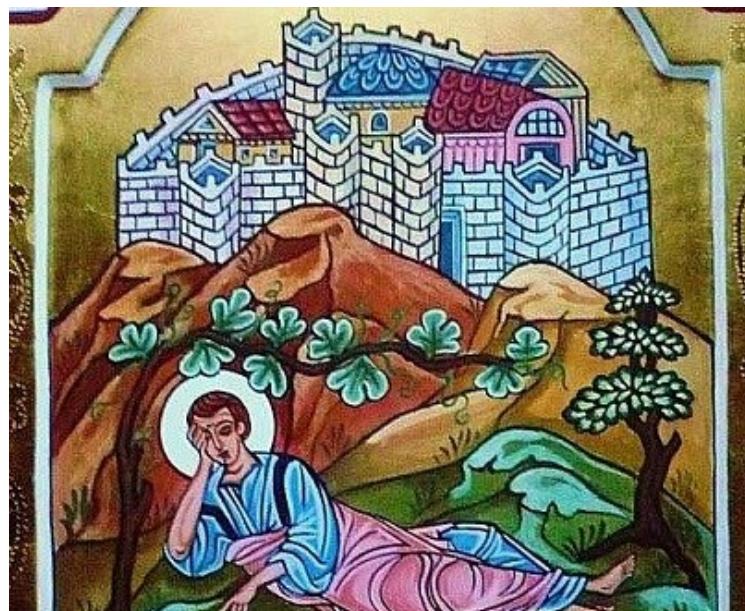


IL RICINO DI GIONA

**Struttura Residenziale Psichiatrica
per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo (SRP2)**

(ex Comunità Protetta a Media Assistenza - CPM)

CARTA DEI SERVIZI



PIAZZA SAN MATERNO 15, MILANO

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano **Sede amministrativa** Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it **Codice Fiscale e Partita Iva** 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



IL RICINO DI GIONA

Struttura Residenziale Psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a carattere estensivo (SRP2)

(ex Comunità Protetta a Media Assistenza - CPM)

CARTA DEI SERVIZI

La comunità "Il Ricino" si trova a Milano, in piazza San Materno, 15.

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

La comunità "IL RICINO" è stata autorizzata e accreditata per n.8 posti residenziali con dgr n. VI/49131 del 19/01/2001 e successivi decreti dalla ATS Milano Città Metropolitana.

La Comunità "IL RICINO" è stata riconosciuta come presidio con la Comunità "LA LOCOMOTIVA " con DDG di autorizzazione n. 1293 del 25/10/2013

1. Come raggiungere la comunità.

La struttura è ubicata in piazza San Materno n 15, a Milano, ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici: tramite Metropolitana (linea Verde-linea Rossa da piazza Loreto) + bus 55,o da Piola bus 62

2. Descrizione della struttura

La comunità svolge la propria attività in un appartamento di circa 300 mq inserito in un'ampia struttura di proprietà della Parrocchia di Santa Maria Bianca della Misericordia del Casoretto.

L'appartamento è composto da:

- **Zona giorno** con cucina dotata di tutti gli elettrodomestici per la vita domestica, sala con TV dal locale con tavolo e sedie utilizzabile anche per i pasti e zona relax biblioteca
- **Zona notte** con 4 camere singole, 2 camere doppie, un bagno uomini, un bagno donne.
- **Zona operatori** l'ufficio degli operatori dotato di due armadi chiusi a chiave per i farmaci, un vano per contenere eventuali dispositivi e strumenti medici per i quali è necessario un livello superiore di sorveglianza e un vano per le cartelle cliniche e sociale degli ospiti e un bagno a uso esclusivo degli operatori.

Gli ospiti della comunità possono utilizzare l'ampio spazio all'aperto all'interno del fabbricato.

La comunità è priva di barriere architettoniche.

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano Sede amministrativa Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it Codice Fiscale e Partita Iva 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



3. Destinatari

La comunità ha una disponibilità di otto posti letto, il gruppo ospiti con diagnosi psichiatrica è misto e con esso ci si dedica alla gestione di progetti riabilitativi in una fascia di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Per poter garantire percorsi comunitari appropriati, sufficientemente tutelanti e in un clima di maggior benessere possibile, si ritiene opportuno escludere dall'accesso in Comunità persone

- di età inferiore ai 18 e superiore ai 65 anni
- che presentano patologie organiche preponderanti su quelle psichiatriche (es: patologie neurologiche ed endocrinologiche)
- rilevante ritardo cognitivo medio-grave.
- elevati disturbi del comportamento alimentare
- casi di doppia diagnosi in cui la principale non sia quella psichiatrica
- scarsa motivazione all'inserimento o manifesta incompatibilità con l'orientamento della Comunità

4. Obiettivi

La finalità generale della proposta comunitaria è di favorire, attraverso opportunità e percorsi concreti, un miglioramento della qualità di vita della persona. In particolare la comunità si propone sia come luogo di promozione dell'autonomia che come luogo di protezione.

Gli obiettivi principali della Comunità sono:

- promuovere la reintegrazione sociale dell'utente;
- aiutarlo a trovare un miglior rapporto con sé, con gli altri e con la realtà;
- sviluppare le sue risorse in funzione del raggiungimento di livelli di autonomia sempre maggiori;
- favorire il reinserimento nella rete sociale, territoriale e familiare;
- promuovere il suo benessere psicofisico;
- verificare e sviluppare le attitudini a percorsi lavorativi;
- costruire o ricostruire relazioni più sane con la famiglia d'origine attraverso la rilettura dei rapporti familiari preesistenti.

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

- di offrire sostegno e stimolo al singolo nelle relazioni con gli altri ospiti della Comunità, attraverso il lavoro di gruppo, la discussione, l'organizzazione comunitaria della gestione pratica della casa;
- di affiancare all'ospite un educatore di riferimento che farà da mediatore iniziale nelle diverse attività che il soggetto dovrà affrontare;
- di promuovere la socializzazione.

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 dei pazienti 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:

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano Sede amministrativa Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it Codice Fiscale e Partita Iva 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



- **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:

- La Comunità Terapeutica deve garantire un luogo protettivo e accudiente.
- La sicurezza è la condizione base per poter comunicare pensieri ed emozioni e per sperimentare che le crisi possono essere gestite.
- La Comunità 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.
- La Comunità 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 dalla Comunità.

Gli operatori condividono l'esperienza quotidiana con gli ospiti con la funzione di creare un ambiente accogliente, affettivo ed emotivamente rassicurante, che metta in condizione di sperimentarsi nel confronto e nel divenire autonomi.

L'attenzione sarà costantemente diretta su due ambiti: il percorso terapeutico del singolo paziente con i propri referenti (psichiatra del servizio inviante e della comunità, operatori della comunità...), e il percorso all'interno del gruppo, come individuo appartenente al gruppo dei pari, della famiglia e della Comunità.

6. Servizi forniti

La comunità è aperta per tutto l'anno, 24h/24h, senza interruzioni del servizio.

Fornisce i seguenti servizi:

L'assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto rappresentano l'impegno e la filosofia sottostante gli interventi finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo generale di migliorare e garantire il benessere psico fisico, sociale e individuale dell'ospite.

A tal fine, la comunità intende valorizzare il complesso delle competenze possedute dalla persona coinvolta, garantendogli contemporaneamente adeguati spazi di impegno e tempi di riposo e rilassamento.

Le principali attività riabilitative sono:

- a) Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali di base quali:**
la cura del sé, degli spazi personali e comunitari, dello svolgimento di mansioni comunitarie, della capacità di spostarsi autonomamente sul territorio, della gestione del denaro.

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano Sede amministrativa Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it Codice Fiscale e Partita Iva 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



E' previsto, dove necessario, l'accompagnamento degli ospiti per visite mediche, esami e per l'espletamento di pratiche burocratiche, contatti con istituzioni e servizi este

b) attività ricreative e relazionali

Con cadenza settimanale gli ospiti della comunità si riuniscono in un gruppo per discutere dell'andamento delle relazioni e programmare la settimana.

Le attività ricreative proposte dalla comunità sono:

- gruppo cinema
- gruppo spesa
- gruppo arte terapia/teatro
- gruppo di attività sportiva e motoria
- uscite serali (pizzeria, concerti, bowling ecc.).
- attività estive

All'interno della Comunità, durante i momenti non strutturati, gli ospiti gestiscono il loro tempo libero in autonomia e con il supporto degli educatori.

c) assistenza psichiatrica

L'assistenza psichiatrica è affidata alla psichiatra interna della comunità in collaborazione con i servizi invianti degli ospiti.

d) inserimento lavorativo

La comunità si avvale della collaborazione di Enti formativi, Servizi per l'Inserimento Lavorativo, e altre agenzie pubbliche o del privato sociale presenti sul territorio.

e) integrazione sul territorio

L'integrazione con il territorio si traduce nella mappatura dei servizi esistenti e in una costante attenzione alle risorse fruibili dai nostri utenti.

La comunità si avvale delle strutture del quartiere quali impianti sportivi, oratori, centri di aggregazione giovanile, consulenti ecc. promuovendo la capacità degli ospiti di impiegare attivamente il proprio tempo libero attraverso la ricerca di iniziative del territorio (corsi sportivi, biblioteche, eventi ludici, artistici e culturali).

N.B. Il medico psichiatra della Comunità lavora in stretta collaborazione con il medico psichiatra titolare della presa in carico che è quello del CPS inviante; il medico di base curante può rimanere quello già assegnato, se agevolmente raggiungibile per collocazione territoriale, o può venirne assegnato uno del territorio della Comunità.

7. Spese

La Comunità, in quanto struttura accreditata della Regione Lombardia e contrattata con ATS Città Metropolitana di Milano, applicano la tariffa giornaliera di Euro 125.50 (comprensivo di IVA 5%) per giornata di presenza di ogni ospite a copertura di vitto, alloggio, assistenza sanitaria, prestazioni educative, terapeutiche e riabilitative come previsto dalla DGR N. VIII/ 5743 del 31/10/2007 -Determinazioni In Ordine Alla Gestione Del Servizio Socio Sanitario Regionale Per L'esercizio 2008 - e a carico del Fondo Sanitario Regionale.

Si precisa che l'autorizzazione di tale spesa, quindi l'autorizzazione all'inserimento in Comunità, è competenza dell'ATS di riferimento dell'ospite.

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano Sede amministrativa Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.33000945 Fax. 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it Codice Fiscale e Partita Iva 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



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. A tal fine viene richiesto che all'inizio di ogni mese venga garantita una disponibilità economica di €.200,00 ad uso dell'ospite la cui gestione è concordata con il coordinatore.

Si precisa che nella retta **non sono comprese le visite o le cure specialistiche non erogate dal SSN**, in particolare, eventuale psicoterapia o cure che comportino costi elevati (ad es. terapie ortodontiche, impianti dentistici, dispositivi medici quali occhiali, protesi acustiche, presidi ortopedici...).

8. Convenzioni

La Comunità 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 dentalistiche 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 Comunità avviene esclusivamente a cura del Centro di Salute Mentale, 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".

Per accedere alla struttura il servizio inviante, in preventivo accordo con l'utente, inoltra alla comunità una **richiesta di inserimento** correlata da una relazione contenente in breve la storia clinica e psicosociale della persona candidata.

La comunità 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 della comunità e i responsabili 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 della comunità.

Farsi Prossimo Onlus Società Cooperativa Sociale

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano Sede amministrativa Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it Codice Fiscale e Partita Iva 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



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

Una volta avvenuto l'inserimento, inizia il periodo di osservazione (con durata definita in base agli obiettivi d'inserimento concordati - indicativamente sono previsti 2 mesi) durante il quale il ragazzo 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, con il paziente e la famiglia. 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 trimestrale dall'équipe della comunità e ogni sei mesi con il servizio inviante.

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

Protocolli PRSM nella Comunità sono adottati i protocolli di accoglimento, trattamento e dimissioni previsti dalle disposizioni regionali.

Al fine di elaborare ed attuare il progetto terapeutico-riabilitativo in genere si prevede una permanenza in Comunità non inferiore ad un anno.

11. Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti possono verificarsi sia per la conclusione del progetto individuale, sia per interruzione del percorso comunitario per motivi diversi. In entrambi i casi vengono coinvolti il Servizio Territoriale inviante e, se possibile, la famiglia dell'ospite.

Dimissione del paziente per conclusione del progetto

La dimissione per conclusione del percorso in Comunità viene preparata e condivisa con l'ente inviante. Durante l'ultima fase di permanenza del paziente in Comunità, 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 Comunità, si manifestino le seguenti condizioni:

- Perdita del requisito di volontarietà e di adesione al progetto riabilitativo
- allontanamento dalla Comunità 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 della Comunità

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

A seguito delle dimissioni dalla Comunità, verrà compilata una relazione di dimissione che verrà consegnata all'Ente inviante per agevolare la continuità delle cure e trasmettere le informazioni cliniche relative al percorso terapeutico svolto.

E' possibile, su richiesta dell'interessato e/o del tutore, rilasciare copia della cartella clinica (referti esami, prescrizioni terapie), previo appuntamento con il Coordinatore, o chi per esso, per la consegna.

12. Giornata Tipo

Gli orari della giornata sono modulati sugli impegni individuali previsti dal Progetto Terapeutico Riabilitativo (PTR) di ciascun ospite.

Di seguito un'indicazione della giornata tipo per chi, non avendo impegni di lavoro o studio, rimane in comunità:

Dalle ore 7,30 alle 9.00:	Sveglia, apertura cucina per colazione, igiene personale e assunzione terapie.
Dalle ore 9,00 alle 10.00:	affiancamento operatori sulle abilità di base (Igiene personale, sistemazione camera, turni uso lavatrice per bucato ...)
Dalle ore 10,00 alle 10.15:	Pausa caffè
Dalle ore 10,15 alle 12.15:	Attività riabilitative individuali o di gruppo interne ed esterne alla comunità, Accompagnamenti per visite ed esami o disbrigo pratiche burocratiche; Spazio per colloqui individuali.
Dalle ore 12,30 alle 14,00 :	Pranzo e assunzione farmaci.
Dalle ore 14,00 alle 15,00 :	Riposo
Dalle ore 15,00 alle 16,00 :	Attività riabilitative individuali o di gruppo interne ed esterne
Dalle ore 16,00 alle 16,30 :	Merenda
Dalle ore 16,30 alle 18,00 :	Attività riabilitative individuali o di gruppo interne ed esterne
Dalle ore 19,30 alle 21,00 :	Cena e assunzione farmaci.
Dalle ore 21,00 alle 24,00 :	Tempo libero per attività ricreative interne o esterne.

Entro le ore 23.00 gli ospiti si ritirano nelle proprie stanze per il riposo notturno

13. Profili professionali presenti nella comunità.

L'équipe di lavoro, costituita da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente è formata dalle seguenti figure professionali:

- medico psichiatra
- coordinatore
- educatori professionali
- infermieri
- ausiliaria socio-assistenziale
- operatore socio sanitario
- custodi notturni

L'équipe usufruirà di attività di supervisione quindicinale, a cura di uno psicologo: tale attività supporterà il gruppo di lavoro nell'analisi e rielaborazione delle dinamiche relazionali, dei vissuti, di eventuali conflitti al fine di orientare e garantire la centratura del gruppo sui bisogni dell'utenza.

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.

14. Codice Etico

La Farsi Prossimo ha adottato, tramite delibera assembleare del 13 novembre 2013, un codice etico ai sensi del d.lgs. 231/2001. Nel codice etico sono esplicitati in maniera chiara i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori, volontari e tutti coloro che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. Sempre ai sensi del d.lgs. 231/2001, la Farsi Prossimo ha redatto in data 25 febbraio 2015 il proprio manuale di gestione e controllo (Mog) che è stato aggiornato in data 14/12/2022 (rev 04) e ha nominato l'organismo di vigilanza previsto dalla normativa, rinnovato in data 30 gennaio 2023.

15. 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 Filo di Arianna 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.



16. Modalità di gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: reclami@farsiprossimo.it
- via fax: 02/29522572
- via posta: Farsi Prossimo ONLUS Società Cooperativa Sociale - Via Fusinato, 7 – 20156 Milano

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccolgerà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Responsabile della Qualità: Monica Napoli

15. Questionari di rilevazione della soddisfazione e reclami

La Farsi Prossimo ha ottenuto la prima Certificazione di Qualità nel 2002 con l'Associazione svizzera per Sistemi di Qualità e di Management SQS. Oggi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nei seguenti ambiti: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento.

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 Gestione della Qualità..

16. Riferimenti

Indirizzi	Giorni	Orari	Telefono	Fax
S.R.P.2 "Il Ricino" Piazza San Materno 15 (MI) Referente: Sara Spera ricino@farsiprossimo.it	Dal lunedì al venerdì	8.00-12.00	02-89919310	02-26141174

FARSI PROSSIMO ONLUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano **Sede amministrativa** Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
 Tel. 02.33006087 - 02.3300945 **Fax** 02.29522572 **Mail** info@farsiprossimo.it **Codice Fiscale e Partita Iva** 11062930158
 Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
 Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05



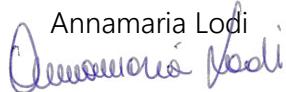
17. Validità del presente documento

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
01/01/2025

Legale Rappresentante Farsi Prossimo ONLUS scs

Annamaria Lodi




Farsi Prossimo ONLUS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Sede legale Via San Bernardino, 4 - 20122 Milano **Sede amministrativa** Via Fusinato, 7 - 20156 Milano
Tel. 02.33006087 - 02.3300945 Fax 02.29522572 Mail info@farsiprossimo.it **Codice Fiscale e Partita Iva** 11062930158
Iscrizione all'albo Regionale Coop. Soc. Sezione A Foglio 87 Progressivo 174 - Iscr. R.E.A. n.1438158
Iscrizione Registro delle Imprese di Milano n. 11062930158 - Albo Soc. Cooperative iscrizione n. A103414 del 20/01/05