cinisello Balsamo (Casa Ginepro). Complessivamente i posti letto autorizzati sono 26.

L'ente gestore è la Società Cooperativa Sociale ONLUS "Filo di Arianna", la cui attività prevalente riguarda la realizzazione di servizi alla persona nel settore socio-sanitario accreditato; è socia del "Consorzio Farsi Prossimo", promosso dalla Fondazione Caritas Ambrosiana.

Gli appartamenti di ResidenzaLità Leggera sono stati autorizzati dalla ATS Milano Città Metropolitana:

- Casa Cedro, autorizzata per n.2 posti residenziali con delibera n. 344 del 20 luglio 2009 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa Ginepro, autorizzata per per n.4 posti residenziali con delibera n. 346 del 20 luglio 2009 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa Vite, autorizzata per n.2 posti residenziali con delibera n. 347 del 20 luglio 2009 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa Mandorlo, autorizzata per n.5 posti residenziali con delibera n. 276 del 20 ottobre 2009 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa Betulla, autorizzata per n.5 posti residenziali con delibera n. 694 del 10 giugno 2011 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa Sequoia, autorizzata per n.4 posti residenziali con delibera n. 695 del 10 giugno 2011 dalla ATS Milano Città Metropolitana
- Casa del Tè, autorizzata per n.4 posti residenziali con delibera n. 1418 del 24 ottobre 2014 dalla ATS Milano Città Metropolitana

Complessivamente i posti letto autorizzati sono 26.

**1. Come raggiungere gli appartamenti.**

- Casa Ginepro si trova a Cinisello B.mo in v.le Fulvio Testi 176 ed è raggiungibile con la metropolitana M1 (FS Sesto S. Giovanni) oppure con la metropolitana M5 (Bignami) e il tram 31.
- Casa Mandorlo si trova a Milano in via Senigallia 11 ed è raggiungibile con la metropolitana M3 (fermata Comasina), con la linea 41 oppure con le linee S2 e S4 delle Ferrovie Nord (fermata Bruzzano Parco Nord)
- Casa Cedro si trova a Milano in via Lopez 4 ed è raggiungibile con la linea 57 oppure con le linee S1 e S4 delle Ferrovie Nord (fermata Milano Quarto Oggiaro)
- Casa Vite si trova a Milano in via Lopez 4 ed è raggiungibile con la linea 57 oppure con le linee S1 e S4 delle Ferrovie Nord (fermata Milano Quarto Oggiaro)

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



- Casa Sequoia si trova a Milano in via Urbino 9 ed è raggiungibile con la metropolitana M3 (fermata Comasina), con la linea 41 oppure con le linee S2 e S4 delle Ferrovie Nord (fermata Bruzzano Parco Nord)
- Casa Betulla si trova a Milano in via Urbino 9 ed è raggiungibile con la metropolitana M3 (fermata Comasina), con la linea 41 oppure con le linee S2 e S4 delle Ferrovie Nord (fermata Bruzzano Parco Nord)
- Casa del Tè si trova a Milano in via Padova 36, a 300 m da Piazzale Loreto.

## 2. Descrizione degli appartamenti

Gli appartamenti di Residenza Leggera, come viene richiesto dalla normativa vigente, sono strutture abitative conformi al DM 14 gennaio 1997 e D.G.R. 7861/2008, cioè sono equiparati alle abitazioni civili. Inoltre sono conformi al criterio del massimo di 5 utenti per unità abitativa e del massimo di 10 utenti in RL per stabile (DGR VIII 4221/07 e DGR VIII 7861/08). Gli alloggi, che possono accogliere dal minimo di 2 persone fino al massimo di 5 persone, sono inseriti nei normali contesti abitativi di tipo condominiale. Questo al fine di favorire il processo di inclusione sociale.

Gli appartamenti sono sia di proprietà della cooperativa sia di altri enti che li hanno dati in affitto alla cooperativa.

La composizione degli appartamenti:

- Casa Ginepro, un quadrilocale con 4 posti letto: 2 camere doppie, un bagno, ampio soggiorno, ampia cucina abitabile, due balconi, servizio portineria
- Casa Mandorlo, un cinque locali con 5 posti letto: 2 camere doppie, una camera singola, due bagni, ampio soggiorno, cucina abitabile, due balconi, servizio portineria
- Casa Cedro, un bilocale con 2 posti letto: una camera doppia, un soggiorno con l'angolo cottura, un bagno, un balcone, servizio portineria
- Casa Vite, un bilocale con 2 posti letto: una camera doppia, un soggiorno con l'angolo cottura, un bagno, un balcone, servizio portineria
- Casa Sequoia, un trilocale con 4 posti letto: 2 camere doppie, 2 bagni, un soggiorno con l'angolo cottura, un bagno, un ampio balcone che costeggia l'appartamento da tre lati. A disposizione degli ospiti c'è un ampio cortile e portico
- Casa Betulla, un cinque locali con 5 posti letto: 2 camere doppie, una camera singola, due bagni, ampio soggiorno, cucina abitabile, un ampio balcone che costeggia l'appartamento da due lati. A disposizione degli ospiti c'è un ampio cortile e portico
- Casa del Tè, un trilocale con 4 posti letto: 2 camere doppie, un bagno, un soggiorno con l'angolo cottura. A disposizione degli ospiti c'è un ampio cortile.

## 3. Destinatari

La Residenza Leggera è indicata per pazienti clinicamente stabilizzati ma in situazioni sociali precarie sotto l'aspetto relazionale, familiare e ambientale, che non si adattano ad un domicilio proprio e per i quali una residenza comunitaria offre un essenziale supporto al vivere.

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



Gli appartamenti del Progetto Bet possono accogliere 26 persone adulte, sia uomini che donne, in fascia di età dai 18 ai 65 anni, in carico ai Centri Psicolo-sociali, quindi con una diagnosi psichiatrica. Si accolgono tre tipologie di pazienti:

- persone che hanno già intrapreso un percorso riabilitativo e lo devono terminare;
- persone giovani, per i quali è indicato un tipo di intervento precoce e calibrato, evitando l'ingresso in comunità e quindi un processo più istituzionalizzante.
- persone ad uno stadio di cronicità tale per cui è indicata un'attività riabilitativa a bassa intensità.

I criteri seguiti nella decisione di accogliere una persona sono i seguenti:

- stabilità clinica
- assenza dell'acuzie psichiatrica
- quadro medico generale buono
- compliance farmacologica soddisfacente
- autonomia di base
- residenza anagrafica non presso l'appartamento
- medico di base
- avviato il percorso di inserimento lavorativo oppure, per utenti per i quali questo percorso non è possibile, il progetto socio-occupazionale
- esistenza di una rete di sostegno interpersonale (famiglia/amici/volontari/altro...) che costituisce una risorsa non solo importante, ma innanzitutto necessaria ed indispensabile per mettere in pratica i programmi riabilitativi.

Per poter garantire percorsi individuali e di gruppo appropriati, sufficientemente tutelanti e in un clima di maggior benessere possibile, si ritiene opportuno escludere dall'accesso in Residenza Leggera persone:

- che presentano patologie organiche preponderanti su quelle psichiatriche (es: patologie neurologiche ed endocrinologiche)
- pazienti che presentano ritardo cognitivo grave.
- pazienti che presentano doppia diagnosi in cui la principale non sia quella psichiatrica
- pazienti non motivati all'inserimento o che manifestano incompatibilità con l'orientamento del Progetto Bet

La durata dei percorsi di Residenza Leggera, essendo strettamente legata ai progetti individuali, può essere a medio-breve termine, ma anche lunga o addirittura definitiva per utenti con particolari complessità cliniche e sociali.

#### **4. Obiettivi**

La finalità generale della proposta di Residenza Leggera è di favorire, attraverso opportunità e percorsi concreti, un miglioramento della qualità di vita della persona. In particolare il Progetto Bet si propone sia come luogo di promozione dell'autonomia che come luogo di protezione. La Residenza Leggera si colloca come una realtà intermedia tra territorialità e residenzialità attraverso la compresenza di competenze sanitarie (riabilitative) e sociali (legate al diritto di cittadinanza)

Gli obiettivi principali sono:

- sviluppare le risorse del paziente in funzione del raggiungimento di livelli di autonomia sempre maggiori;
- promuovere la sua reintegrazione sociale;
- aiutarlo a trovare un miglior rapporto con sé, con gli altri e con la realtà;
- favorire il reinserimento nella rete sociale, territoriale e familiare;



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



- promuovere il suo benessere psicofisico;
- avviare, dove possibile e in collaborazione con gli enti preposti, percorsi lavorativi e/o occupazionali;

L'équipe, considerando la relazione come strumento privilegiato nel lavoro terapeutico riabilitativo, si propone:

- di affiancare all'ospite un educatore di riferimento che farà da mediatore nelle diverse attività quotidiane che il paziente dovrà affrontare;
- di offrire sostegno e stimolo al singolo nelle relazioni con gli altri ospiti dell'appartamento, attraverso il colloquio, il lavoro di gruppo, la discussione, l'organizzazione della gestione pratica della casa;
- di promuovere l'inclusione sociale;
- di stimolare e monitorare le attività esterne all'appartamento

## 5. Stile/identità del servizio

La Cooperativa Filo di Arianna, facendo proprie la pedagogia della carità e la scelta di prossimità di Caritas Ambrosiana, intende rispondere ai bisogni di cura delle persone con disagio psichico offrendo percorsi terapeutici ispirati al "**modello riabilitativo integrato**" secondo la cornice di riferimento della "**psichiatria di comunità**" (Piano di azioni nazionale per la salute mentale, cap.1) che promuove il lavoro nel territorio e rilancia il lavoro di rete come elemento fondamentale di cura.

Il mandato alle équipe, attraverso l'**integrazione di competenze multidisciplinari** ed un **approccio riabilitativo psico-sociale**, è di operare sui livelli di:

- **sostegno all'utente** nel processo di acquisizione e sviluppo di capacità e strumenti necessari per riprendere un rapporto con la comunità di vita più adeguato e gratificante ed uscire dall'isolamento e dalla sfiducia nelle proprie capacità.
- **collaborazione con le realtà del territorio** quali servizi, parrocchie, associazioni e il coinvolgimento di volontari, secondo la tradizione di riferimento di Caritas Ambrosiana e della prospettiva di sviluppo di un territorio sensibile alla salute mentale e garante di continuità.

La proposta terapeutica si fonda su questi concetti cardine:

- L'appartamento deve garantire un luogo di protezione e di crescita nell'autonomia.
- La sicurezza è la condizione base per aprirsi alle relazioni interne ed esterno all'appartamento.
- L'appartamento come luogo di possibile divertimento e realizzazione, dove il rapporto tra desiderio e azione tiene conto del concetto di responsabilizzazione, all'interno di processi di apprendimento dall'esperienza.
- L'appartamento come contesto in cui si possa fare esperienza positiva di sé e di appartenenza, stimolando e rinforzando le capacità collaborative, solidali di ciascuno e facendo emergere l'essere portatori di valore e di dignità.
- L'obiettivo è di consentire un benessere sociale, relazionale ed emotivo che consenta di pensare ad un futuro progettuale fuori dall'appartamento.

Gli operatori condividono l'esperienza quotidiana con gli ospiti con la funzione di favorire un ambiente sereno, accogliente e rassicurante, che metta in condizione crescere nell'autonomia.

La vita di appartamento può diventare un'esperienza personale potenzialmente in grado di modificare i rapporti tra mondo esterno e mondo interno e renderli più equilibrati.

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



## 6. Servizi forniti

Le prestazioni di RL verranno erogate 6 gg la settimana per un tempo compreso tra 2 e 4 ore definito secondo il PTR del singolo utente. In altri momenti gli ospiti seguono autonomamente le attività individuali previste e concordate con l'operatore. Dalle 8 alle 19 è presente reperibilità telefonica dell'operatore di riferimento. Dalle 18 alle 8 del giorno successivo è offerta la reperibilità telefonica in caso di gravi emergenze.

Gli interventi riabilitativi nei programmi di RL sono:

- coinvolgimento nelle attività domestiche e della vita quotidiana; interventi individuali sulle abilità di base, supporto alle attività quotidiane
- partecipazione alla programmazione delle attività comunitarie,
- gruppi di risocializzazione e interventi riabilitativi di gruppo,
- interventi riabilitativi individuali finalizzati al mantenimento delle capacità sociali,
- coinvolgimento del volontariato per sostegno e programmi personalizzati,
- colloquio con il paziente e interventi con i familiari.

Inoltre è previsto l'impegno degli operatori in programmi riabilitativi specifici di:

- autogestione della terapia farmacologica
- orientamento nella gestione di emergenze/urgenze di tipo sanitario, domestico, relazionale.

Per quanto riguarda il percorso di inserimento lavorativo il Progetto Bet si avvale della collaborazione di servizi per l'inserimento lavorativo del Consorzio Farsi Prossimo e altre agenzie pubbliche o del privato sociale.

L'assistenza psichiatrica è affidata al medico psichiatra del Centro Psicosociale di riferimento. All'interno del servizio è possibile usufruire dei colloqui con gli psicologi-psicoterapeuti.

## 7. Spese

Il costo della permanenza negli alloggi del Progetto Bet è coperto dalla quota sanitaria e dalla quota sociale. La quota sanitaria di 45 euro/die, a carico del Fondo Sanitario Regionale, copre le prestazioni sanitarie effettuate per le attività di Residenza Leggera (la DGR VIII/4221 del 28/02/07 e la successiva nota esplicativa prot n.H1.2007.0012514 del 16/03/07). Si precisa che l'autorizzazione di tale spesa, quindi l'autorizzazione all'inserimento in un alloggio di Residenza Leggera, è di competenza dell'ATS di riferimento dell'ospite che eroga la quota sanitaria su richiesta del medico psichiatra del CPS di riferimento.

La quota sociale, di 17 euro/die, copre invece le spese relative all'alloggio e al vitto. Questa quota è a carico dell'ospite, possibilmente con la contribuzione della famiglia e degli Enti Locali. Solo per gli ospiti residenti sul territorio del Comune di Milano è attiva la convenzione tra la Cooperativa e il Comune che prevede la compartecipazione del Comune alla quota sociale in base all'ISEE dell'ospite. Per questo motivo prima dell'ingresso ogni candidato deve prendere i contatti con l'Ufficio Domiciliarità e Cultura della Salute in via San Tommaso 3 a Milano e presentare i documenti necessari all'apertura della pratica da parte del Comune. Di seguito è il Comune che comunica alla Cooperativa e all'ospite l'ammontare della sua partecipazione alle spese del vitto e dell'alloggio.

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



Rimangono a carico dell'ospite le spese personali relative ad abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, spese per le uscite nel tempo libero, farmaci personali, visite mediche ed esami, sigarette.

Nel caso di assenze dell'ospite si applicano le norme contenute nella convenzione stipulata tra la Cooperativa e il Comune di Milano, ovvero: "Nel caso di assenze dalla struttura (ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, ...) sarà assicurata la retta intera fino ad un massimo di 15gg. Al prolungamento dell'assenza, motivato da bisogni sanitari e/o educativi, ai fini del mantenimento del posto sarà riconosciuta una quota sociale nella misura dell'80% per un periodo massimo di ulteriori 30gg."

## **8. Convenzioni**

Il Progetto si impegna, attraverso le proprie reti territoriali e la rete dei servizi della cooperativa Filo di Arianna, ad agevolare l'accessibilità ad alcuni servizi e prestazioni attraverso convenzioni, quali:

- Poliambulatorio Viale Jenner - Coop. Farsi Prossimo Salute: prestazioni dentistiche e polispecialistiche, compresa attività di psicoterapia individuale e familiare (tariffe dedicate per utenti e familiari della comunità; possibilità di gratuità o minima partecipazione alla spesa per situazioni di indigenza) – All. G;
- Sportello Mestieri di Consorzio Farsi Prossimo: agevolazioni/gratuità per tirocini lavorativi;
- Share (Progetto RIUSE con Coop. Vesti Solidale): vestiti usati di qualità;
- Altre eventuali agevolazioni/gratuità per le attività culturali, sportive e di tempo libero sul territorio.

## **9. Richiesta di inserimento e lista di attesa**

L'inserimento in un appartamento di Residenza Leggera avviene esclusivamente su richiesta del Centro Psicosociale, tramite una procedura di consenso professionale per una buona pratica clinica, relativa a criteri di appropriatezza e condizioni che suggeriscono il ricorso ad un trattamento in regime residenziale, come processo attivo e non autorizzazione "passiva". La titolarità del caso e la presa in carico dell'utente restano al CPS, per tutta la durata prevista del programma di Residenza Leggera. Lo psichiatra di riferimento del CPS rimane responsabile del caso, predispone la domanda di inserimento del soggetto, sottoscritta dal Direttore DSM, e autorizzata dal Direttore della SC Salute Mentale ATS, definisce insieme all'equipe il progetto terapeutico individuale (PTI) e valuta i tempi di inserimento in Residenza Leggera. Per accedere alla struttura il servizio inviante, in preventivo accordo con l'utente, inoltra al coordinatore del Progetto Bet una richiesta di inserimento correlata da una relazione contenente in breve la storia clinica e psicosociale della persona candidata. Il coordinatore provvede a rispondere sulla idoneità della candidatura, sulla disponibilità di posti e sull'eventuale inserimento in lista di attesa.

## **10. Ammissione e percorso comunitario**

Al verificarsi di posti disponibili viene fissato un incontro tra il coordinatore e lo psichiatra del servizio inviante, cui segue un incontro con l'utente ed eventualmente con i suoi familiari allo scopo di approfondire la conoscenza dell'ospite e presentare le finalità e gli obiettivi, nonché la metodologia di intervento in Residenza Leggera.

Qualora la richiesta risulti idonea, il CPS inviante richiede l'autorizzazione all'ingresso dell'Ufficio Salute Mentale dell'ATS Città Metropolitana di Milano, si avvia un percorso di avvicinamento alla Residenza Leggera

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



programmando alcuni incontri del candidato con gli altri ospiti (invito a merenda, a cena...) che precede l'inserimento in appartamento.

Una volta avvenuto l'inserimento, inizia il periodo di osservazione (con durata definita in base agli obiettivi d'inserimento concordati - indicativamente sono previsti 3 mesi) durante il quale l'utente viene affiancato da un educatore di riferimento che ha il compito di facilitare lo svolgimento delle attività proposte e di osservare le risposte comportamentali del soggetto.

Al termine del periodo di osservazione, utilizzando una specifica griglia di osservazione, viene formulato dall'équipe della struttura il Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) che viene condiviso con il servizio inviante e con il paziente. Tale strumento presenta, sinteticamente, un'analisi dei bisogni riabilitativi della persona ed esplicita obiettivi ed interventi specifici proposti per ogni singolo utente. Il PTR viene verificato con cadenza semestrale dall'équipe.

Gestione cartella clinica: la compilazione della cartella clinica è affidata agli operatori; tale gestione si adegua alle indicazioni fornite dalla normativa dell'autorizzazione e alla procedura definita all'interno del sistema qualità della cooperativa.

## **11. Dimissioni**

Le dimissioni degli ospiti possono verificarsi sia per la conclusione del progetto individuale, sia per interruzione del percorso in appartamento per motivi diversi. In entrambi i casi viene coinvolto il CPS di riferimento.

### **Dimissione del paziente per conclusione del progetto**

La dimissione per conclusione del percorso in appartamento viene preparata e condivisa con l'ente inviante. Durante l'ultima fase di permanenza del paziente in alloggio di Residenza Leggera, si discute con l'utente e con l'ente inviante riguardo al programma riabilitativo svolto, chiarendo gli obiettivi raggiunti e gli obiettivi ancora da raggiungere, che presumibilmente saranno parte del programma terapeutico successivo da parte dell'ente inviante.

### **Dimissione per interruzione**

Questa eventualità ha luogo qualora, durante la permanenza in appartamento, si manifestino le seguenti condizioni:

- Perdita del requisito di volontarietà e di adesione al progetto riabilitativo
- allontanamento dall'appartamento avvenuto contro il parere esplicito degli operatori.
- insorgenza di condizioni cliniche che impongano un ricovero prolungato nel tempo
- grave e /o ripetuta mancanza del rispetto delle regole di vita dell'appartamento

Per motivi legati sia alla concreta possibilità del perseguimento degli obiettivi previsti dal PTR, sia alla sostenibilità economica della struttura, in caso del verificarsi di assenze non concordate superiori ai 30 giorni nell'arco del trimestre si procederà alle dimissioni dell'ospite.

## **12. Profili professionali presenti nel Progetto.**



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



L'équipe di lavoro è formata dalle seguenti figure professionali:

- coordinatore
- educatori professionali
- operatori socio sanitario
- psicologo-psicoterapeuta

L'équipe professionale si avvale di affiancamenti e della collaborazione di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

Per facilitare la collaborazione tra operatori professionali e volontari, è prevista un'attenzione particolare alla formazione iniziale e continua di tutti gli operatori.

### **13. Standard di qualità**

La Cooperativa Filo di Arianna a maggio 2003 ha conseguito la certificazione di qualità secondo le norme EN ISO 9001: 2008 per la gestione dei propri servizi residenziali; nel corso del 2015 ha anche concluso positivamente il percorso di ricertificazione (Certificato SQS n. 22148, scope 37-38, scadenza 15 giugno 2018). L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità, d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema di qualità.

La cooperativa garantisce la raccolta, la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione e monitoraggio nel tempo, se di interesse collettivo.

A seguito di adeguamento al D.Lgs 231/2001, la Cooperativa nel 2013 si è dotata di CODICE ETICO E MANUALE ORGANIZZATIVO GESTIONALE. Una relazione di aggiornamento sull'adeguatezza del proprio sistema viene inviata annualmente agli uffici competenti della ATS Città Metropolitana di Milano. I servizi della Cooperativa Filo di Arianna vengono erogati sulla base di tale codice etico, che viene opportunamente e periodicamente condiviso con tutto il personale.

### **15. Questionari di rilevazione della soddisfazione**

A scadenza semestrale è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti per valutare il gradimento dei servizi erogati e per raccogliere suggerimenti e critiche.

Tale rilevazione avviene attraverso diverse le riunioni con ospiti e il questionario di soddisfazione.

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



**16. Riferimenti**

Indirizzi	Giorni	Orari	Telefono	Fax
Progetto Bet – Residenza Leggera Sede amministrativa: via Urbino 9, Milano Referente: Casimiro Dudek <a href="mailto:progettobet@filodiariannacoop.it">progettobet@filodiariannacoop.it</a> <a href="mailto:c.dudek@filodiariannacoop.it">c.dudek@filodiariannacoop.it</a>	Lunedì - Venerdì	Su appuntamento	02-6460233	02-6460233
<b>COOPERATIVA                      FILO DI ARIANNA</b> Via Gasparotto, 19 20092 Cinisello Balsamo (MI) Referente: Alessandro Colombo	Dal lunedì al venerdì	9.00–17.00	02-89919444	02-66045326

**17. Validità del presente documento**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, a seguito di verifica del servizio e revisione delle procedure e delle condizioni di erogazione a cura della Direzione della Cooperativa e del sistema qualità, secondo gli obiettivi di miglioramento fissati e di quanto prescritto dalle normative vigenti in materia di accreditamento e appropriatezza.

Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi viene comunicato a utenti/familiari/tutori/enti invianti e portatori d'interesse in genere, attraverso, preferibilmente, invio informatico secondo una lista di distribuzione che sarà periodicamente aggiornata e in cui saranno inclusi anche i familiari/tutori dei minori in carico. Per chi non possedesse indirizzi di posta elettronica l'informazione e la consegna relativa al documento aggiornato sarà oggetto, in ordine del giorno, al primo colloquio utile.

Ultimo aggiornamento 01/01/2017
------------------------------------

**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**CARTA DEI SERVIZI RESIDENZIALITÀ LEGGERA**  
**Rev 00/01.12.16**



**Allegati alla Carta dei Servizi:**

- A. Regolamento degli appartamenti;
- B. Scheda per segnalazioni e reclami;
- C. Informativa sulla tutela della privacy e modulo di espressione del consenso al trattamento dei dati sensibili;
- D. Codice Etico;
- E. Ultimo Bilancio Sociale disponibile (estratto);
- F. Convenzione e listino Poliambulatorio Jenner73.