



SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



CENTRO DIURNO DISABILI
STELLA POLARE

CARTA DEI SERVIZI
2023

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

INDICE

Presentazione della Cooperativa	pag. 3
<i>I Servizi</i>	
<i>Sede</i>	
<i>La Carta dei Servizi</i>	
<i>I principi della Carta dei Servizi</i>	
<i>La mission</i>	
<i>Gli obiettivi</i>	
Il Centro Diurno Disabili “Stella Polare”	pag. 6
<i>Indirizzo</i>	
<i>La Struttura</i>	
<i>Destinatari e capacità di accoglienza</i>	
<i>Modalità di presa in carico e dimissioni</i>	
<i>Rette</i>	
<i>Apertura</i>	
<i>Gli Operatori</i>	
<i>Formazione del personale</i>	
<i>Rapporti Istituzionali e Rete</i>	
<i>Rapporti con le famiglie</i>	
<i>Attività del CDD</i>	
<i>Giornata Tipo</i>	
<i>Menu settimanale</i>	
<i>Modalità di lavoro in caso l'emergenza Covid</i>	
<i>Tempistiche e modalità per accesso alla documentazione</i>	
<i>Diritto alla privacy</i>	
<i>Sistema informativo</i>	
<i>Attuazione decreto legislativo 81/08</i>	
<i>Strumenti di monitoraggio del servizio</i>	
<i>Gestione dei reclami e dei suggerimenti</i>	
<i>Customer satisfaction</i>	
Appendici:	pag. 16
Scheda valutazione cliente sulla Carta dei Servizi	
Modulo di segnalazione	
Modalità di gestione della segnalazione	
Questionario gradimento Utenti	
Questionario gradimento Famiglie	
Questionario gradimento Operatori	

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Stella Polare nasce da un'esperienza iniziata nel 1989 con la fondazione di una associazione che avesse come obiettivo la gestione di attività diurne rivolte a minori con fragilità. Nel 2005 Stella Polare si trasforma in Cooperativa sociale. La nostra 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 complessa. Oggi Stella Polare è una Cooperativa che eroga servizi alla cittadinanza dalla fascia dei minori, adulti e anziani.

I SERVIZI DELLA COOPERATIVA STELLA POLARE

Ad oggi la Cooperativa Sociale Stella Polare gestisce differenti servizi:

- Un Centro Diurno Disabili (CDD Stella Polare)
- Una comunità socio sanitaria per disabili (CSS Lainate)
- Assistenza domiciliare minori, persone con disabilità e anziani
- Tempo libero, Montagnaterapia e sport inclusivi
- Kaleidos - Centro psicologico, educativo e formativo

Centro Diurno Disabili: gli interventi del Centro Diurno Disabili si rivolgono a portatori di patologie psichiche (anche su base organica), a persone con disagio relazionale, a utenti con una disabilità medio-grave.

Comunità socio sanitaria per disabili (CSS): servizio di residenzialità per persone con disabilità. La vita comunitaria è caratterizzata da aspetti socio assistenziali, di servizio e cura della persona, da aspetti educativi, ricreativi e di valorizzazione delle autonomie personali.

Interventi domiciliari: servizio di assistenza domiciliare a minori, persone con disabilità e anziani secondo differenti bisogni da quelli più assistenziali, a quelli educativi e riabilitativi.

Tempo libero, Montagnaterapia e sport inclusivi: servizi che si propongono di offrire momenti socializzanti e piacevoli nel weekend che vadano da camminate in montagna, alla possibilità di svolgere differenti sport, a uscite domenicali.

Kaleidos - Centro psicologico, educativo e formativo. Kaleidos opera su tre aree principali che, ad oggi, offrono i seguenti servizi/proposte:

- AREA CLINICA (sostegno psicologico e psicoterapie per minori ed adulti, di coppia e individuali; disturbi specifici dell'apprendimento dalla valutazione alla riabilitazione; musicoterapia; supervisione clinica a team di lavoro, formazione in ambito sociale)
- AREA SCUOLE (formazione ad insegnanti e famiglie sui disturbi dell'apprendimento; laboratori espressivi e su tematiche varie richieste dalla scuola; supervisione ad insegnanti)
- AREA FORMAZIONE/GRUPPI (gruppi sulla genitorialità e la paternità, gruppi espressivi di formazione/ crescita personale, corso di tai chi annuale)

SEDE DELLA COOPERATIVA STELLA POLARE

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 10 alle 13 e dalle 14 alle 16.

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi per una cooperativa sociale:

La Carta dei Servizi è lo strumento di base che regola i rapporti fra il Servizio e l'utente-consumatore, così come sancito dal D.P.C.M. del 27/01/1994 e specificato nell'art. 13 del d. Leg. 328/2000.

Presenta ai cittadini i propri livelli di qualità riferiti al servizio e le modalità di fruizione dello stesso. E' il mezzo attraverso il quale la cooperativa individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al consumatore. La Cooperativa che eroga la prestazione si fa garante del servizio reso secondo i principi fondamentali richiesti.

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; il Gestore si è anche dotato di Codice Etico:

Centralità della persona

Ogni azione che la cooperativa intraprende ha sempre come fine le persone, intese sia come persone con bisogno e loro famiglie, sia come lavoratori, tirocinanti e soci

Rispetto e Ascolto

La persona, i suoi bisogni e le sue aspirazioni sono sempre focus del nostro lavoro, doverosi di rispetto ed ascolto.

Democrazia e Partecipazione

Intesa come diritto/opportunità, ma anche dovere/responsabilità di ogni persona/cittadino.

Crediamo nel coinvolgimento attivo e diretto sia dei nostri soci interni che dei soggetti e realtà esterne.

Cooperazione e Responsabilità

Il cooperare è per noi sia strumento organizzativo d'impresa che atteggiamento relazionale e metodo di lavoro. È infatti in grado di produrre mutualità interna ed esterna. Lo riscegliamo ogni giorno, consapevoli del suo essere strumento potente per produrre ed educare i singoli e le organizzazioni, a partire dalla conoscenza delle proprie parzialità, alla co-responsabilità di produrre beni comuni.

Economia Solidale

Ci impegniamo ad esercitare la nostra funzione di soggetti economici, in quanto imprese, ponendo al centro un'idea di economia come strumento della realizzazione umana e non come suo fine. Vogliamo essere costruttori attivi di un'economia

responsabile, co-produttori e ridistributori di ricchezza, salvaguardando la dimensione della sostenibilità

sia organizzativa che umana ed ambientale, fedeli alle idee base del cooperare: la mutualità, interna ed esterna, e la sussidiarietà, orizzontale e verticale.

Solidarietà e Pluralità

Chiediamo al nostro agire di accogliere e guardare la diversità come un'occasione di cambiamento, crescita e innovazione, sia personale che organizzativa e di prodotto. Vogliamo praticare la solidarietà, o mutualità allargata, che per noi significa promuovere ed agire la cultura dell'inclusione sociale, economica e culturale di soggetti e risorse, nel rispetto e nel sostegno reciproco.

Cura e Valorizzazione dei Processi

Curiamo i processi attraverso i quali arriviamo ai risultati: diamo valore alle persone, alle risorse, alle modalità di azione e di comunicazione.

LA MISSION

Stella Polare sceglie di operare facendo continuamente dialogare l'anima sociale con quella imprenditoriale, l'anima dell'esperienza con quella dell'innovazione, il progresso e la crescita senza perdere la storia, specificità e passione.

“Stella polare” sceglie di operare sul territorio di Milano e provincia con l'obiettivo di offrire servizi e formazione per il benessere della persona e della cittadinanza, credendo che il diritto di star bene sia un diritto di tutti.

In particolare Stella Polare offre servizi per persone con disabilità, fragilità psichica o anziani, sostegno psicologico e psicoterapico, percorsi formativi rivolti a operatori del sociale, scuole e chiunque ne abbia interesse e desiderio.

Stella Polare ha un team di professionisti delle scienze umane composto da psicologi, educatori, psicoterapeuti, arti terapeuti, operatori socio-sanitari e per l'assistenza alla persona.

L'approccio alla persona è da sempre caratterizzato da una visione organica ed integrata e da un ascolto profondo.

Stella Polare opera quotidianamente dando:

- grande attenzione alle dinamiche e agli aspetti relazionali
- dando grande importanza al benessere delle persone, sia degli utenti e delle loro famiglie, sia degli operatori e di tutto il personale
- prestando grande attenzione agli aspetti relativi alla comunicazione, al confronto e all'ascolto.

Dalla sua costituzione in Cooperativa, Stella Polare dà molta importanza ai valori, principi e cultura cooperativistica e alle reti sociali nel territorio, alla mutualità, alla solidarietà, alla democraticità, all'impegno, all'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, allo spirito comunitario, al legame con il territorio, ad un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

I NOSTRI OBIETTIVI

Gli obiettivi che ci guidano nel nostro lavoro sono:

- fare cultura del benessere
- fare cultura dell'inclusione sociale
- sostenere le persone, le famiglie, la scuola e le istituzioni
- lavorare per i diritti delle persone con fragilità



IL CENTRO DIURNO DISABILI (CDD)

Autorizzazione al funzionamento n. 1732 del 27/10/10.

Accreditamento: DGR n. VIII/1147 del 23/11/2005.

Il Centro Diurno accoglie persone dai 18 ai 65 anni con disabilità medio gravi, patologie psichiche (anche su base organica), disagio relazionale o disturbi di personalità.

Il CDD Stella Polare è convenzionato e accreditato per 20 utenti.

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 un'importante opportunità di scoperta e scambio.

Crediamo inoltre che una organizzazione dei giorni della settimana in laboratori fissi, aiuti i nostri utenti a riconoscere il fluire del tempo.

SCHEDA DEL SERVIZIO

INDIRIZZO E TELEFONO

Indirizzo: Via Soperga, 39, 20127 Milano.
Piano Terreno scala interna
Telefono: 0226111282
Email segreteria: stellapol@tiscali.it

LA STRUTTURA

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 su cortili interni. Davanti all'ingresso principale si trova un parcheggio riservato alle persone con disabilità. E' facilmente raggiungibile con tutte le linee metropolitane (linea rossa: Loreto - linea verde: Caiazzo - linea gialla: Centrale) e con numerosi 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
- 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 o di gruppo
- Ufficio per il coordinamento
- Locale infermeria
- Tre bagni attrezzati per persone con disabilità
- 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 a persone con disabilità motoria. 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 Diurno Disabili Stella Polare accoglie persone dai 18 ai 65 anni con disabilità psico-fisiche a medio e alto grado di fragilità, con patologie psichiche (anche su base organica), con disagio relazionale o disturbi di personalità. Tutte le persone che frequentano il CDD necessitano di interventi riabilitativi, di sostegno educativo ed assistenziale per stimolare, potenziare e mantenere le competenze presenti, oltre che di opportunità socializzanti e di inclusione sociale.

L'inserimento di minori con disabilità, a partire dai 14 anni di età è prevista e in tal caso si effettua un percorso di accompagnamento del minore dal servizio precedente/scuola all'inserimento al CDD.

Il CDD Stella Polare è accreditato e convenzionato per accogliere 20 persone.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Visite guidate: Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare formale domanda d'ingresso, chiamando il numero 0226111282.

Modalità di accesso: L'utenza può accedere al servizio tramite domanda al Nucleo territoriale specialistico della zona di residenza o in alternativa all'Ufficio Servizi Diurni del Comune di Milano di via S. Tomaso, 3. I responsabili del Comune di Milano, secondo criteri

stabiliti dall'Ufficio stesso, valutano l'urgenza della domanda, pertinenza rispetto ai servizi Diurni, e procedono dunque per l'inserimento in una lista d'attesa gestita dall'Ufficio stesso. Qualora al CDD Stella Polare si liberasse un posto, è compito dell'ufficio comunale presentarci il possibile caso da inserire; si procede dunque con una valutazione rispetto alla compatibilità tra la persona e la struttura e, in caso di parere positivo, si procede con l'inserimento.

Modalità di presa in carico. Le procedure di ingresso e presa in carico dell'utente prevedono:

- Incontri tra il coordinatore del CDD ed il Referente del Comune di Milano al fine di raccogliere dati sulla persona, sul contesto di provenienza e definire insieme il tipo di bisogno/domanda.
- Discussione interna in équipe, sulla base dei primi dati raccolti, rispetto all'ipotesi di presa in carico riflettendo sull'adeguatezza sia del servizio rispetto al bisogno richiesto, sia dell'approccio teorico-metodologico utilizzato. In questa valutazione, inoltre, si valuta la possibile compatibilità dell'inserimento rispetto agli ospiti già frequentanti la struttura.
- Colloquio della Responsabile con la famiglia dell'utente per la raccolta dell'anamnesi e la prima osservazione della persona e stipula del contratto di ingresso come previsto dalla normativa vigente (D.G.R. 1185 del 2013)
- Colloqui con eventuali referenti esterni (altri servizi che hanno o hanno avuto in carico la persona)
- Discussione in équipe finalizzata alla stesura delle modalità di inserimento graduale.
- Inserimento in CDD con contestuale firma del contratto di ingresso e consegna della carta dei servizi e altra documentazione del CDD. In questa fase si valuterà la capacità di adattamento, si favoriranno le capacità di integrazione e si rispetteranno i tempi ogni utente. Questa iniziale fase di lavoro sarà inoltre finalizzata all'osservazione e valutazione delle competenze e di bisogni dell'utente secondo quanto previsto dalle procedure del servizio.
- Elaborazione del Progetto Individualizzato, che può comprendere sia l'inserimento nelle attività di laboratorio, che momenti educativi e/o terapeutici individuali.

Modalità di dimissione: Le dimissioni vengono concordate con l'Ufficio Coordinamento CDD, il coordinatore del servizio (dopo attenta valutazione in équipe), i Servizi Sociali di riferimento e la famiglia stessa.

Le dimissioni possono essere richieste per:

- Trasferimento presso altra struttura per volontà del tutore/familiari/ospite
- Per modificazioni delle condizioni dell'ospite, di tipo psichiatrico o sanitario, che fanno sì che la persona abbia dei bisogni e delle necessità che non riescono ad essere soddisfatte dal CDD, per la sua stessa natura di servizio.

In caso di dimissioni o trasferimento si prevede, se necessario, una fase di accompagnamento presso altra struttura da parte della nostra équipe operativa, al fine di garantire un passaggio per la continuità delle cure. Questo significa sia passaggio documentale riguardante l'ospite sia passaggio e accompagnamento da parte degli operatori della CSS nella nuova struttura per un periodo ritenuto consono all'ambientamento nel nuovo servizio (presenza e accompagnamento nel nuovo servizio, partecipazione a colloqui con nuovi referenti, partecipazione a una équipe del nuovo servizio se ritenuto necessario...)

RETTE

La retta complessiva corrisposta al gestore è composta da una quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Regionale, variabile in base alla classe di appartenenza dell'utenza secondo la classificazione SIDI, e una quota sociale, a carico del Comune, pari a 43€.

La retta è ad oggi totalmente a carico delle Istituzioni, pertanto la frequenza degli utenti al Centro è gratuita. La retta comprende l'erogazione dei servizi educativi, assistenziali e riabilitativi, rispetto quanto stabilito nel Progetto Individualizzato. La retta comunale è comprensiva del servizio di trasporto da casa verso il CDD (andata e ritorno).

Alla famiglia è richiesto un contributo direttamente versato al Comune di Milano, Ragioneria Settore II, Servizio Tesoreria, che varia in base al modello ISEE e può essere, in base alla fascia di reddito di 0€, 32€, 54€ o 106€.

Il Comune comunica annualmente le modalità per richiedere l'esenzione da tale contributo. La retta dunque è comprensiva dei seguenti servizi: servizi assistenziali di igiene di sé e aiuto

nell'alimentazione, servizi educativi, servizi riabilitativi, servizi di prevenzione e assistenza sanitaria e servizi infermieristici.

La Cooperativa Sociale Stella Polare rilascia, annualmente, la certificazione necessaria ai fini fiscali (DGR 26316/1997) attestante i costi sanitari sostenuti dal/per l'utente, nelle misure dichiarabili per legge.

Le attività del CDD, anche le aperture straordinarie, non hanno costi aggiuntivi per le famiglie strutturandosi come attività ordinarie previste dal PI. Qualora si decidesse di organizzare, sotto consenso delle famiglie, vacanze di più giorni all'interno delle settimane di apertura del CDD, si provvederà ad addebitare alle famiglie le quote relative al trasporto e al pernottamento.

APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9,30 alle 16,30. Il CDD è aperto tutto l'anno (tranne giorni festivi); è prevista un'interruzione estiva ad agosto di circa 3 settimane, per un totale di 235 giorni annui di apertura.

GLI OPERATORI

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

L'organico operativo del CDD prevede la presenza di un coordinatore, educatori professionali, operatori socio-sanitari, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapista, medico, specialisti delle arti terapie, psicologi e infermieri. Il coordinatore del CDD è la figura di riferimento per gli utenti, gli operatori, le famiglie, per la rete dei servizi e per le Istituzioni.

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 e la rete dell'utente in carico. L'intera equipe svolge corsi di approfondimento, di aggiornamento e una supervisione mensile condotta da una psicoterapeuta per monitorare o aumentare sempre la qualità del servizio e degli interventi attuati.

RISORSE:

STEFANO GOETZ, Presidente della Cooperativa.

ANNA CASATI, Vice-presidente della Cooperativa. Psicologa

PAOLO BALLERIO, Vice-presidente della Cooperativa.

CLAUDIA IULIANO, Consigliere della Cooperativa. Segreteria e Amministrazione

ELENA PAPPALETTERA, Consigliere della Cooperativa. Educatrice

LEDA PANEZ COPPA, Psicologa - Coordinatrice del CDD, delle attività e dell'équipe degli operatori.

2 Musicoterapeuta

1 maestra di Danza

.1 insegnante di Yoga

.1 insegnante di Bioenergetica

3 Psicologi

1 Psicoterapeuta - Supervisore

1 Medico

1 Fisioterapista

4 Educatori professionali

1 infermiera

2 Operatori Socio Sanitari

1 Ausiliaria Socio Assistenziale

Il CDD accoglie inoltre tirocinanti, con qualifiche diverse (neo-laureati in psicologia, educatori, asa/oss ecc.) la cui alternanza garantisce sostegno ai gruppi e ulteriori opportunità relazionali per gli utenti. La frequenza dei tirocinanti rispetta le esigenze formative individuali, con una continuità minima di 6 o 12 mesi. I tirocinanti non concorrono al raggiungimento degli standard di minutaggio.

Tutti gli operatori che lavorano all'interno della struttura sono dotati di cartellino di riconoscimento.

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. Temi della formazione d'équipe sono:

riconoscimento e gestione dei vissuti emotivi scaturiti dal lavoro di cura, gestione del conflitto, dinamiche di gruppo (utenti e operatori), umanizzazione delle cure, Qualità della Vita.

RAPPORTI ISTITUZIONALI E RETE

Il CDD si rapporta con diverse realtà territoriali e istituzionali del comune di residenza degli ospiti: gli Uffici preposti e di pertinenza del *Comune di Milano*, i *servizi specialistici territoriali*, l'*ATS*, i vari specialisti privati, il *Progetto DAMA* dell'Ospedale S. Paolo, il *Consultorio familiare SiR-Anffas*, i Servizi che hanno in carico l'utente per attività extra-orario CDD, i Servizi del Tempo Libero e le comunità. Il Coordinatore del CDD è referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle ATS, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri).

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Molte sono le iniziative e le opportunità pensate anche per le famiglie delle persone che frequentano il nostro CDD.

Offriamo infatti percorsi di gruppo di **sostegno alla genitorialità** per supportare le famiglie nelle difficoltà: possono essere previsti incontri su tematiche specifiche (richieste dalle famiglie) in cui, talvolta si invita un professionista esperto di tale tematica, oppure essere incontri "liberi" di auto-mutuo-aiuto mediati da professionisti (psicologi).

In tal senso la Coordinatrice del servizio si è specializzata nella mediazione dei gruppi di auto-mutuo-aiuto con un corso di formazione presso A.M.A.Lo. (Auto Mutuo Aiuto Lombardia) per acquisire ulteriori competenze, oltre a quelle già in essere per gli studi psicologici e psicoterapici che ha effettuato.

Per le famiglie sono anche previsti incontri di sostegno psicologico individuale periodici e sostegno per questioni amministrative-burocratiche-legali che riguardano la persona con disabilità.

Le famiglie, per Stella Polare, sono fondamentali per costruire il Progetto di Vita della persona e per la presa in carico della persona: Stella Polare nell'avere in carico una persona con disabilità, si prende cura anche della sua rete nella consapevolezza che questo non può che avere ricadute positive sulla persona stessa.

Alle famiglie, al momento dell'ingresso dell'utente al CDD, viene consegnata la Carta del Servizio e viene **stipulato un contratto d'ingresso**. La famiglia partecipa alla co-costruzione e definizione del **progetto individualizzato**. Il P.I. di ciascun utente viene infatti elaborato dall'équipe educativa, con il particolare apporto del coordinatore e dell'educatore di riferimento; successivamente viene presentato alla famiglia per discuterlo insieme e, qualora se ne evidenziassero delle criticità, apportare delle modifiche. Qualora possibile, siamo soliti far partecipare alla definizione del PI anche gli utenti stessi per renderli attivamente partecipi e attori della loro vita.

Semestralmente vengono fornite alla famiglia relazioni di verifica sul Progetto Individuale dell'utente sulle quali ci si confronta in un colloquio individuale.

Contratto d'ingresso: Al momento dell'inserimento, il Centro stipula con ogni tutore/amministratore di sostegno, un Contratto d'Ingresso che regola i rapporti tra Ente e Utente, ai sensi della La D.G.R. 1185 del 2013

ATTIVITA' del CDD

Per ogni utente del CDD viene stilato annualmente un Progetto Individualizzato a seguito di una analisi multidisciplinare dei suoi bisogni.

Vengono quindi individuati obiettivi generali e specifici per ogni area di funzionamento, indicati gli strumenti con cui si intende lavorare per il conseguimento dell'obiettivo, tempi e modalità di monitoraggio e valutazione.

Ogni sei mesi l'équipe multiprofessionale redige una verifica al Progetto Individualizzato e alla relativa pianificazione riabilitativa, educativa e assistenziale: tale verifica viene effettuata grazie a degli indicatori statistici che danno evidenza del raggiungimento o meno degli obiettivi stabiliti per ogni utente su ogni singola area di intervento.

Le attività previste per il CDD, contenute nei progetti Individualizzati, si snodano intorno a differenti aree qui sotto elencate.

- 1) ATTIVITA' RIABILITATIVE – Responsabile il personale specialistico
 - Musicoterapia
 - Danceability
 - Psicomotricità
 - Bioenergetica
 - Arteterapia
 - Yoga
 - Laboratorio di rielaborazione sociale
 - Laboratorio utilizzo del linguaggio LIS
 - Fisioterapia
- 2) ATTIVITA' EDUCATIVE – Responsabile il personale educativo
 - Laboratorio di territorialità
 - Laboratorio di stimolazione cognitiva
 - Laboratorio di sport e stimolazione motoria
- 3) ATTIVITA' ASSISTENZIALI – Responsabile il personale ASA e OSS
 - Assistenza negli spostamenti all'interno e all'esterno del Centro Diurno
 - Aiuto nella vestizione e svestizione
 - Supervisione e assistenza in bagno per minzione e defecazione
 - Sporzionamento e somministrazione del pasto
- 4) ATTIVITA' SANITARIE E INFERMIERISTICHE
 - Visite mediche periodiche e al bisogno (Responsabile il Medico di struttura)
 - Monitoraggio documentazione sanitaria proveniente dalle famiglie e dai medici specialistici (Responsabile la infermiera di struttura)
 - Somministrazione di terapie farmacologiche e di farmaci al bisogno (Responsabile la infermiera di struttura)
 - Monitoraggio peso-pressione (Responsabili la infermiera di struttura)

Esempio di strutturazione delle attività in una giornata tipo:

Attività	Orario
Accoglienza, monitoraggio zona triage	Ore 9.30 – 10
Attività assistenziali di cura e igiene di sè	Ore 10 – 10.15
Attività di laboratorio Somministrazioni terapie farmacologiche	Ore 10.15 – 12.15
Preparazione della tavola	Ore 12.15 – 12.30
Pranzo	Ore 12.30 – 13.15
Somministrazioni terapie farmacologiche	Ore 13.30 – 14.30
Pausa relax	Ore 13.30 – 14
Attività assistenziali di cura e igiene di sè	Ore 14 – 14.15
Attività di laboratorio	Ore 14.15 – 16.10
Monitoraggio zona triage, preparazione e rientro a casa	Ore 16.10 – 16.30

MENU TIPO SETTIMANALE

Il pranzo viene consumato all'interno della struttura nel computo dell'orario di frequenza.

Rappresenta uno dei momenti più educativi durante il quale viene svolto un importante lavoro sulle autonomie personali e sulla socializzazione.

Il personale è presente per l'assistenza necessaria o gli imboccamenti.

Il servizio mensa è esternalizzato. Il fornitore dei pasti è Union Chef.

È garantita qualità dell'alimentazione, corretto rapporto nutrizionale e la possibilità di curare diete o regimi alimentari particolari (celiachia, favismo, diabete, intolleranze, preparazione particolare del cibo).

Esempio di menù settimanale standard invernale.

	lunedì	martedì	Mercoledì	giovedì	venerdì
Primo	Pasta al pomodoro e zucchine	Risotto al pomodoro		Minestrone con farro con legumi	Pasta integrale all'olio EVO
Secondo	Hamburger vegetale	Uovo sodo	Brasato con verdure in umido	Filetto di merluzzo panato	Formaggio
Contorno	Purè di carote	Fagiolini	Polenta	Patate al forno	Broccoletti
Pane e Frutta	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì

Esempio di menù settimanale standard estivo.

	lunedì	martedì	Mercoledì	giovedì	venerdì
Primo	Pasta con zucchine	Pasta integrale al pomodoro	Risotto alla parmigiana	Pasta al ragù	Pizza
Secondo	ricotta	Piselli	Pesce al forno olio e limone		½ prosciutto cotto
Contorno	Finocchi al vapore	Carote cotte	Cavolfiori	Fagiolini	Spinaci
Pane e Frutta	Sì	Sì	Sì	Yogurt magro alla frutta	Sì

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione del servizio, inclusa la documentazione relativa agli utenti (FaSAS), vengono archiviati presso la sede del servizio sottochiave e secondo tutte le normative vigenti, per un tempo di 10 anni come previsto dal Massimario di scarto di Regione Lombardia (dgr n.4659 del 09.01.2013).

Tutta la documentazione contenuta nei FaSAS è consultabile dal diretto interessato o dal tutore/referente, previa richiesta al coordinatore. In caso di dimissioni è possibile avere copia di tutta la documentazione personale riguardante il periodo in cui si è frequentato il servizio. La copia della documentazione non ha un costo per le famiglie; anche in questo caso però è necessario che ne venga fatta richiesta alla Coordinatrice.

I tempi per il rilascio della copia della documentazione sono di 20 giorni a far data dalla richiesta formale fatta alla coordinatrice.

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.

SISTEMA INFORMATIVO

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico adeguato: tutti i dispositivi che contengono dati sensibili sono dotati di sistemi di sicurezza. Si è predisposto in organigramma una funzione/ruolo atto a presidiare tale dimensione. Trimestralmente viene inoltre inviato a Regione Lombardia il debito informativo riguardante gli ospiti inseriti in comunità: anche questi dati sono tutti protetti da dispositivi di sicurezza.

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.

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.

CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno verranno consegnati ad utenti, famiglie e operatori i questionari di soddisfazione. I questionari verranno poi consegnati in forma anonima, verrà svolta una analisi dei dati raccolti a seguito della quale si darà una restituzione a tutte le categorie coinvolte.

Il Consiglio di Amministrazione si impegna poi a migliorare la qualità del servizio sulla base degli spunti, proposte o critiche pervenute.

MODALITA' DI LAVORO DURANTE L'EMERGENZA PANDEMICA

Specifiche misure di prevenzione e controllo della diffusione del contagio vengono adottate allo scopo di limitare il più possibile il contagio Covid 19. Tali misure sono attivate solo in caso di emergenza sociosanitaria e dietro espressa indicazione delle autorità competenti.

In particolare a livello gestionale/organizzativo:

- Si lavora in 2 bolle - ogni bolla è composta dagli utenti che utilizzano lo stesso pulmino, in modo da non creare contatti se non indispensabili.
- Ad ogni bolla è assegnato un educatore e un tirocinante psicologo che devono quindi lavorare sempre con gli stessi utenti.
A tal proposito l'operatore redigerà PI degli utenti da lui seguiti e stabilirà una programmazione settimanale delle attività da svolgere.
- È severamente vietato agli educatori spostarsi di bolla senza autorizzazione della coordinatrice.
- Ad ogni bolla viene assegnata una stanza che, salvo esigenze particolari, rappresenta la stanza delle attività di tutta la settimana.
- Gli utenti che si fermano a pranzo presso il CDD devono rispettare la suddivisione in bolle e mangiare in spazi separati.
- Gli operatori assistenziali e l'infermiera sono trasversali sulle diverse bolle e per questo utilizzano maggiori DPI (FFP2 e visiere) sanificandoli sempre nel passaggio eventuale da una bolla all'altra.
- In assenza di un educatore per malattia o quarantena, la bolla destinatagli viene gestita da un operatore trasversale.
- Solo in casi di grande emergenza è possibile riunire le bolle rispettando le indicazioni date che tengono sempre conto dei contatti sui pulmini.

Altre annotazioni importanti:

- Tutti gli utenti, i cui i familiari, tutori, amministratori, comunità o medici, stabiliscano l'estrema pericolosità nella frequenza del CDD, vengono seguiti da remoto con una programmazione di attività stabilite nei PI.
- Qualora un utente presenti uno dei sintomi elencati dal medico di struttura e Responsabile Covid (vedi tabella allegata), viene segnalato immediatamente alla famiglia e/o alla comunità per accertamenti, in attesa dei quali l'utente rimarrà assente e seguito da remoto.
- Per utenti, operatori e tirocinanti, il rientro presso la struttura dopo quarantene o malattie è stabilito dalla normativa vigente. Il responsabile Covid indicherà se è necessario, per queste persone, effettuare tampone di rientro in struttura per maggiore sicurezza.
- Come stabilito insieme al Responsabile Covid, vengono pianificati screening di controllo periodici sugli operatori, tramite test rapidi, per aumentare la possibilità di tracciamento di un possibile caso positivo asintomatico.
- È severamente vietato non rispettare le norme sull'utilizzo dei DPI (sempre indossati anche se c'è la distanza minima di sicurezza; utilizzo della mascherina chirurgica se tutti gli utenti hanno la mascherina, altrimenti FFP2; locali ben areati; distanziamento di almeno 2 metri). I trasgressori saranno segnalati ed eventualmente sanzionati.

ALLEGATO: EMERGENZA COVID-19
SCHEMA SINTOMI SU CUI CHIEDERE APPROFONDIMENTI MEDICI

tachicardia a riposo
tachicardia alzandosi
dolori muscolari
mancanza di olfatto
mancanza di gusto
diarrea
pressione alta (primo riscontro)
sensazione di aver la febbre senza
febbre
tosse
febbre

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) _____

MODULO DI SEGNALAZIONE PER SUGGERIMENTI/DISFUNZIONI/RECLAMI

Barrare la voce che interessa:

☐ suggerimento ☐ disfunzione ☐ reclamo

Descrizione:

Inoltrato dal Sig./Sig.ra _____

Telefono _____

Data _____ Firma _____

In caso di mancata soddisfazione, la segnalazione potrà essere inoltrata a:
ASL Città di Milano - SC Accreditamento Vigilanza Area Socio-Sanitaria- Via
Statuto,5 - 20121 Milano

Modalità di gestione della segnalazione/intervento effettuato:

La segnalazione è stata gestita da:

Cognome e Nome_____

Firma_____

Copia della presente risposta è stata consegnata alla persona che ha effettuato la segnalazione

Data_____ Firma per ricevuta_____

Questionario PER GLI UTENTI del C.D.D. "Stella Polare"
sulla Qualità del Servizio nell'anno 2023

INDICA IL TUO GIUDIZIO A OGNI DOMANDA METTENDO UNA CROCE (X) SULLA FACCIA

		NO	ABBASTANZA	MOLTO
1	TI PIACE VENIRE AL CENTRO?			
2	TI PIACCONO LE ATTIVITA' CHE FAI AL CENTRO?			
3	HAI IMPARATO DELLE COSE NUOVE AL CDD?			
4	TI PIACCONO LE STANZE DEL CENTRO			
5	IL CENTRO E' ABBASTANZA GRANDE?			
7	SI MANGIA BENE AL CENTRO?			
8	TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI?			
9	TI TROVI BENE CON I COMPAGNI?			

EVENTUALI COMMENTI, PENSIERI, SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ *Compilato autonomamente*

☐ *Compilato con l'aiuto dell'operatore*

DATA:

QUESTIONARIO SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO CDD STELLA POLARE PER LE FAMIGLIE - anno 2023

AMBITI DI COMUNICAZIONE

- SIAMO ADEGUATAMENTE INFORMATI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SULLE ATTIVITA' SVOLTE:

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- AL CDD TROVIAMO ASCOLTO E SOSTEGNO ALLE NOSTRE NECESSITA'

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- GLI OPERATORI DEL CDD, HANNO COMPETENZE PROFESSIONALI ADEGUATE PER RISPONDERE ALLE ESIGENZE E LE PROBLEMATICHE DELLA NOSTRA FAMIGLIA

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- QUANDO ABBIAMO DELLE URGENZE O RICHIESTE TROVIAMO DISPONIBILITA' TEMPESTIVA

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- IL PERSONALE DEL CDD E' CORTESE E DISPONIBILE

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- AL CDD ABBIAMO AVUTO PREVALEMENTEMENTE CONTATTI CON:
IL PRESIDENTE (Stefano Goetz)
LA COORDINATRICE (Leda Panez Coppa)
GLI EDUCATORI (Elena, Beatrice, Andrea)
GLI ASSISTENTI SOCIO - SANITARI (Cira, Diana, Paolo)
L'INFERMIERA (Basma)
LA SEGRETARIA (Claudia)

- RITENIAMO UTILI I COLLOQUI FAMILIARI E/O I CONTATTI TELEFONICI CON GLI OPERATORI

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

- RITENIAMO ADEGUATA LA FREQUENZA DEI COLLOQUI E DEI CONTATTI CON IL PERSONALE DEL CDD

MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI DEL CDD STELLA POLARE - anno 2023

AMBIENTE DI LAVORO

1. Gli spazi sono adeguati rispetto ai laboratori e alle attività proposte:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

RELAZIONE CON GLI UTENTI, SENSO E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

2. Ritengo di essere riuscito a instaurare una buona relazione professionale con tutti gli utenti:

si • abbastanza • Per nulla •

3. Dove ci sono difficoltà, penso siano attribuibili a:

- scarse condizioni igieniche dell'utente
- malattie infettive
- aggressività
- difficoltà a gestire l'emotività dell'utente
- eccessivo coinvolgimento emotivo
- mancata realizzazione di aspettative professionali
- altro.....

4. Ritengo che le riunioni di equipe-coordinamento siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con gli utenti e del senso del lavoro svolto:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

5. Ritengo che le riunioni di equipe-caso clinico siano utili per affrontare le problematiche del rapporto con gli utenti:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

6. Ritengo che gli incontri di equipe-coordinamento siano utili per affrontare e riflettere sul senso del lavoro svolto e per districare questioni organizzative:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

AMBITI DI INTERVENTO

7. Il numero degli utenti nelle attività di gruppo è adeguato:
si • abbastanza • Per nulla •
8. Ritengo che la disomogeneità delle disabilità sia una risorsa:
si • abbastanza • Per nulla •
9. Condivido il modo con cui il CDD lavora per la presa in carico degli utenti:
si • abbastanza • Per nulla •
Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

10. Ritengo che le attività proposte agli utenti siano coerenti con i loro bisogni:
si • abbastanza • Per nulla •
Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

11. Ritengo di svolgere con gli utenti attività adeguate al mio ruolo:
si • abbastanza • Per nulla •
Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

12. Riterrei utile inserire e/o potenziare alcune attività:
•
•

AMBITI DI COMUNICAZIONE ALL'INTERNO DEL CDD

13. Le informazioni relative ad eventi riguardanti gli utenti o le loro famiglie vengono condivise tempestivamente:
si • abbastanza • Per nulla •
14. Quando avverto un problema mi è chiaro con chi devo parlarne:
si • abbastanza • Per nulla •
Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

15. Quando espongo un problema trovo disponibilità all'ascolto:
si • abbastanza • Per nulla •
Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

16. Eventuali richieste mi vengono rivolte in modo chiaro:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

17. Penso che lo spazio dedicato ai momenti di confronto e verifica (riunioni d'équipe e riunioni varie) sia adeguato:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

RAPPORTI CON I COLLEGHI- EQUIPE

18. I rapporti con i miei colleghi sono buoni:

si • abbastanza • Per nulla •

19. Il clima emotivo nell'équipe è sereno:

si • abbastanza • Per nulla •

20. Nei momenti di emergenza trovo collaborazione da parte dei colleghi:

si • abbastanza • Per nulla •

21. Penso che i ruoli degli operatori siano chiari e definiti:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

22. Se ho un problema con un collega, riesco a parlargliene in modo diretto:

si • abbastanza • Per nulla •

23. Se non riesco a farlo, trovo altri canali o un supporto esterno per affrontare il problema:

si • abbastanza • Per nulla •

24. Ritengo che la presenza dei tirocinanti sia una risorsa:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

IL COORDINAMENTO

25. Penso di essere valorizzato nelle mie competenze e attitudini:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

26. Penso che gli obiettivi di lavoro siano chiari e definiti:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

27. Negli spazi strutturati per il confronto mi sento ascoltato:

si • abbastanza • Per nulla •

28. Trovo utili per il mio lavoro le riunioni di coordinamento:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

VALUTAZIONI GENERALI DEL MIO LAVORO PRESSO IL CENTRO DIURNO

29. Nel complesso sono soddisfatto del mio lavoro

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

30. Trovo che questo lavoro mi consenta una crescita formativa e professionale:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

31. Il mio lavoro corrisponde alle mie aspettative professionali:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

32. L'organizzazione e l'orario del mio lavoro mi consentono di svolgere le mie mansioni al meglio:

si • abbastanza • Per nulla •

Se abbastanza o per nulla spiegarne il motivo:

33. Ritengo che la ricerca svolta con questo questionario sia utile:

si • abbastanza • Per nulla •