

DUEPUNTIACAPO
Cooperativa Sociale Onlus

COMUNITA' SOCIO SANITARIA

“L'ANCORA”

CARTA DEI SERVIZI
anno 2021

C.S.S. L'ANCORA
Via San Michele del Carso 4 – 20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel. 02/99045242-217

Duepuntiacao Cooperativa Sociale Onlus
Via Ugo La Malfa, 5b – 20037 Paderno Dugnano
Tel 0299045242 – Fax 0299048880
www.duepuntiacao.it

DUEPUNTIACAPO

Cooperativa Sociale Onlus

Comunità Socio Sanitaria
"L'Ancora"

CARTA DEI SERVIZI
2021

Duepuntiacoop Cooperativa Sociale onlus è stata costituita nel 1988 a Paderno Dugnano con un progetto di attività per il tempo libero rivolte a disabili e il primo servizio realizzato è stata l'Assistenza Domiciliare educativa rivolta a disabili. La cooperativa progetta, organizza e gestisce servizi rivolti a persone, gruppi e famiglie in situazione di disagio, con impostazione preventiva, assistenziale e curativa, attraverso interventi educativi, animativi, psicologici, riabilitativi, socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-culturali. In particolare operiamo nelle aree Disabilità, Anziani, Minori e Salute Mentale, con interventi a livello territoriale, domiciliare, scolastico e di comunità. Consideriamo fondamentale svolgere le attività in rete e in coordinamento con i Servizi sociali, sanitari ed educativi e con tutte le risorse educative, riabilitative, sanitarie, culturali, ricreative e sportive del territorio.

MISSION

Richiamiamo l'**oggetto sociale** presente nello Statuto della Cooperativa, che definisce in modo formale l'ambito e i contenuti generali dell'azione della cooperativa, sulla cui base abbiamo declinato, in modo adeguato all'evolversi della struttura, i progetti e i servizi gestiti.

La Cooperativa Sociale Duepuntiacoop:

- svolge attività di progettazione e gestione di servizi socio-sanitari ed educativi perseguendo l'**interesse generale della comunità** organizzando un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento gli obiettivi di cui all'articolo uno primo comma della Legge 8/11/1991 n. 381;
- persegue questo obiettivo valendosi principalmente dell'attività dei Soci cooperatori, e in particolare promuovendo il **recupero e l'integrazione sociale** e lavorativa di soggetti esposti al rischio di marginalità sociale o con problematiche specifiche di inserimento al lavoro;
- è retta e disciplinata dai principi della **mutualità**;
- promuove la **centralità dei cittadini** che usufruiscono delle attività che costituiscono il suo oggetto sociale;
- persegue il **miglioramento continuo** della qualità e dell'efficienza;
- promuove la **partecipazione degli interlocutori** significativi alla definizione dei processi tecnici e gestionali.

In coerenza con questi valori opera:

- mettendo a disposizione del territorio le **proprie risorse professionali** mediante interventi psico-pedagogici, psico-terapeutici educativi, riabilitativi e socio-assistenziali, compresi servizi ed assistenza medico-infermieristica;
- la progettazione e l'attuazione di **progetti specifici** integrati a percorsi formativi, adeguati ai bisogni specifici di persone singole, famiglie, fasce sociali, a livello territoriale o all'interno di strutture, da soli o in collaborazione con le istituzioni e le agenzie riconosciute per tali finalità;
- la **fondazione, l'organizzazione e la gestione di comunità** per ospitare, assistere, aiutare e fornire servizi di utilità in genere a persone in difficoltà;
- ogni forma di attività educativa, culturale, didattica o di animazione rivolta a minori in età scolare e prescolare, anche all'interno di strutture pubbliche o scolastiche;
- l'organizzazione, la gestione e l'effettuazione di **servizi di trasporto** per persone autosufficienti e non;
- la promozione, l'organizzazione e la gestione di **attività turistiche** (soggiorni, vacanze, viaggi);
- l'elaborazione e la realizzazione di **progetti di formazione** rivolti ad operatori di servizi affini ai settori di intervento della cooperativa;

- l'attività di **consulenza ad Enti**, società ed Istituti che operano nei settori di intervento della cooperativa;
- la promozione, l'organizzazione, l'esercizio e l'intervento in **attività creative, culturali**, artistiche, formative, sportive, spettacolari, mutualistiche e del tempo libero, nonché la partecipazione ad analoghe iniziative istituite da enti od organizzazioni operanti in settori e con modalità consonanti con gli scopi sociali della cooperativa.

LA COMUNITA' SOCIO SANITARIA "L'ANCORA"

La Css L'Ancora è un servizio residenziale a carattere socio-sanitario, sito a Paderno Dugnano in via San Michele del Carso 4, pensato per accogliere persone con disabilità che non possono vivere nel loro contesto familiare o per i quali sia stato pensato, all'interno del progetto di vita, un percorso di autonomia ed emancipazione.

La Css accoglie 10 adulti con disabilità psichica e fisica (numero posti autorizzati ed accreditati), che hanno la necessità di vivere in ambiente protetto e che presentano un'autonomia fisica e relazionale tale da poter partecipare ad attività formative, socializzanti, professionalizzanti esterne alla stessa comunità. La comunità è principalmente un luogo di cura e di crescita personale ed esperienziale, capace di sostituire o integrare la funzione familiare, ricreandone, quanto più possibile, il clima ed l'atmosfera.

Le caratteristiche strutturali dell'ambiente e la suddivisione degli spazi tengono in considerazione le specifiche esigenze e i bisogni dell'utente.

La Css è situata in un'ampia struttura dislocata su 3 piani:

- Piano interrato usato come ripostiglio, box e locale caldaia.
- Piano terra adibito a zona giorno con ingresso, ampio salone, sala pranzo, cucina con dispensa, ripostiglio, bagno e ufficio operatori. Adiacente al piano terra, attraverso lo stesso ingresso, si accede ad appartamento adibito ad un progetto sperimentale di avvicinamento alla residenzialità (Ancora le Scie).
- Primo piano adibito a zona notte con 6 camere da letto per gli utenti, ciascuna dotata di bagno interno attrezzato e, locale lavanderia con TV, camera e bagno operatori.

La struttura è priva di barriere architettoniche, i 3 piani sono collegati da ampio ascensore. La scala che collega la zona giorno al piano terra e la zona notte al primo piano è dotata di montascale elettrico.

All'esterno è presente ampio giardino e zona parcheggio, delimitati da recinzione e cancelli elettrici.

È possibile visitare la struttura su richiesta previo appuntamento, informandone la coordinatrice che provvede a gestire la visita guidata o delega un operatore della Css stessa.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Progetto della Comunità Socio Sanitaria L'Ancora è fondato sulla centralità della persona e sul concetto "dell'abitare" come condivisione di uno spazio fisico e relazionale in cui ciascuno si percepisca come soggetto essenziale ed insostituibile, membro di una "seconda" famiglia. L'intento, dunque, oltre al raggiungimento degli obiettivi educativi, è la collocazione della persona all'interno della rete relazionale e sociale, sviluppando comportamenti e modalità sempre più adeguati al contesto.

Nello specifico, il Progetto della Css si pone i seguenti obiettivi:

- Assicurare alloggio, assistenza, vitto nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche; occuparsi della somministrazione dei pasti, dell'igiene della persona e della struttura
- Tutelare il benessere socio-relazionale dei residenti mediante un percorso di crescita e di cura, in grado di valorizzarne le potenzialità e di dare risposta ai bisogni, in un'ottica di promozione della qualità della vita
- Promuovere le autonomie e liberare il potenziale espressivo mediante l'ascolto e l'accompagnamento educativo dentro e fuori lo spazio comunitario, permettere a coloro che ne hanno le capacità e le potenzialità, l'acquisizione ed il mantenimento di un ruolo nell'ambito lavorativo, in sintonia con le finalità del proprio progetto di vita
- Essere ascoltatori, mediatori e insieme protagonisti delle vite emozionali, affettive e più profonde degli abitanti.

ORARI di FUNZIONAMENTO e GIORNATA TIPO

La Css L'Ancora è una struttura residenziale che prevede pertanto la copertura potenziale 24 ore su 24, in caso di emergenze o malattia dell'utente, che non permettano la frequenza dei servizi diurni (Cdd, Cse, Sfa...).

Di seguito si evidenzia prospetto della giornata-tipo:

Giorni feriali (lunedì-venerdì)

Attività	Orario
Sveglia, igiene personale, colazione e preparazione per le attività diurne	07:00-09:00
Frequenza strutture diurne. Servizi di pulizia/guardaroba, accompagnamenti per visite mediche, procedure burocratiche, manutenzione e riordino ambienti, rapporti con Enti e Servizi	09:00-15:00
Accoglienza, merenda	15:00-17:00
Attività pomeridiane: attività personali, ricreative, cura dei propri interessi, conduzione delle incombenze quotidiane personali e di Comunità, colloqui individuali e di gruppo, preparazione per la cena	17:00-19:00
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati)	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

Week-end (Sabato, Domenica, Festivi)

Attività	Orario
Sveglia, colazione	07:00-09:00
Attività del mattino: igiene personale, riordino dei propri spazi personali	09:00-11:00
Attività non strutturate Preparazione pranzo Pranzo Pausa caffè Attività pomeridiane del tempo libero: colloqui individuali, attività ludico-ricreative, uscite/gite Preparazione cena	11:00-19:00
Cena e risistemazione degli ambienti	19:00-21:00
Igiene personale, attività serali (TV, relazioni informali, giochi organizzati)	21:00-23:00
Notte	23:00-07:00

Il servizio si occupa dell'accompagnamento degli utenti presso le strutture diurne, utilizzando il pullmino di servizio in comodato d'uso con il Comune di Paderno Dugnano o altri mezzi di proprietà della Cooperativa.

PERSONALE E PROFESSIONALITA' IMPIEGATE

Il personale impiegato per la gestione del servizio consta di professionalità differenti e specifiche per il ruolo da ricoprire e le mansioni da svolgere all'interno della Comunità.

Le professionalità impiegate sono:

- 1 Responsabile del progetto
- 1 coordinatore pedagogico
- 4 educatori professionali
- 4 operatori socio-sanitari
- 2 autisti part-time
- 1 manutentore
- 1 supervisore

Nella Comunità Alloggio "L'Ancora", al ruolo dell'educatore compete:

- presidiare l'andamento complessivo delle attività educative e la loro valutazione in équipe e supervisione;
- monitorare la pulizia degli ambienti e l'igiene degli ospiti;
- occuparsi della pianificazione delle visite sanitarie preventive, curative e riabilitative previste;
- gestire la relazione con i medici di base dei residenti della comunità;
- gestire la relazioni con i famigliari dei residenti

- vigilare sulla sicurezza ed incolumità dell'utenza e dei colleghi secondo le norme del TU 81/08;
- assumere la responsabilità educativa diretta e di rete, attraverso stesura dei progetti, referenza sui casi, relazioni di verifica, colloqui con le famiglie;
- occuparsi, insieme al Coordinatore, dei rapporti con le altre agenzie frequentate dagli ospiti;
- utilizzare i soldi della cassa e tenere la contabilità domestica;
- provvedere alla spesa alimentare, tenendo conto delle necessità e di eventuali prescrizioni dietetiche;
- preparare i pasti in collaborazione con i residenti gli operatori socio assistenziali
- garantire la presenza diurna e notturna in funzione, primariamente, dei bisogni della comunità.

Nella Comunità "L'Ancora", al ruolo di OSS compete:

- curare le relazioni personali con gli utenti compatibilmente con gli obiettivi progettuali;
- assistere gli utenti in tutte le loro esigenze e nei loro bisogni;
- creare momenti per lo sviluppo di autonomie personali e gestionali degli utenti;
- curare la pulizia e l'igiene personale e degli ambienti;
- preparare i pasti in collaborazione con gli educatori e gli utenti;
- monitorare il buon equilibrio tra la salute e la cura fisica con quella mentale e psichica;
- partecipare alle attività educative e loro valutazione in équipe e supervisione;
- monitorare l'andamento complessivo delle attività socio assistenziali;
- garantire la presenza diurna e notturna in funzione, primariamente, dei bisogni della comunità.

COSTI

Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è coperto:

- Dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati conteggiato sulla base della classificazione Sidi (quota sanitaria)
- Dal Comune e dalla famiglia (quota sociale)

La retta, a partire da Gennaio 2015, corrisponde ad euro 79,76 per i residenti nel Comune di Paderno Dugnano, euro 92,72 per i residenti in altri Comuni.

La retta comprende l'erogazione dei servizi di assistenza, cura ed educazione 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 preparazione e la somministrazione dei pasti e per l'igiene della persona e della struttura; l'adozione di provvedimenti opportuni e contingenti in caso di malattia; l'individuazione delle risorse sanitarie necessarie e l'accompagnamento in strutture sanitarie.

La retta non comprende quanto dovuto dal singolo utente per le spese personali (abbigliamento, tempo libero, strumenti e apparecchiature di svago, partecipazione ad iniziative presso altre strutture).

Si rilascia annualmente la certificazione necessaria ai fini fiscali, attestante i costi sanitari sostenuti da/per l'utente.

MODALITA' DI ACCESSO

La lista d'attesa è in capo al Comune di Paderno Dugnano.

Le segnalazioni per gli inserimenti del servizio vengono fatte formalmente dai Servizi Sociali al Responsabile del servizio.

Se ci sono i prerequisiti si fissa un incontro durante il quale vengono condivise le informazioni relative al servizio ed al candidato, ed i servizi sociali mettono a disposizione tutta la documentazione necessaria a fare una pre-valutazione.

Di seguito viene incontrata la famiglia, il soggetto e, spesso, gli specialisti di riferimento ed insieme, se d'accordo, si definisce il percorso di inserimento.

Viene individuato l'educatore che seguirà la fase di osservazione e si prevedono circa tre incontri al domicilio di conoscenza ed osservazione.

Se dopo questa fase si confermano le valutazioni favorevoli all'inserimento, si procede, con modalità flessibili, in funzione delle caratteristiche della persona candidata e delle valutazioni condivise con i diversi interlocutori.

In alcuni casi è direttamente la famiglia ad attivarsi per un primo contatto, ma dopo un incontro di conoscenza, preferiamo rimandare le valutazioni generali al servizio sociale di riferimento.

La fase di osservazione prosegue nei primi due mesi di frequenza del servizio, al termine del quale si condivide con i servizi sociali, la famiglia e la persona frequentante il servizio, il progetto educativo individualizzato che definisce gli obiettivi prioritari che ci si propone di perseguire.

Al termine di ogni anno di frequenza ci si incontra per verificare l'andamento del progetto, gli obiettivi raggiunti, quelli da raggiungere, ed eventualmente, quelli da modificare.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste dal familiare/referente per:

- trasferimento in altra città o regione
- spostamento ad altro servizio
- rientro in famiglia.

In ogni caso è chiesto di darne tempestiva comunicazione al servizio al fine di poter agevolare e concordare il passaggio informativo alla Pubblica Amministrazione e all'Asl. È compito del servizio contattare il familiare di riferimento per concordare in maniera opportuna la comunicazione del cambiamento all'utente stesso e accompagnarlo nel passaggio.

Nei casi in cui valutiamo che, in funzione dei risultati raggiunti e dei nuovi obiettivi raggiungibili, sia proficuo che il percorso di vita possa proseguire verso direzioni diverse da quelle condivisibili con il servizio, si cerca di individuare, con i servizi sociali e la famiglia, i nuovi referenti ed accompagnare il passaggio con tutto il supporto necessario in relazione all'esperienza specifica acquisita dal servizio. Riteniamo che la dimissione sia una fase importante da contemplare in funzione del benessere degli utenti e in continuità con il loro progetto di vita e che richieda, a fronte della particolare delicatezza, un livello di attenzione e professionalità alto.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI FAMILIARI E UTENTI

Duepunti capo ha il proprio **Sistema Gestione Qualità ISO 9001:2015 certificato** da RINA per la **“Progettazione ed Erogazione di Servizi Socio Educativi, Socio Assistenziali e Socio Sanitari rivolti ad adulti, minori e persone con disabilità fisica e/o psichica”**. Adottiamo **specifiche procedure** certificate per monitorare e controllare tutti i processi di produzione ed erogazione dei servizi, con un'attenzione volta al continuo miglioramento del livello di qualità dei servizi ed al monitoraggio costante del livello di soddisfazione del **“Sistema Utente”**, inteso come l'insieme di tutti i potenziali destinatari, diretti o indiretti.

Prevediamo **Strumenti di Customer Satisfaction** idonei a verificare e valutare il livello di soddisfazione da parte dell'intero **“Sistema Utente”**, con indicatori e strumenti rivolti ai **diversi “utenti”** coinvolti.

Ai **Famigliari** degli Utenti ed agli **Utenti** stessi distribuiamo uno specifico questionario di Customer Satisfaction (**intermedio e finale**) che rivela il loro grado di soddisfazione.

In ogni questionario è presente uno spazio dedicato all'**accoglimento di proposte migliorative, critiche, considerazioni e riflessioni** sulla gestione del servizio, che vengono attentamente valutate e registrate in fase di analisi dei risultati.

RILEVAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI E DI NON CONFORMITA'

Possiamo ricevere segnalazioni e reclami, per disservizi o aspetti qualitativi, metodologici, organizzativi del processo di erogazione del servizio, provenienti da qualunque fonte esterna ed interna che si interfaccia con l'organizzazione. Tutti gli operatori che rilevano un reclamo o un disservizio hanno la responsabilità di segnalarlo al Coordinatore che, in collaborazione con RSGQ, ha la responsabilità della verifica, trattamento e risoluzione del disservizio e l'autorità per erogare un'eventuale “non conformità”. La comunicazione del reclamo può avvenire attraverso diversi canali e adottiamo modalità pronte a rilevarlo:

Reclamo Verbale o Telefonico: la persona che riceve la segnalazione compila il modulo Rilievo Reclamo e lo trasmette al Resp.Servizio e al RSGQ per avviare la procedura.

Reclamo Scritto o inviato via mail: la segreteria protocolla il reclamo e lo trasmette via email al Resp.Servizio e al RSGQ per avviare la procedura, prima della sua archiviazione.

Il trattamento del reclamo avviene secondo le modalità previste dalla procedura **“Gestione e trattamento dei Reclami e dei Disservizi”** del nostro SGQ, che descrive inoltre tempi e modalità di trasmissione **dei reclami stessi e della documentazione inerente il loro trattamento e la loro chiusura all’Amministrazione Comunale.**

RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON SERVIZI DEL TERRITORIO

All’interno della Css L’ancora, ricerchiamo e promuoviamo la collaborazione con **tutti i Servizi territoriali**, che interagiscono con le famiglie e con le persone con disabilità che abitano la comunità, in particolare i Servizi sociali comunali e Socio-sanitari, oltre ad eventuali interventi già in corso da parte di tecnici (psicologi, psichiatri, terapisti o altro), al fine di acquisire informazioni utili alla presa in carico ed alla elaborazione di ipotesi progettuali. Verifichiamo la congruenza rispetto al progetto e la disponibilità a collaborare, coordinare gli obiettivi e gli interventi in un progetto mirato comune e condiviso e fornire informazioni ed indicazioni utili allo sviluppo degli altri tipi di intervento. Nello specifico abbiamo pensato a progettualità che coinvolgano le numerose **agenzie educative** e le **associazioni di volontariato** con scopo ricreativo (Anfass sez. di Paderno Dugnano, “Gruppo Girasole” afferente alla Parrocchia San Giorgio di Limbiate.

I principali servizi territoriali con cui interagiamo e collaboriamo sono: CSE Taman 2, i CDD dei Comuni di Cusano M.no - Cinisello Balsamo – Limbiate, CSS “Stella Polare” di Canegrate, Cooperativa Emmaus, Tenda Amatese di Cesano Maderno, CPS Comune di Bollate, Ospedale San Carlo, Azienda Ospedaliera “G. Salvini” di Garbagnate M.se, Progetto Dama Ospedale S. Paolo di Milano.

DOVE E COME RAGGIUNGERCI

Sede legale	Duepuntiacoop Cooperativa Sociale Onlus Via Ugo La Malfa, 5b - 20037 Paderno Dugnano (Mi)
Sede L’Ancora Css	Comunità Socio Santaria “L’Ancora” Via San Michele del Carso, 4 - 20037 Paderno Dugnano (Mi)
Per contattarci	Tel. 02 99045242 Fax 02 99048880 Tel. CSS L’ANCORA 02 99045242 interno 218 E-mail info@duepuntiacoop.it ; www.duepuntiacoop.it
Responsabile del servizio	Romina Cesati (romina.cesati@duepuntiacoop.it) Tel. 0299045242 – 3478847733
Coordinatore Pedagogico	Deborah J.L. Deschuytener (deborah.deschuytener@duepuntiacoop.it) Tel. 0299045242-218 3338419185
Mezzi pubblici disponibili	Treno Ferrovie Nord Milano - Linea Meda-Asso - Fermata Paderno Dugnano, la distanza della struttura dalla fermata è di circa 2 km.
Accessi stradali	Dalla Strada Statale dei Giovi (sp 44 bis) girare in Via Pietro Nenni (in corrispondenza del supermercato) e quindi: - svoltare a sinistra in Via A.F. La Marmora/via U. La Malfa - svoltare a sinistra a sinistra in Via Ospedale - svoltare a destra in via L. Da Vinci - proseguire in Viale Della Repubblica - svoltare a sinistra in Via 2 Giugno - svoltare a sinistra in Via Aurora - svoltare a destra in via M.te Oliveto - svoltare a sinistra in Via San Michele del Carso E’ possibile imboccare la strada statale dei Giovi dalla Superstrada Rho – Monza - Uscita Paderno Comasina (se si proviene dalla Milano – Meda) oppure Bollate/Paderno (se si arriva da Baranzate).