



Carta del servizio

Centro Sociale Potenziato “Stella Polare”
Comune di Rho

Anno 2019



1. CHI SIAMO

PRESENTAZIONE ASSOCIAZIONE ANTEAS

A.N.T.E.A.S. (Associazione Nazionale di Tutte le Età Attive per la Solidarietà) Servizi Milano APS è un'associazione di Promozione Sociale - disciplinata dalla Legge n. 383 del 07-12-2000 e dalla L.R. Lombardia n. 1- Capo III del 14-02-2008 – costituita in data 11-02-2014 per iniziativa del Direttivo di Anteas Milano ODV (Organizzazione di Volontariato) per poter realizzare attività di utilità sociale perseguendo scopi sociali, culturali, educativi e ricreativi per i propri associati, nel rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne, come previsto nel proprio statuto.

La scelta di costituire l'APS è nata dalla possibilità offerta dalla succitata Legge 383 del 2000 di sviluppare servizi e attività fruibili dai propri soci e volontari, diversamente alla Legge 266 del 1991, che prevede per i soci e volontari delle ODV di prestare attività volontaria e gratuita esclusivamente a favore di "non soci".

Anteas Servizi Milano APS e Anteas Milano ODV condividono sia la sede legale, in Via Tadino, 23 a Milano, sia buona parte dei due organismi statutari.

A.N.T.E.A.S. Servizi Milano è iscritta al Registro Regionale delle APS – Sezione Provinciale di Milano n. 562 con Provvedimento n. 627 del 14-07-2015.

PRESENTAZIONE COOPERATIVA IL GRAPPOLO

IL GRAPPOLO si costituisce e fissa la sua sede a Lainate nell'Ottobre del 2001, assorbendo operatori e incarichi della Cooperativa Sociale Spazio Aperto di Milano (socio fondatrice de IL GRAPPOLO), già attiva da anni sul territorio del Rhodense.

Da 10 anni IL GRAPPOLO garantisce un sistema di interventi e servizi rivolti a differenti fasce di età e di condizioni di bisogno e di fragilità. Lavoriamo con gli strumenti dell'Impresa Sociale, cercando di migliorare, attraverso le nostre competenze, il territorio in cui operiamo. Un cambiamento che deve sempre più coinvolgere tutti, portando alla costruzione di una rete di soggetti e organizzazioni, di interventi e servizi che agiscano a sostegno della persona, accogliendone i bisogni e sviluppandone le potenzialità.

IL GRAPPOLO si occupa principalmente dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, così come definite dalla legge 381/91, dalla legge 68/1999 e dalla legge regionale 30/2003 e successive modifiche. Questo si realizza con la progettazione di percorsi personalizzati orientati alla scoperta di potenzialità già presenti nella persona, all'acquisizione di capacità professionali e all'ingresso nel mondo del lavoro.

Riconfermando ogni giorno la propria identità di Cooperativa Sociale di tipo B, IL GRAPPOLO continua con forza ed impegno a sostenere il proprio ruolo di impresa sociale prettamente legata al mondo del lavoro ed alle diverse realtà, umane e professionali, che esso racchiude e rappresenta.

Per avere ulteriori informazioni e' possibile reperirle sul sito **www.ilgrappolocoop.org** e sul bilancio sociale.

2. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento attraverso cui il Comune di Rho e gli enti gestori intendono informare i cittadini, delle caratteristiche relative al Centro Sociale Potenziato "Stella Polare".

Esso non è solo un documento informativo ma anche di controllo, tramite il quale i fruitori dei servizi possono verificare gli standard gestionali e qualitativi che vi sono pubblicati.

3. IL CENTRO SOCIALE POTENZIATO



Spazio di aggregazione dedicato alla socializzazione e valorizzazione della terza età intesa come risorsa collettiva e sociale. Promuove iniziative ed attività tese a favorire l'autonomia fisica e psicologica dell'anziano, la sua partecipazione alla vita sociale, sottraendolo all'isolamento, permettendogli di partecipare in modo attivo e personale alla vita della città. Aperto dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 17.00 e il sabato dalle 14.00 alle 17.00.

Il Servizio si configura come una delle soluzioni possibili per prolungare il più a lungo la permanenza dell'anziano al proprio domicilio ritardando l'istituzionalizzazione precoce. Il centro sociale potenziato offre opportunità di socializzazione che hanno come finalità la prevenzione di situazioni di isolamento sociale e relazionale. Il servizio accoglie la persona nella sua totalità, unicità e centralità, riconoscendo il suo bagaglio culturale ed esperienziale in una logica di scambio reciproco e costruttivo.

Per la frequenza è necessario il tesseramento con l'Associazione Anteas di € 15,00 annuali.

I partner che collaborano con il Comune di Rho alla gestione di questo servizio sono:

- **L'Associazione Anteas**, a cui è assegnato lo spazio, si occupa dell'attività di animazione e socializzazione tramite l'attuazione delle proprie attività istituzionali;
- **La Cooperativa Il Grappolo** a cui è assegnata la gestione del servizio di trasporto e la fornitura del pasto;

La frequenza è riservata ai soci dell'Associazione Anteas, previo periodo di osservazione per i nuovi frequentatori. La permanenza nella struttura è libera. A coloro che si recano al centro mediante il servizio di trasporto viene richiesto di sottoscrivere una liberatoria in caso di allontanamento volontario dal centro.

4. LA STRUTTURA

Il CSP dispone dei seguenti locali:

- reception;
- un ampio salone polivalente con capienza di circa 100 persone, arredato di tavolini, sedie, librerie e punto ristoro con distributori automatici;
- una sala, con capienza fino a 20/25 persone, per attività e laboratori;
- quattro locali (uno adibito ad ufficio, uno a sala computer e due a sala carta e attività varie);
- una cucina per lo smistamento dei pasti;
- due servizi igienici e un locale attrezzato per il bagno assistito;
- bagno del personale;

- climatizzazione;
- altri locali di servizio (ripostigli e depositi);
- la zona esterna si compone di due cortili, anteriore e posteriore, ad uso parcheggio.

5. FINALITA'

- Sostenere la permanenza al domicilio delle persone anziane;
- Favorire l'autonomia fisica, psicologica e sociale;
- Contrastare i rischi di isolamento, di emarginazione e la perdita di motivazione alla socializzazione;
- Mantenere e valorizzare le abilità residue, le risorse e le capacità individuali.

6. OBIETTIVI

- Promuovere il benessere psico-fisico e la presa in carico dell'anziano con un'attenta valutazione e ascolto dei bisogni individuali;
- Favorire la socializzazione e il mantenimento delle capacità residue attraverso l'esercizio delle competenze, lo stimolo degli interessi e la valorizzazione delle risorse personali;
- Garantire attenzione e supporto alla persona;
- Valorizzare i rapporti con la famiglia e la comunità in una logica di lavoro di rete;

7. ATTIVITA' E PRESTAZIONI

Servizi offerti:

- ✓ Attività di animazione aperta a tutti;
- ✓ Servizio di trasporto per le persone inviate dall'uo anziani;
- ✓ Servizio pasto tramite:
 - accesso libero pagando la tariffa piena;
 - accesso regolamentato, per le persone inviate dall'uo anziani, con tariffe in funzione dell'ISEE;

- ✓ Bagno assistito presso il centro anziani per le persone inviate dall'uo anziani;
- ✓ interventi quotidiani di animazione e socializzazione volti a stimolare le capacità residue degli ospiti e a promuovere l'autonomia e il benessere psicofisico;
- ✓ possibilità di colloqui periodici o al bisogno con l'assistente sociale sia per l'anziano che per la sua rete familiare;
- ✓ attività motoria;
- ✓ pranzi sociali mensili, con menù a tema.
- ✓ gite e uscite;
- ✓ proposte di vacanze organizzate.

8. INIZIATIVE APERTE AL TERRITORIO

- ✓ Collaborazione con alcune scuole del territorio con progetti mirati e periodici;
- ✓ Accoglienza di anziani accompagnati dalle badanti;
- ✓ Possibilità di pranzo presso il Centro Sociale Potenziato per anziani residenti.
- ✓ Accoglienza di studenti degli Istituti superiori con il progetto di alternanza scuola-lavoro;
- ✓ Accoglienza dei volontari del servizio civile;

Centro Sociale Potenziato – Settimana tipo

11:00	Accoglienza							
12:00-12:45	PRANZO							
12.45- 14.30	Spazio libero							
14.30 – 16.30		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	
		Laboratorio CORO	GINNASTICA (due corsi)	FESTA	Laboratorio ARTISTICO - CREATIVO e CUCITO	Laboratorio TEATRO	Gioco Carte	
		Laboratorio ARTISTICO - CREATIVO e MAGLIA	Laboratorio CULTURALE		BALLI di GRUPPO	Laboratorio ARTISTICO - CREATIVO		
		Gioco Carte	Gioco Carte		Gioco Carte	Gioco Carte		
16:30-18.00	Rientro a casa							
Attività periodiche:								
COMPUTER – lunedì dalle 10 alle 12; YOGA – mercoledì dalle 11 alle 12								

9. DESTINATARI

Destinatari:

- ✓ Persone autonome (anche con l'aiuto di ausili) OVER 65 con priorità ai residenti (deroghe potranno essere concesse con adeguata motivazione);
- ✓ Persone che non presentano comportamenti tali da rendere problematica la comune convivenza (rif. Art. 5 dello Statuto di Anteas);
- ✓ OVER 65, residenti a Rho, inviati dai servizi sociali U.O. Anziani che necessitano di pasto o trasporto o igiene personale.

NOTA:

1. Gli over 65 seguiti dai servizi specialistici (CPS E SERD) potranno essere inseriti previa valutazione congiunta con il servizio specialistico, con cui sarà definito un progetto. Tali inserimenti saranno comunque stabiliti in base alla disponibilità dei posti dedicati (non superiori a cinque).
2. Gli over 65 che richiedono il servizio di trasporto devono essere in grado di utilizzare il servizio offerto in modo autonomo (essere in grado di fare la salita e la discesa, anche con il supporto dell'accompagnatore, e non necessitare di accompagnamento una volta scesi dal mezzo, ad esclusione delle persone in carrozzina e con altri ausili). Potranno essere accolte anche particolari esigenze, come la presa e l'accompagnamento fino all'abitazione per le persone sole, in funzione delle disponibilità del servizio.

10. FIGURE PROFESSIONALI

L'equipe multi professionale che opera all'interno del centro sociale potenziato è costituita dalle seguenti figure :

- 1 responsabile dell u.o. anziani
- 2 assistenti sociali dell'uo anziani
- 1 referente dei laboratori artistici dell'uo anziani;

- 1 referente dell'associazione Anteas;
- 2 operatrici sociali dell'Associazione Anteas;
- Un operatore della Cooperativa Il Grappolo addetto alla somministrazione dei pasti.

L'associazione Anteas si avvale della collaborazione di volontari.

L'équipe addetta al trasporto è composta da:

- 1 coordinatore;
- 2 autisti;
- 2 accompagnatori.

11. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Sono previsti tre iter di accesso:

1. Le persone autonome possono rivolgersi direttamente al Centro Sociale

E' previsto un periodo di osservazione della durata di due settimane, per valutare il grado di autonomia e di capacità di relazionarsi con gli altri frequentatori. Al termine del periodo di osservazione la frequenza sarà regolarizzata con il tesseramento all'associazione Anteas.

- 2. Le persone (OVER 65) richiedenti il servizio del pasto, del trasporto e/o dell'igiene personale dovranno rivolgersi al QUIC** chiedendo un appuntamento con l'Assistente Sociale dell'U.O. Anziani;
- 3. Le persone (OVER 65) seguite dai servizi specialistici**, come ad esempio il Centro Psico Sociale, potranno essere inserite solo previa definizione di un progetto congiunto tra i servizi;

L'assistente sociale del servizio specialistico interpellerà l'assistente sociale dell'U.O. Anziani per verificare la possibilità di inserimento. In caso positivo sarà definito un progetto che prevede anche il monitoraggio da parte del servizio specialistico sull'andamento e sulla regolare assunzione della terapia farmacologica.

In sede di colloquio l'AS fa un'analisi del bisogno e consiglia l'attivazione delle prestazioni che ritiene più appropriate, consegnando il modulo di domanda che l'anziano è tenuto a protocollare al QUIC. Il richiedente protocolla la domanda completa dei vari allegati e l'assistente sociale avvia l'iter di inserimento. Contemporaneamente viene fatta l'istruttoria dall'ufficio amministrativo per definire la tariffa a carico dell'utente. Se il richiedente accetta la tariffazione, si passa alla definizione del Progetto d'Intervento (PI) in accordo con l'ente gestore. A conclusione dell'iter l'Assistente Sociale procederà ad attivare il servizio. Il procedimento si conclude entro 30 giorni dalla data della domanda se completa.

In sede di colloquio saranno valutate le seguenti condizioni:

- ✓ la presenza di una rete familiare (effettiva disponibilità in relazione agli impegni lavorativi, distanza abitativa e condizioni di salute);
- ✓ la condizione fisica del beneficiario del servizio ;
- ✓ la distanza tra l'abitazione dell'anziano e il centro e/o la fruibilità dei mezzi pubblici;
- ✓ la possibilità di dar seguito alla richiesta in funzione dei giorni e orari di disponibilità del Centro.

In assenza di posti liberi il richiedente viene inserito in una lista d'attesa mediante elaborazione di una graduatoria.

Il pagamento della tariffa avviene in via posticipata e in funzione dei giorni di effettivo utilizzo del servizio.

12. DIMISSIONI

Sono disposte dal servizio nei casi di:

- ✓ aggravamento delle condizioni di salute che comportano un bisogno assistenziale a cui gli standard del servizio non riescono a dare una risposta adeguata;
- ✓ comportamenti non adeguati alla vita sociale e di relazione con gli altri frequentatori.

13. TARIFFAZIONE

La giunta comunale stabilisce annualmente con proprio atto deliberativo le tariffe per il pagamento del servizio.

I beneficiari del servizio partecipano al costo dello stesso in ragione del reddito familiare valutato in base all'ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente - .

Le fasce ISEE partono da un minimo di € 8.000,00, che dà diritto alla gratuità, fino ad un valore superiore al minimo vitale moltiplicato per 3,5 volte, che prevede il pagamento pieno del costo standard del servizio stesso.

Le tariffe sono calcolate sulla base dell'effettivo utilizzo del servizio.

Richieste di sospensione del servizio - L'utente può richiedere che il servizio reso sia sospeso, per un periodo massimo di tre mesi, per ragioni personali; oltre tale periodo non potrà essere garantita la continuità del servizio. La richiesta di reimmissione dovrà comunque pervenire entro 5 giorni dalla data prevista, in difetto, i tempi di reimmissione saranno subordinati alle esigenze organizzative del servizio.

Disdetta della prestazioni programmate - L'utente che intende disdire le prestazioni programmate deve comunicarlo agli uffici preposti (Centro Anziani tel. 02.93332448 dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 17). In caso di assenza ingiustificata e mancata comunicazione, il costo del servizio verrà addebitato.

Si allega il prospetto tariffe, all. 01

14. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Attenzione alla persona – Il servizio pone specifica attenzione ai bisogni della persona anziana attraverso spazi di colloquio dedicato con l'Assistente Sociale che monitora costantemente l'andamento della vita all'interno del centro sociale e del benessere dell'anziano.

Soddisfazione dei frequentatori – Il gradimento dei frequentatori viene rilevato:

- ✓ periodicamente attraverso la somministrazione di schede di gradimento specifiche per ogni attività, finalizzate a ricalibrare la proposta;
- ✓ costantemente attraverso l'acquisizione di materiale fotografico e video sulla vita all'interno del centro che poi viene messo in mostra.

Tutela della Privacy - Nel rispetto del D.Lgs. 196/03 e del GDPR 679/2016 tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei frequentatori.

Il livello di qualità garantito

- ✓ apertura del centro 50 settimane all'anno (viene rispettata una settimana di chiusura a gennaio e una nel mese di agosto);
- ✓ assistente sociale dedicata ai frequentatori del centro e alle rispettive famiglie;
- ✓ revisione in base al bisogno del progetto di intervento;
- ✓ rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza tramite più strumenti;
- ✓ promozione della solidarietà tra anziani (gruppo dei volontari);
- ✓ lavoro in équipe con riunioni periodiche;

15. SERVIZIO MENSA

Il servizio di produzione e consegna giornaliera dei pasti caldi al Centro Anziani, ha lo scopo di dare una risposta continuativa , in termini di giorni e orari, ed adeguata, in termini di somministrazione di menù equilibrati e personalizzati, ad uno dei bisogni fondamentali della persona. Il pasto giornaliero è composto da: primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta, pane e mezzo litro d'acqua.

I menù prevedono ricette standardizzate, che consentono il raggiungimento degli apporti nutrizionali idonei, prevedono l'alternanza stagionale e privilegiano i prodotti del territorio, rispettano le abitudini alimentari tengono conto delle tradizioni locali, nello specifico di quelle relative ai giorni festivi o a ricorrenze nelle quali sia previsto il consumo di cibi particolari.

Il menù viene strutturato tenendo conto dei fabbisogni nutrizionali espressi dai **LARN Livelli di Assunzione di Riferimento di nutrienti ed energia per la popolazione italiana REVISIONE 2012** e delle indicazioni fornite dalle recenti *Linee di indirizzo nazionali per la ristorazione ospedaliera e assistenziale* del Ministero della Salute.

Vengono proposti **2 menù stagionali (primaverile-estivo e autunnale-invernale)** al fine di utilizzare per quanto possibile derrate fresche e di stagione. I menù sono proposti con rotazione su 4 settimane.

Gestione delle diete

Nel caso si debba erogare un servizio di ristorazione differenziato per tipologie di regime dietetico alternativo e personalizzato verrà adottato un iter specifico.

La Procedura di attivazione di uno schema dietetico prevede:

- La richiesta ufficiale da parte del Comune, accompagnata da specifico certificato medico
- L'elaborazione dello schema dietetico da parte di Dietiste o Biologi nutrizionisti
- Gestione giornaliera della dieta personalizzata in relazione alle presenze

Qualsiasi altra indicazione di dieta, che non abbia seguito questa procedura, a tutti gli effetti non sarà da considerarsi valida.

16. SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio consiste in viaggi di andata (dal domicilio al centro anziani) e ritorno (dal centro anziani al domicilio) ed è organizzato sulla base di un piano settimanale standard articolato dal lunedì al venerdì in fasce orarie di andata e ritorno, attuato da **due automezzi e due squadre contemporanee** composte da autista ed accompagnatore.

I viaggi “da” e “verso” casa rappresentano l'avvio e la conclusione di una giornata di attività, relazioni, fatiche e soddisfazioni. Questa consapevolezza porterà gli operatori ad agire, in base alle specifiche mansioni e responsabilità, come uno dei possibili anelli di una rete di effettiva presa in carico della persona, finalizzata alla qualità della vita della persona anziana.

L'organizzazione complessiva del Servizio di Trasporto non potrà prescindere da alcuni elementi in ingresso:

- La condizione psico-fisica e sociale della persona
- La programmazione delle attività ed iniziative del Centro Sociale

- Elenco degli utenti in carico per fascia oraria

PIANO SETTIMANALE DEI TRASPORTI

<i>DA LUNEDÌ A VENERDÌ</i>		
FASCIA ORARIA	MEZZO 1	MEZZO 2
10.30-11.15	<i>FASCIA DI ANDATA</i>	<i>FASCIA DI ANDATA</i>
11.15-11.45	<i>FASCIA DI ANDATA</i>	<i>FASCIA DI ANDATA</i>
13.00-13.30	<i>FASCIA DI ANDATA</i>	<i>FASCIA DI ANDATA</i>
13.30-14.15	<i>FASCIA DI ANDATA</i>	<i>FASCIA DI ANDATA</i>
16.30-17.15	<i>FASCIA DI RITORNO</i>	<i>FASCIA DI RITORNO</i>
17.15-18.00	<i>FASCIA DI RITORNO</i>	<i>FASCIA DI RITORNO</i>

Per l'esecuzione del servizio di Trasporto Anziani si prevede l'utilizzo di:

- **N.2 furgoni** omologati e autorizzati secondo le normative europee per il trasporto di persone disabili: 9 posti di cui massimo 7 destinati all'utenza con la possibilità di disporre fino a un massimo di 2 carrozzine.

Su ogni mezzo è presente una squadra di operatori composta da autista ed accompagnatore dotata di un cellulare di servizio.



17. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

E' possibile rivolgersi a:

- ANTEAS Servizi Milano APS – Tel. 02.93332448 E.mail: centrostellapolare@gmail.com; info@anteasmilano.org;
- La responsabile o l'Assistente Sociale del Comune, chiedendo un appuntamento al n. 02/93332441 – E.mail: cristina.cozzi@comune.rho.mi.it; caterina.digrazia_comune.rho@sercop.it; chiara.bisco_comune.rho@sercop.it;
- Cooperativa IL GRAPPOLO, relativamente al servizio di trasporto – Tel. 02.93796218 E.mail: trasporto@ilgrappolocoop.org ;
- QUIC IO Sportello del Cittadino di via De Amicis, n. 1 – direttamente o telefonicamente, negli orari di apertura al pubblico – telefono 02.93332700 - E-mail: sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it
- utilizzando il **nuovo applicativo**  **comuni-chiamo** per gestire le segnalazioni on line, andando sul sito: www.comunichiamo.com o scaricando l'app gratuita comuni-chiamo.

18.CONTATTI

CENTRO SOCIALE POTENZIATO

Sito in Via Buon Gesù 17 a Rho

Tel. 02/93332448 – E-mail: centrostellapolare@gmail.com

Per le comunicazioni di servizio gli utenti comunicano le assenze, le sospensioni o riprese del servizio al personale del centro sociale potenziato che ne darà comunicazione al personale addetto al trasporto.

Tali informazioni dovranno pervenire a partire dalle ore 11.00 al seguente recapito telefonico: 02.93332448, prima di tale orario le comunicazioni potranno essere trasmesse direttamente agli operatori addetti al trasporto.

Per parlare con l'Assistente Sociale:

Tel. 02/93332441 – E.mail: caterina.digrazia_comune.rho@sercop.it; chiara.bisco_comune.rho@sercop.it;

Per attivare il servizio:

- Per informazioni e per attivare i servizi (pasto, bagno assistito e trasporto) chiedere un appuntamento con l'assistente sociale presso lo **Sportello Sociale del QUIC** Via De Amicis 1

Orari: lunedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00

mercoledì: dalle 7.30 (dalle 7.30 alle 8.30 solo su prenotazione) alle 13.00

martedì e giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 18.30

sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Numero verde 800.553.389 - Centralino:02.933321

INDICE

1. CHI SIAMO
2. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
3. IL CENTRO SOCIALE POTENZIATO
4. LA STRUTTURA
5. FINALITA'
6. OBIETTIVI
7. ATTIVITA' E PRESTAZIONI
8. INIZIATIVE APERTE AL TERRITORIO
9. DESTINATARI
10. FIGURE PROFESSIONALI
11. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO
12. DIMISSIONI
13. TARIFFAZIONE
14. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI
15. SERVIZIO MENSA
16. SERVIZIO DI TRASPORTO
17. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI
18. CONTATTI