



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

COMUNITA' SOCIO-SANITARIA
CASA CALVI

CARTA DEI SERVIZI

2009

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. 4
<i>La storia</i>	pag. 4
<i>I principi della Carta dei Servizi</i>	pag. 4
I Servizi	pag. 5
La comunità Socio-Sanitaria "Casa Calvi	
<i>Indirizzo</i>	pag. 7
<i>La Struttura</i>	pag. 7
<i>A chi si rivolge</i>	pag. 8
<i>Modalità di accesso</i>	pag. 8
<i>Costi</i>	pag. 8
<i>Apertura</i>	pag. 8
<i>Personale</i>	pag. 9
<i>Altri contributi</i>	pag. 9
<i>Attività</i>	pag. 9
<i>Giornata tipo</i>	pag. 10
<i>Rapporti con le famiglie</i>	pag. 11
<i>Formazione del personale</i>	pag. 11
<i>Attuazione decreto legislativo 81/08</i>	pag. 11
<i>Diritto alla privacy</i>	pag. 12
<i>Strumenti di monitoraggio del servizio</i>	pag. 12
Appendice: Scheda soddisfazione cliente.....	pag. 13
Modulo di segnalazione.....	pag. 14
Modalità di gestione della segnalazione.....	pag. 15

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 intellettuale 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

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.

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.

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

Comunità Socio Sanitaria "Casa Calvi"

INDIRIZZO E TELEFONO

Indirizzo Via Pietro Calvi,29, 20129 Milano.
Primo piano
Telefono: 0236514295

LA STRUTTURA

STORIA

La Comunità Calvi nasce nei primi anni '90 per iniziativa di un gruppo di persone dell'Associazione A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza Spastici). La struttura offre ai portatori di handicap fisico l'opportunità di poter vivere dignitosamente, offrendo l'assistenza di personale specializzato, e sostegno ai nuclei familiari.

Da gennaio 2004 fino a marzo 2009, la Comunità è stata gestita dalla Cooperativa Azzurra. Da aprile 2009 la gestione è passata alla Cooperativa Stella Polare.

LOCALIZZAZIONE

La Comunità è situata nel centro di Milano, al 1° piano di un condominio del Comune di Milano. Davanti all'ingresso principale vi sono due parcheggi riservati ai disabili.

E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici ATM, 12-27-60-73-29-30-9 e nelle vicinanze si trova il passante ferroviario delle FS Nord di Piazzale Dateo.

STRUTTURA

La Comunità alloggio Calvi è così strutturata:

Zona giorno:

- Ampio ingresso
- Locale lavanderia
- Magazzino
- Sgabuzzino
- Dispensa per i viveri
- Bagno attrezzato per portatori di handicap
- Sala da pranzo doppia con annesso salotto relax
- Cucina
- Ufficio

Zona notte:

- Corridoio
- Sette camere singole
- Due bagni attrezzati per portatori di handicap
- Un bagno per il personale

La struttura è dotata di due ingressi, uno principale e l'altro che consente l'accesso diretto all'ufficio. I due ingressi si affacciano su un ballatoio che dà sul cortile interno, dotato di ampio giardino con panchine.

A CHI SI RIVOLGE

L'inserimento in Comunità è previsto per disabili fisici che risultino impossibilitati a rimanere nel proprio nucleo familiare, e che necessitino di una presa in carico su 24 ore.

La Comunità Calvi ha una capienza massima di 7 posti, attualmente tutti occupati da adulti di età compresa tra i 30 e i 60 anni, 4 uomini e 3 donne.

Tutti gli ospiti sono portatori di handicap fisico, di cui cinque con ausilio di carrozzina.

Sono quasi tutti impegnati in un'occupazione diurna che li impegna fuori dalla Comunità dalle 9.00 alle 16.00 circa.

MODALITA' DI ACCESSO

L'utenza può accedere al servizio tramite l' *Ufficio Residenzialità* del Comune di Milano-Settore Servizi Socio Sanitari-Area Handicap.

Le procedure di ingresso prevedono:

* incontri tra il referente comunale, il responsabile della Comunità e l'assistente sociale per inquadrare il soggetto, il contesto da cui proviene e definire il tipo di bisogno;

* valutazione interna dell'équipe operativa della Comunità;

* colloquio con la famiglia dell'aspirante;

* accertamenti medici;

* un periodo di inserimento in comunità per valutare le capacità di adattamento.

Anche le dimissioni dell'utenza vengono concordate con l'Ufficio Residenzialità del Comune di Milano e possono verificarsi: a) per volontà dei familiari; b) per sopraggiunte complicazioni, prevalentemente di tipo psichiatrico o sanitario; c) per importanti modificazioni nell'assetto familiare dell'ospite, controindicate per la sua permanenza nella comunità. Raramente tali condizioni implicano un rientro in famiglia del soggetto, che viene di norma inserito in un nuovo contesto residenziale più idoneo, in accordo col Comune di Milano e con la nuova agenzia individuata.

COSTI

L'ammontare della retta giornaliera è stabilito da convenzione tra il Comune di Milano e il Consorzio S.i.R (Solidarietà in Rete), del quale la cooperativa Stella Polare, gestore del Servizio, è socia. L'ammontare della retta giornaliera per ospite è stabilita ed erogata dal Comune di Milano; l'ammontare dei voucher socio-sanitari erogati dalla ASL varia a seconda della gravità dell'utente. Una piccola quota rimane a carico delle famiglie, a seconda del reddito.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di educazione, assistenza e cura mediante quanto previsto e concordato nel Progetto Individuale; la fornitura dei servizi di alloggio, assistenza e vitto; la fornitura di biancheria da camera e da bagno, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; la messa a disposizione delle risorse necessarie per l'attuazione di quanto previsto dal Progetto Individuale di intervento; l'adozione dei provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia, l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie, l'accompagnamento presso le strutture sanitarie.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, accessori per l'igiene personale, strumenti e apparecchiature di svago...).

APERTURA

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.

PERSONALE

L'équipe che si occupa della Comunità Calvi è composta dalle seguenti figure professionali:

- **Direttore:** Stabilisce le linee di lavoro della Comunità e verifica la coerenza tra il lavoro dell'équipe e le linee definite
- **Coordinatori** Supervisione del lavoro d'équipe, organizzazione della Comunità, pianificazione degli interventi
- **Educatori Professionali:** Attuazione interventi educativi
- **Operatori ASA/OSS** Cura della persona (igiene), preparazione e somministrazione pasti, somministrazione farmaci prescritti dagli specialisti, cura e pulizia degli ambienti comuni e personali, cura del guardaroba
- **Operatore notturno** veglia sul sonno degli ospiti, intervenendo quando necessario
- **Impresa di pulizia**
Cooperativa Arca di Noè Pulizia e sanificazione quotidiana di tutti gli ambienti della Comunità

I Coordinatori organizzano settimanalmente riunioni d'équipe con tutto il personale, confronto e pianificazione degli interventi educativi, verifica delle azioni svolte, rielaborazione dei vissuti emotivi e delle dinamiche relazionali di gruppo.

ALTRI CONTRIBUTI

La Comunità si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali: l'*Ufficio Residenzialità del Comune di Milano*; il medico di famiglia per visite mediche e prescrizioni farmacologiche; l'Asl e, se necessario e opportuno, strutture ospedaliere e specialisti privati; il Progetto DAMA, attivato dall'Ospedale S. Paolo; l'*ufficio anagrafe del Comune* per perfezionamento pratiche e altri servizi di pubblica utilità; i Servizi che hanno in carico l'ospite durante il giorno; le aziende presso cui gli ospiti lavorano; i Servizi del Tempo Libero.

ATTIVITA'

Attività organizzate di tempo libero, normalmente di gruppo e preferibilmente all'esterno della comunità; in questa categoria sono comprese le gite, le feste, le uscite per assistere a concerti ecc. Sono attività che possono essere proposte dagli ospiti stessi e organizzate insieme agli operatori, grazie alle agenzie di tempo libero a disposizione della rete e alle risorse del territorio. Hanno obiettivi di tipo ricreativo e vogliono favorire sia la socializzazione tra gli ospiti, sia i contatti col mondo esterno.

Rientrano nella categoria *attività organizzate in piccoli gruppi o individuali*, le uscite di interesse personale (shopping, ritiro pensioni, visite mediche, inviti a cena, uscite con gli amici ecc.), le attività legate alla cura di sé e degli spazi/oggetti personali.

Le *attività spontanee di gruppo o individuali* sono momenti all'apparenza poco visibili, ma in realtà assai preziosi per favorire la comunicazione tra ospiti e tra operatore e ospite; inoltre, sono spesso usati dall'ospite per esprimere desideri, progetti, preoccupazioni, difficoltà. Sono ad esempio, il giocare a carte, fare passeggiate, chiacchierare, bere il caffè, andare a prendere l'aperitivo.

Gli interventi vengono calibrati sui bisogni specifici di ciascun ospite. Per ciascuno, il progetto viene costruito utilizzando la documentazione anamnestica, le eventuali prescrizioni medico-specialistiche, le indicazioni delle famiglia di provenienza (in particolare per la gestione serale e notturna), la verifica dell'attività precedente.

Le attività del servizio sono collocate nei seguenti ambiti:

Relazionale: la relazione è un ambito trasversale e prioritario rispetto ad ogni altro tipo di intervento: la sua cura permette di salvaguardare gli aspetti di *umanità* e di *efficacia* del servizio;

Assistenziale: riguarda la cura della persona e consiste nella fornitura di un alloggio dignitoso, di un

sostegno igienico appropriato, di un vitto adeguato (prevedendo il rispetto di eventuali prescrizioni dietetiche), di vestiario adatto e decoroso, attingendo alle disponibilità personali dell'utente; concerne anche la gestione corrente delle spese personali (acquisti...);

Operativo: viene garantito un percorso diurno attivo, attento alla soddisfazione personale dell'ospite e articolato in 1)azioni di mantenimento delle capacità residue sia intellettive che manuali connesse anche a interventi specifici (ludici, motori, occupazionali), 2)uscite sul territorio e azioni di inserimento sociale

Sanitario: concerne lo stato di salute globale dell'ospite, i problemi sanitari legati all'avanzamento dell'età, l'incidenza dei disturbi mentali; su necessità, vengono favoriti il ricorso a visite specialistiche, interventi fisioterapici, visite ambulatoriali, eventuali ricoveri ospedalieri, la produzione di certificazioni sanitarie a seguito di accertamenti diagnostici, la loro applicazione, compresa l'eventuale somministrazione di terapie, il tutto in collegamento col medico di base;

Socio-Legale: gli aspetti previdenziali e legali vengono curati in collaborazione col servizio sociale del Comune di Milano.

Giornata tipo:

Attività	Orario
Sveglia, igiene personale, colazione, somministrazione terapie e uscita per le attività diurne nei giorni feriali.	6.30 - 9.30
Attività varie con gli operatori (nel weekend)	10 - 12
Pranzo, post- pranzo, riordino	12.30 - 13.30
Attività Pomeridiane (nel weekend): riposo, attività personali, televisione, cura dei propri interessi	13.30 - 16.30
Attività Pomeridiane: merenda, attività strutturate di tempo libero (cinema, gite, uscite, visite culturali, acquisti personali, attività ludico-ricreative), conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo...	16.30 - 18.30
Preparazione della cena - Igiene personale - Cena e post-cena Talvolta uscite a cena	18.30 - 20.30
Attività serali: televisione, giochi organizzati, uscite...	20.30 - 23.00
Notte	23.00 - 6.30

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 ospiti vengono prevalentemente gestiti mediante incontri individuali, a cadenza periodica o in considerazione di necessità particolari. Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'ospite in Comunità, viene consegnata la Carta del Servizio e viene stipulato un contratto educativo. Alla famiglia viene inoltre chiesto ed offerto di **partecipare al progetto educativo**. Il P.E.I. di ciascun ospite viene concordato e verificato all'interno di Colloqui Individuali con il coordinatore della Comunità Alloggio e l'educatore di riferimento.

Annualmente vengono forniti alla famiglia elementi di verifica sul Progetto individuale dell'utente.

In una logica di disponibilità e di trasparenza, il Servizio Comunità è accessibile, previa telefonata che annunci l'eventuale visita, in orari concordati con il personale. Per le famiglie che intendessero valutare l'inserimento del proprio figlio/a nella nostra struttura è prevista una visita guidata dal Coordinatore del Servizio.

E' nostro interesse per la gestione del Servizio Comunità impostare relazioni positive con le famiglie degli ospiti o con i loro referenti legali. In quest'ottica ci impegniamo a favorire e a valorizzare il buon mantenimento delle relazioni affettive parentali, in modo che gli ospiti possano recarsi in visita alla famiglia nelle giornate di sabato e/o di domenica. A discrezione delle famiglie ed in base alla loro disponibilità prevediamo che l'ospite possa rientrare in famiglia, per periodi concordati, anche di pochi giorni.

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

La Comunità 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 ospiti e confrontata a fine anno con le relazioni conclusive in cui saranno verificati gli obiettivi raggiunti
- Colloqui con gli ospiti
- Colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli ospiti
- Incontri di verifica con i Servizi di rete
- Questionari di soddisfazione: la valutazione della soddisfazione di ospiti, 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 soddisfazione cliente

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) _____

