



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

CENTRO DIURNO DISABILI
STELLA POLARE

CARTA DEI SERVIZI
2010

SEDE: Via Soperga 39, 20127 Milano, tel. 02-26111282- fax 02-26115784

Sito: www.stellapolarecoop.it e-mail: stellapol@tiscali.it

P.I. 05086960969 - C.C.I.A.A. Milano n. 1796654

Albo Regionale delle Cooperative Sociali Sezione A - n° progr. 919 - Decreto n° 5656 del 23.05.2006

Albo Nazionale delle Cooperative Sociali iscriz. n. A171954 del 02.02.06

Autorizzazione al Funzionamento Provincia di Milano n. 190 del 06.07.2004

Accreditamento Regione Lombardia - Convenzionato con il Comune di Milano

Associato al Consorzio SIR - Solidarietà in Rete

Associato a Confcooperative

STELLA POLARE Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Soperga, 39 - 20127 Milano
P.IVA 05086960969 - C.C.I.A.A. Milano n. 1796654 - Tel. 02/26.11.12.82 - Fax 02/26.11.57.84

E-mail: stellapol@tiscali.it - sito: www.stellapolarecoop.it

INDICE

Presentazione della Cooperativa.....	pag. 3
<i>Sede</i>	pag. 3
<i>La storia</i>	pag. 3
<i>I principi della Carta dei Servizi</i>	pag. 4
I Servizi	pag. 5
Il Centro Diurno Disabili "Stella Polare"	
<i>Indirizzo</i>	pag. 7
<i>La Struttura</i>	pag. 7
<i>Destinatari e capacità di accoglienza</i>	pag. 8
<i>Modalità di presa in carico e dimissioni</i>	pag. 8
<i>Rette</i>	pag. 8
<i>Apertura</i>	pag. 9
<i>Gli Operatori</i>	pag. 9
<i>Altri contributi</i>	pag. 10
<i>Attività di laboratorio</i>	pag. 10
<i>Rapporti con le famiglie</i>	pag. 11
<i>Giornata tipo</i>	pag. 12
<i>Formazione del personale</i>	pag. 12
<i>Attuazione decreto legislativo 81/08</i>	pag. 12
<i>Diritto alla privacy</i>	pag. 13
<i>Strumenti di monitoraggio del servizio</i>	pag. 13
<i>Appendice: Scheda valutazione cliente sulla Carta dei Servizi</i>	pag. 14
<i>Modulo di segnalazione</i>	pag. 15
<i>Modalità di gestione della segnalazione</i>	pag. 16

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

Il Centro Stella Polare è nato nel 1989, con la formazione di un'équipe multidisciplinare coordinata dalla Dottoressa Anna Lida Meneghello, psicologa e psicoterapeuta.

Interesse principale dell'équipe che ha animato il Centro fin dall'inizio è l'approfondimento, sul piano umano, sociale e scientifico, delle diverse problematiche legate alle situazioni di handicap intellettivo e di sofferenza psicologica, dove l'attenzione è rivolta a sviluppare e coltivare il potenziale positivo che esiste, sia pure in misura diversa, in ogni individuo e dove l'obiettivo fondamentale è lo sviluppo della capacità di instaurare una relazione positiva con se stessi e con la realtà esterna.

Il Centro si occupa da un lato della "gestione del disagio" (attività assistenziale, educativa, terapeutica), attraverso l'accoglienza nel Centro Diurno Disabili e nella Comunità Calvi, il sostegno e l'assistenza domiciliare; dall'altro lato si occupa dello "sviluppo delle risorse umane" (attività formativa) promuovendo tirocini formativi per psicologi e operatori sociali.

La sua specificità è aver collaborato da sempre con psicologi e arteterapeuti caratterizzando l'approccio alla persona nell'ottica di un **ascolto profondo** e di una **visione organica e creativa**.

Dalla sua costituzione, la Cooperativa ha allargato le proprie prospettive e i propri obiettivi, attraverso la **valorizzazione dei principi e della cultura cooperativa**, e delle reti sociali nel territorio.

SEDE

La Stella Polare Società Cooperativa Sociale ONLUS ha sede legale in Via Soperga, 39 a Milano, a pochi passi dalla Stazione Centrale.

E' facilmente raggiungibile con tutte le linee di metropolitana (linea rossa: Loreto - linea verde: Caiazzo - linea gialla: Centrale) e con i mezzi di superficie (autobus 90-91-92, tram 1).

La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30.

LA STORIA

Nel **1989** il Centro Stella Polare nasce come Associazione, con la formazione di un'équipe multidisciplinare coordinata dalla Dottoressa Anna Lida Meneghello, psicologa e psicoterapeuta, con il supporto di alcuni colleghi, e con il progetto di offrire uno spazio educativo e terapeutico a bambini e giovani portatori di handicap intellettivi.

In questi primi passi, lo spazio è un appartamento con giardino in Via Archimede 47, e il tempo di apertura è solo pomeridiano. I primi utenti arrivano in forma privata, anche se viene avvertita da subito la necessità di interfacciarsi con l'Ente Pubblico.

Contemporaneamente viene avviata l'attività formativa, con la proposta di un percorso di tirocinio su base relazionale a studenti di Psicologia, educatori e operatori attivi nel sociale.

Nel 1998 viene reperita l'attuale sede di Via Soperga 39, 270 mq. a pianterreno, priva di barriere architettoniche. La sede viene completamente ristrutturata, per renderla adeguata agli standard strutturali previsti dalla normativa allora in vigore per i centri per disabili.

Dopo il trasferimento, nel 1999 sono state quindi riavviate le pratiche per l'Autorizzazione al Funzionamento presso la Provincia di Milano, ottenuta nel novembre del 1999 (Disposizione n. 165/1999 del 12.11.99).

Nel 2005 la fondatrice, insieme ai collaboratori che partecipano alla vita del Centro ormai da molti anni, decidono di avviare un processo di cambiamento a livello societario, costituendosi in Cooperativa Sociale ONLUS, forma giuridica più aderente alla realtà del servizio; in questo cambiamento veniamo accompagnati dal Consorzio S.I.R. , attraverso un percorso formativo che contribuisce a fornire la illuminante visione del mondo della co-operazione, da cui la nostra realtà, attraverso scambi ed incontri che si andranno sempre più ampliando, ne trarrà un grande arricchimento.

Il 16 dicembre 2005, con atto notarile, la Stella Polare diventa Società Cooperativa Sociale ONLUS.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi:

Eguaglianza: Ogni essere umano ha pari dignità e pari valore e ogni differenza, ogni diversa abilità, ogni particolare unicità è per noi ricchezza.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta, inoltre, per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio, lontano da logiche di omologazione, implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio, salvaguardando la personalizzazione dell'intervento.

Imparzialità: Ogni azione e/o comportamento nei confronti degli utenti deve essere guidato da criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".

Continuità: La Cooperativa si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Cooperativa ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.

Partecipazione: La Cooperativa promuove ogni forma di partecipazione, come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione e co-progettazione nella realizzazione dei piani individuali, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio, la famiglia, la committenza e la Cooperativa.

Valorizzazione delle capacità: Le diverse figure professionali che operano all'interno della Cooperativa hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente. Ogni utente è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

Innovazione: L'impegno della Cooperativa è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità, rispondere in maniera sempre più adeguata all'evolversi della domanda sociale e migliorare la qualità dei servizi.

Efficacia ed efficienza del servizio: La Cooperativa si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.

I SERVIZI

CDD STELLA POLARE

Accoglie 15 utenti, e si rivolge a portatori di patologie psichiche (anche su base organica), a persone con disagio relazionale o disturbi di personalità, a utenti di disabilità medio-grave.

Le nostre attività vengono strutturate in modo da poter offrire un ambiente, un luogo che risponda al bisogno di conoscenza ed espressione di sé, e di socialità.

Nel nostro Centro, diamo molta importanza all'arte come dimensione espressiva, comunicativa e relazionale, per il significativo impatto emotivo, per l'opportunità di un percorso personale e per la forte valenza contenitiva.

Molte delle nostre attività vengono proposte in gruppo, nella convinzione che questa modalità abbia la forza di rivolgere lo sguardo all'interno dell'individuo e di farlo dialogare con quello degli altri, offrendo una risorsa importante in più.

Crediamo inoltre che una organizzazione dei giorni della settimana in laboratori così caratterizzati aiuti i nostri utenti a riconoscere il fluire del tempo e a sentirsi accompagnati.

La sede si trova in Via Soperga, 39, Milano.

COMUNITA' SOCIO-SANITARIA CALVI

Accoglie 7 utenti; tutti gli ospiti sono portatori di disabilità fisiche di grado medio-grave; propone progetti personalizzati e realizza interventi educativi mirati.

La Comunità, gestita con la presenza di personale qualificato, selezionato e coordinato, è aperta 12 mesi all'anno; durante il mese di Agosto vengono organizzate le vacanze; il personale educativo ed assistenziale segue un orario su turnazione che, con fasce orarie differenziate per ruoli e mansioni, copre le 24 ore sette giorni su sette.

Il Servizio è convenzionato, attraverso il Consorzio SiR, con il Comune di Milano.

La sede si trova in via Pietro Calvi, 29, Milano.

AREA ANZIANI

L'evento malattia, la perdita anche parziale di alcune autonomie, la necessità di ricovero in casa di riposo, rappresentano per l'anziano una destabilizzazione del quotidiano sistema di vita.

La professionalità sanitaria tradizionalmente intesa non esaurisce tutta l'area delle competenze necessarie alla cura dell'anziano: i nostri professionisti, con competenze

psicologiche e relazionali, aiutano a dare un senso a questa fase della vita, migliorandone concretamente la qualità.

Il lavoro con la persona anziana assume particolare significato quando include la comprensione, da parte dell'operatore, del mondo dell'anziano, delle sue esperienze, dei suoi punti di vista. Ciò significa, in particolare, individuare persone, luoghi ed attività che siano stati significativi per quella persona nell'arco della sua vita.

La metodologia seguita richiama un modello relazionale di tipo "network", ossia fondato sulle capacità di riattivare, tessere e consolidare i nodi relazionali esistenti.

AREA FORMAZIONE

Sin dalla sua fondazione il Centro Stella Polare ha proposto a studenti o neo-laureati in Psicologia percorsi formativi, basati sull'esperienza pratica e la relazione con l'utenza, convenzionandosi poi, con l'istituzione del tirocinio obbligatorio per la Facoltà di Psicologia, con le principali Università (Padova, Cattolica, Bicocca).

Attualmente la Cooperativa propone tirocini formativi su base relazionale anche a Educatori Professionali, Operatori A.S.A., Counselor ed altre figure professionali impegnate nel sociale.

PSICOTERAPIE E CONSULENZA PSICOLOGICA

La Psicoterapia affronta le situazioni di sofferenza e disagio più diffusi, oltre al desiderio di crescita personale, con l'obiettivo di accompagnare la persona verso cambiamenti profondi e duraturi, nella direzione del benessere individuale; è come un viaggio di scoperta e di conoscenza, che esplora i sentieri affascinanti e complessi della mente.

La Consulenza psicologica è invece rivolta al sostegno, nella gestione di specifiche situazioni di difficoltà, attraverso un percorso breve che aiuta a focalizzare ed analizzare una problematica contingente; è un lavoro meno profondo, ma che aiuta ad attivare le risorse personali per affrontare i momenti critici che la vita propone, e può portare grandi benefici anche di carattere duraturo.

Gli studi di psicoterapia sono situati in spazi separati dal resto della struttura, in un ambiente intimo e confortevole, dove tranquillità e privacy sono garantite.

IL SERVIZIO

Centro Diurno Disabili "Stella Polare"

INDIRIZZO E TELEFONO

Indirizzo: Via Soperga, 39, 20127 Milano.
Piano Terreno scala interna
Telefono: 0226111282

LA STRUTTURA

STORIA

La storia del Centro Diurno Stella Polare corre parallela a quella della Cooperativa. La struttura è infatti nata nel 1989 con questo servizio, che ha visto negli anni molti cambiamenti nella tipologia di utenza e nell'organizzazione, pur rimanendo aderente al progetto iniziale, e proponendosi dunque come spazio educativo e terapeutico di accoglienza diurna per persone disabili. Per molti anni il Centro Diurno è stato l'unico servizio gestito dalla Stella Polare.

LOCALIZZAZIONE

Il CDD Stella Polare è situato nel centro di Milano, a pochi passi dalla Stazione Centrale, al pianterreno di un condominio privato. E' luminoso e silenzioso, affacciandosi solo su cortili interni. Davanti all'ingresso principale si trova un parcheggio riservato ai disabili.

E' facilmente raggiungibile con tutte le linee di metropolitana (linea rossa: Loreto - linea verde: Caiazzo - linea gialla: Centrale) e con i mezzi di superficie (autobus 90-91-92, tram 1).

STRUTTURA

Il CDD Stella Polare è così strutturato:

- Ampio corridoio d'ingresso, con spazio per l'attesa.
- Disimpegno per l'accoglienza degli utenti
- Disimpegno per l'accoglienza dei tirocinanti
- Locale cucina-pranzo con annesso salotto relax
- Ampio locale per laboratorio di attività manuali
- Ampio locale per laboratorio di attività multimediali
- Palestra per attività motorie
- Ufficio per il coordinamento
- Locale infermeria
- Tre bagni attrezzati per portatori di handicap
- Locale spogliatoio per il personale
- Un bagno per il personale

La struttura è dotata di due ingressi, uno principale e l'altro con scivolo dotato di montascale, che consente l'accesso ai portatori di handicap motori. I due ingressi si affacciano su due diversi cortili interni; l'accesso con il montascale si trova nel cortile del n. civico 37.

DESTINATARI E CAPACITA' DI ACCOGLIENZA

Il Centro Stella Polare ha iniziato la sua storia come centro privato, sempre comunque in stretta collaborazione con le Assistenti Sociali dei Nuclei Zonali e con i Comuni di Milano e dell'hinterland.

Nel 2005 il Centro ha ottenuto l'Autorizzazione al Funzionamento e l'Accreditamento con la Regione Lombardia come CDD per 15 posti.

Le patologie trattate vanno dalle disarmonie evolutive e disturbi della personalità di varia natura, a più gravi compromissioni psichiche e intellettive (autismo, psicosi, ritardi mentali, ecc.), anche su base organica.

L'accoglienza nel Centro Diurno è rivolta ad adolescenti e adulti dopo i 18 anni di età. L'inserimento di minori potrà avvenire seguendo le indicazioni della D.G.R. 18334 del 23/7/2004.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Visite guidate

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento con la persona incaricata (il responsabile del servizio Lida Meneghello o suo delegato), anche prima di presentare formale domanda d'ingresso, chiamando il numero 0226111282.

Modalità di accesso

La domanda per l'inserimento nella struttura va inoltrata presso l'Ufficio CDD del Comune di Milano, Via Tommaso Grosso,3.

Modalità di presa in carico

Il Progetto Individualizzato viene impostato attraverso queste fasi :

Discussione in équipe sulla base dei primi dati raccolti, generalmente inviati dal Comune di Milano, e progettazione delle modalità di osservazione

Colloquio della Responsabile con la famiglia dell'utente per la raccolta dell'anamnesi e la prima osservazione del ragazzo

Colloqui con eventuali referenti esterni (altri servizi che hanno o hanno avuto in carico il ragazzo)

Eventuali incontri dell'educatore con il ragazzo

Discussione in équipe finalizzata alla stesura delle modalità di inserimento graduale

Attuazione della prima fase di osservazione

Dopo tali fasi il ragazzo viene inserito in modo graduale nel Centro Diurno al fine di favorire le capacità di integrazione e per rispettare i tempi di adattamento di ognuno; il primo periodo è finalizzato all'osservazione e ad una migliore conoscenza del ragazzo, necessario all'équipe educativa per elaborare il Progetto Individualizzato, che può comprendere sia l'inserimento nelle attività di laboratorio, che momenti educativi e/o terapeutici individuali.

Modalità di dimissione

Le dimissioni saranno valutate dall'équipe, coinvolgendo i familiari e i Servizi Sociali di riferimento.

RETTE

La retta unica è di € 60 al giorno +4% Iva comprensiva dei seguenti servizi:

- servizi di assistenza educativa
- servizi di assistenza alla persona
- servizi di assistenza riabilitativa
- servizi di assistenza sanitaria
- servizi amministrativi
- mensa

- pulizia ambiente

Per i residenti nel Comune di Milano il servizio di trasporto è a carico del Comune stesso.

APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 16,30.

GLI OPERATORI

Al Centro Stella Polare gli interventi sono caratterizzati dal lavoro d'équipe.

Ciascun operatore contribuisce, secondo il proprio ruolo e competenza, alla elaborazione del Progetto Individualizzato, che viene costantemente verificato e aggiornato attraverso gli incontri di supervisione degli operatori, le riunioni d'équipe ed i colloqui con la famiglia.

L'attuale organico dell'équipe è costituito dalle seguenti figure professionali :

ANNA LIDA MENEGHELLO

Presidente della Cooperativa. Psicologa e psicoterapeuta.

STEFANO GOETZ

Vice-Presidente. Musicoterapeuta - Coordinatore delle attività e dell'équipe educativa.

ANNA CASATI

Psicologa - coordinatrice interna

LEDA PANEZ COPPA

Psicologa, psicoterapeuta familiare, psicomotricista

ELENA PILA

Psicologa, Supervisore

VALENTINA NERI

Psicologa, Danzaterapeuta

FLAVIO CUCCOLO

Psicologo

STEFANIA ANANIA

Psicologa

GIULIA D'AMBROSIO

Medico Neuropsichiatra, Supervisore Esterno

LAURA FAGETTI

Medico

MARCO ONOFRIO

Fisioterapista

ELISA MESISCA

GEMMA ORLANDI

DARIO MOMBRINI

MASSIMILIANO FISCELLA

MATTEO MARINO

Educatori professionali

CIRA OLIVIERO

Ausiliaria socio-assistenziale

SARA DI CALOGERO

Operatrice Socio-Sanitaria

CLAUDIA IULIANO

Consigliere della Cooperativa. Segreteria e Amministrazione

L'attività assistenziale, nella figura dell'ASA e dell'OSS, si propone come obiettivo, oltre alla cura e all'igiene personale dell'utente, il miglioramento delle autonomie relative ai bisogni primari. L'ASA e l'OSS partecipano inoltre ai programmi educativi e ricreativi, in collaborazione con gli educatori.

L'organico è completato da circa 10 tirocinanti e volontari, con qualifiche diverse (neo-laureati in psicologia, educatori, animatori musicali ecc.) la cui alternanza garantisce sempre un rapporto con gli utenti di 1:1 o 1:2. La frequenza di ognuno è dalle due alle quattro mezza giornate settimanali, secondo le esigenze formative individuali, con una continuità minima di 10/12 mesi.

ALTRI CONTRIBUTI

Il Centro si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: l'*Ufficio Disabili del Comune di Milano*; l'Asl e, se necessario e opportuno, strutture ospedaliere e specialisti privati; il *Progetto DAMA*, attivato dall'Ospedale S. Paolo; il Servizio *Salute in Rete* del Comune di Milano, che fornisce un supporto nei contatti con le famiglie e con le strutture sanitarie; i Servizi che hanno in carico l'utente per attività extra-orario CDD; i Servizi del Tempo Libero.

ATTIVITA' DI LABORATORIO

ARTITERAPIE:

"L'arte serve come modello di funzionamento dell'io, diventa una zona franca in cui è possibile esprimere nuovi atteggiamenti e risposte emotive, anche prima che queste manifestazioni abbiano luogo a livello di vita quotidiana...essa crea una zona di vita simbolica che permette la sperimentazione di idee e sentimenti, di portare alla luce la complessità e le contraddizioni della vita e di dimostrare la capacità dell'uomo di trascendere il conflitto e di creare ordine nel caos, ed infine di dare piacere" (E. Kramer - arteterapeuta).

Musicoterapia

La musica contribuisce allo sviluppo sensoriale, permette il manifestarsi dell'emotività soggettiva, costituisce uno stimolo psicofisico e facilita la socializzazione. Rappresenta inoltre un mezzo di proiezione, aiuta nella relazione terapeutica ad aprirsi attraverso il suono, e al tempo stesso circonda e protegge l'individuo.

Laboratorio Teatrale

Nabokov diceva che il teatro è la forma artistica che più si avvicina alla vita, se questo è vero, condurre i soggetti disagiati attraverso le strade del teatro significa offrire loro una possibilità nuova di comunicare con il mondo.

Il laboratorio teatrale è uno spazio fisico e mentale dove, attraverso il teatro, ci si allena a mettersi in gioco, rompendo schemi e resistenze, senza giudizio, senza competizione. Il "gioco teatrale", infatti, permette -grazie al lavoro di supervisione del conduttore- di esplicitare i propri vissuti, in un contesto collettivo. Ciò permette di "vedere" gli altri in modo diverso e di trovare spunti creativi per vivere diversamente i rapporti. Principi fondamentali del laboratorio teatrale sono l'ascolto di sé e dell'altro nel rispetto reciproco per permettere a ciascun partecipante di osservare l'altro ed esprimersi all'interno del gruppo.

Danzaterapia

La Danzaterapia è una tecnica dove l'espressione dell'interiorità è affidata a metodi espressivi non verbalizzati e dunque più pregnanti e immediati; ci si avvale del movimento espressivo come mediatore per promuovere un processo di integrazione fisica, psichica, mentale dell'individuo. Il movimento infatti,

quale esperienza umana originaria dell'individuo, si manifesta fin dalla vita intrauterina; la danza, inoltre, è presente nelle culture "primitive" come esperienza terapeutica e sacra.

ATTIVITA' MULTIMEDIALI

L'intervento si basa sull'utilizzo di strumenti multimediali, attraverso immagini fotografiche o film, per favorire le capacità cognitive e di rielaborazione; l'uso del computer, per gli utenti che possono accedervi, ha anche una valenza didattica.

GIOCO, ATTIVITA' ESPRESSIVE, MIMO

Sono attività fondamentali poiché attraverso linguaggi diversi, di valenza simbolica, i ragazzi possono imparare ad esprimere i propri impulsi, i propri sentimenti e la propria creatività; favoriscono inoltre la consapevolezza di sé attraverso le proprie espressioni mimiche e gestuali.

PSICOMOTRICITA'

Intervento volto a favorire la coscienza e la conoscenza di sé e dell'altro mediante canali di comunicazione soprattutto non verbali, legati all'espressività e tonicità corporea.

ATTIVITA' EDUCATIVE LEGATE ALLA QUOTIDIANITÀ

Tutte le attività svolte, a partire dai più semplici atti della vita quotidiana come riordinare o fare merenda insieme, anche se non rientranti in uno schema di laboratorio, hanno lo scopo e l'attenzione di tutti i laboratori, ossia lo sviluppo della capacità relazionale da un lato e dall'altro lo sviluppo del pensiero autonomo e dell'indipendenza.

ATTIVITA' ALL'ESTERNO DEL CENTRO LEGATE ALLA TERRITORIALITÀ

La frequenza di piscina, palestre, negozi della zona (anche facendo piccole spese) è finalizzata alla crescita dell'autonomia personale e alla formazione di una conoscenza del territorio, e soprattutto all'instaurarsi di una relazione positiva con l'ambiente sociale esterno.

AMBIENTE NATURALE

L'uscita dal Centro per passeggiate e gite nei parchi cittadini o nei boschi fuori città, favorisce la conoscenza dell'ambiente naturale che ci circonda. L'attività educativa attuata in queste "uscite" è rivolta allo sviluppo della capacità di ascolto e di attenzione, in una situazione di armonia naturale, allo scopo di favorire la ricerca di una relazione empatica con se stessi e con il mondo.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Vengono offerti interventi di **sostegno alla genitorialità** attraverso comunicazioni costanti e quotidiane (visite, telefonate, colloqui informali ecc.) nelle quali le famiglie vengono guidate ad elaborare le loro problematiche. Possono inoltre essere previsti cicli di **Incontri a Tema**, di gruppo, in cui affrontare argomenti trasversali, di interesse generale, comuni a tutti.

I rapporti coi familiari/tutori degli utenti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari. Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'utente al Centro viene consegnata la Carta del Servizio e viene stipulato un contratto educativo. Alla famiglia viene inoltre chiesto ed offerto di **partecipare al progetto individualizzato**. Il P.I. di ciascun utente viene elaborato dall'équipe educativa con il particolare apporto del coordinatore e dell'educatore di riferimento.

Annualmente vengono fornite alla famiglia relazioni di verifica sul Progetto individuale dell'utente.

Giornata tipo:

Attività	Orario
L'intervento si esplica attraverso tutte le modalità educative e terapeutiche effettuate nel Centro, valutate ed adattate sulla base del Progetto Individualizzato. A titolo esemplificativo, si riporta lo schema di una giornata tipo:	
Accoglienza	Ore 9.30 - 10
Attività di laboratorio	Ore 10 - 12
Attività educative relative alla preparazione della tavola e all'attesa del pranzo	Ore 12 - 12.30
Pranzo	Ore 12.30 - 13
Attività educative di riordino cucina e spazio pranzo	Ore 13 - 13.30
Pausa relax	Ore 13.30 - 14.30
Attività di laboratorio	Ore 14.30 - 16
Preparazione e rientro a casa	Ore 16 - 16.30

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Il personale in servizio partecipa alle iniziative di formazione interna ed esterna allo scopo di migliorare le conoscenze teoriche e pratiche utili al proprio lavoro.

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

Il CDD ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 ad ottenere la riservatezza sui dati personali e sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Ci si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- La stesura del Progetto Individualizzato, attraverso la formulazione degli obiettivi valutati nel confronto di tutta l'equipe, verrà discussa con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti e confrontata a fine anno con le relazioni conclusive in cui saranno verificati gli obiettivi raggiunti
- Colloqui con gli utenti
- Colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti
- Incontri di verifica con i Servizi di rete
- Questionari di soddisfazione: la valutazione della soddisfazione di utenti, famiglie e operatori verrà garantita dalla somministrazione annuale di appositi questionari. il risultato dei quali sarà riportato nel Bilancio Sociale.
- Scheda di reclamo/suggerimento allegata alla presente carta.

Gestione dei reclami e dei suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione del Centro in forma scritta, compilando il modulo allegato Reclami Suggerimenti Apprezzamenti.

In alternativa potranno essere inviati all'indirizzo di posta elettronica : stellapol@tiscali.it

Il reclamo verbale viene accettato ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

A fronte dei reclami è prevista da parte della cooperativa una risposta scritta entro 5 giorni dal ricevimento degli stessi.

Sistema Informativo

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico adeguato per assolvere al debito informativo richiesto dalla Regione.

Appendice:

Scheda valutazione cliente sulla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che ha per oggetto la qualità e i diritti che i soggetti erogatori di servizi si impegnano a garantire ai loro utenti, ai clienti, ai cittadini.

La Cooperativa ha predisposto una scheda grazie alla quale l'utente può esprimere il proprio giudizio sulla carta stessa, ed una con la quale proporre suggerimenti o inoltrare reclami.

Le schede possono essere fatte pervenire tramite posta, fax o e-mail, o consegnate personalmente alla Segreteria.

Chiarezza dei contenuti	1	2	3	4	5
Completezza delle informazioni	1	2	3	4	5
Comprensibilità	1	2	3	4	5
Accuratezza della presentazione grafica	1	2	3	4	5
Giudizio complessivo sulla Carta	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma (facoltativa) _____

