



Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità

Stella Polare

Milano, piazza Bruzzano 8



CARTA DEI SERVIZI

Giugno 2026

in convenzione con



Comune di
Milano

in accreditamento con



Regione Lombardia



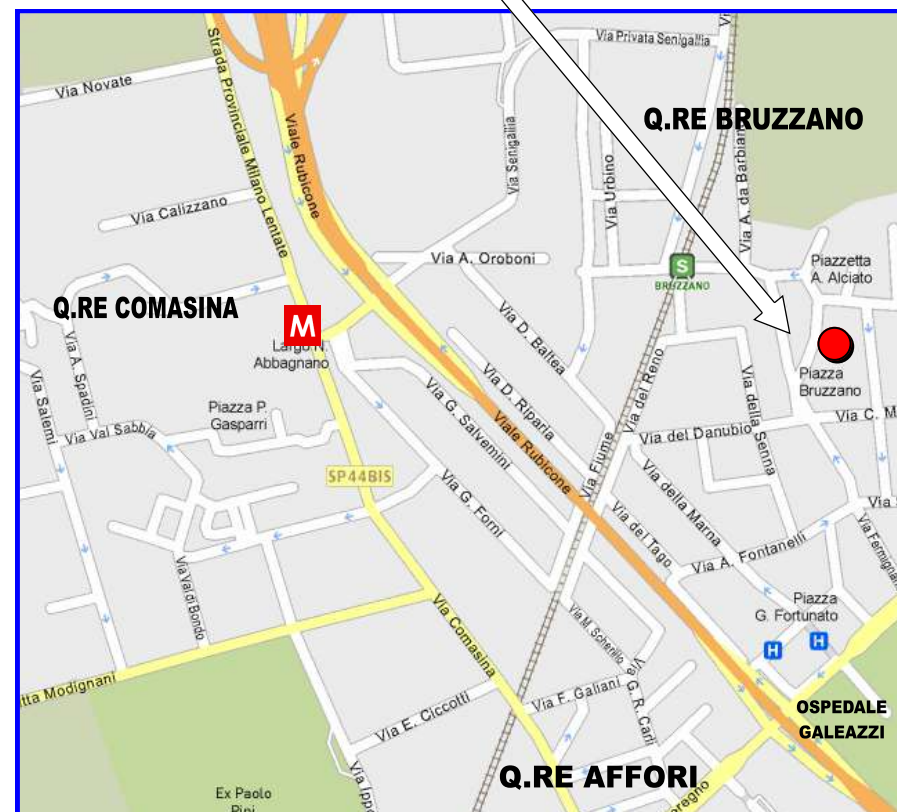
Comunità Alloggio Socio Sanitaria
Stella Polare
piazza Bruzzano, 8 - 20161 Milano

telefono 02 66 20 32 84
fax 02 66 22 05 38
e-mail stellapolare@fondazioneaquilone.org



Ente gestore
Fondazione Aquilone ETS
Via Acerbi, 14 - 20161 Milano

Comunità Alloggio
Socio Sanitaria
Stella Polare
Milano, piazza Bruzzano 8



Comunità Alloggio Socio Sanitaria “Stella Polare”
Piazza Bruzzano 8 MILANO

tel. 0266203284 - email stellapolare@fondazioneaquilone.org

Mezzi pubblici: ATM 40 e 70, FNM S2 Milano/Bruzzano

www.fondazioneaquilone.org

Comunità Alloggio Socio Sanitaria per persone con disabilità

Stella Polare

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

La storia.....	3
I valori di riferimento	4
Finalità e obiettivi.....	6
Destinatari	6
Progetto educativo individualizzato	6
Modalità e tempistiche per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria	8
L'integrazione con il territorio	9
Funzionamento.....	10
Assistenza sanitaria	12
Rapporti con i servizi territoriali	13
Modalità di inserimento	13
Prestazioni erogate	14
Aspetti amministrativi	16
Visite e rientri	17
Diritti e doveri	17
Privacy	17
Ristorazione	18
Personale	18
Formazione	19
Caratteristiche strutturali	20
La struttura organizzativa della Fondazione Aquilone Onlus.....	22

LA STORIA

Fondazione Aquilone Onlus è un ente senza fini di lucro, nato nel 1993 come sviluppo dell'esperienza di volontariato dell'**Associazione V.S.P. Bruzzano Onlus**. In un quartiere collocato all'estrema periferia nord della città, la comunità parrocchiale aveva iniziato a rendersi conto della solitudine di tanti anziani, della mancanza di servizi e opportunità per le persone con disabilità, del disagio di tanti ragazzi e delle loro famiglie ed ha quindi iniziato a dare le prime risposte.

Fondazione Aquilone in oltre 20 anni di attività, in sinergia con l'associazione di volontariato e con altre realtà sociali con le quali è entrata in contatto, si è **inserita nelle politiche sociali** ed ha strutturato i primi servizi con due attenzioni: da un lato ha consolidato e sviluppato le diverse unità d'offerta nel rispetto delle regole di accreditamento, dall'altro è entrata in relazione con scuole, parrocchie, gruppi di volontariato, cooperative sociali presenti in altri quartieri delle zone 9, 8 e 3, per condividere e rendere possibili alcuni cambiamenti: **pensare ai quartieri della città non come luoghi di problema e disagio**, ma come contesti in cui sono presenti risorse, percorsi di solidarietà, volontà di costruire comunità locali ricche di relazioni. **valorizzare il desiderio delle persone e delle famiglie di non essere solo "utenti"** dei servizi, ma cittadini che possono essere protagonisti nella ricerca e nella costruzione partecipata di risposte ai bisogni delle famiglie, delle persone anziane, dei ragazzi e dei giovani, delle persone con disabilità. Con il Comune di Milano la Fondazione Aquilone Onlus agisce in rapporto di convenzione per la gestione dei seguenti servizi: Centro Socio Educativo "Sorriso", Comunità Socio Sanitaria "Stella Polare" e Servizio Formativo all'Autonomia (S.F.A.) ; Centro di Aggregazione Giovanile "Abelia" per minori; un servizio di "Custodi Sociali" a sostegno della domiciliarità di anziani. Inoltre gestisce il servizio sperimentale "Navigare in città" CAD per persone disabili. La realizzazione di una Comunità Alloggio per persone disabili diventa, più che un desiderio o un'aspirazione, una vera e propria necessità, uno strumento per rispondere sempre più adeguatamente e complessivamente alle loro esigenze. La maggiore preoccupazione che sorge nelle famiglie che vivono l'esperienza di un figlio con disabilità è quella legata all'avvenire, a che cosa avverrà quando i genitori non ci saranno più.

Gli stessi ragazzi disabili il più delle volte percepiscono con chiarezza che l'avanzare dell'età dei genitori, aggrava ulteriormente la loro situazione e in qualche misura prepara e precede un cambiamento che, prima o poi, si renderà necessario.

Ecco dunque la scelta di affittare e ristrutturare una palazzina di proprietà della Parrocchia che risponda all'esigenza di far sì che la Comunità non divenga appannaggio esclusivo della Fondazione Aquilone, ma si ponga al centro della vita sociale e relazionale del quartiere. In questo contesto nascono anche le linee guida che caratterizzano la Comunità Alloggio Socio Sanitaria "Stella Polare", gestita dalla Fondazione Aquilone ETS.

La Comunità Socio Sanitaria "Stella Polare" è attualmente composta da un gruppo di dieci beneficiari, che non sono nella possibilità di permanere all'interno del proprio nucleo familiare di origine.

In conseguenza di questo, nella consapevolezza di non poter sostituire in alcun caso le figure genitoriali o parentali, obiettivo principale è la creazione di un clima familiare.

Altra linea guida viene dalla ferma volontà di creare una comunità aperta e attraversabile; un'apertura che, non comportando lo smarrimento della propria identità, divenga strumento per far crescere negli abitanti del quartiere un profondo senso di appartenenza ad una medesima comunità civile.

Ecco quindi la scelta di chiedere agli abitanti del quartiere la disponibilità di trascorrere una notte al mese in comunità, con stessa semplicità con cui si va da un amico. La risposta è nei dati: attualmente per la copertura del servizio notturno si alternano circa 45 coppie di volontari; ma l'indicatore più interessante risiede certamente nel fatto che oltre la metà di questi non svolge alcun altro servizio all'interno, rispecchiando pertanto l'adesione ad una nuova iniziativa da parte di un'ampia fetta del quartiere.

Particolare attenzione viene riposta nel creare una sistematica collaborazione con i servizi diurni e, laddove possibile, con le famiglie di origine al fine di dare continuità al lavoro educativo svolto.

IVALORI DI RIFERIMENTO MISSION

La CSS Stella Polare si ispira alla dimensione valoriale espressa dalla Fondazione Aquilone nata da una esperienza intrisa di valori umani riletti alla luce di una vitale ispirazione cristiana, che, capace di accoglienza, propone servizi e progetti pensati a partire dai bisogni dei soggetti del territorio. Essa si fa accompagnamento nella direzione del cambiamento e, attraverso la partecipazione degli stessi soggetti e il lavoro in rete, si impegna nella creazione di una cultura di promozione dell'umanità piena dei cittadini e di integrazione delle diversità.

La CSS si propone come luogo d'incontro, di relazione e di scambio, soprattutto delle esperienze che altrimenti non troverebbero uno spazio sociale di rielaborazione. Se le tematiche di natura educativa diventano

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria "Stella Polare" è un servizio di Fondazione Aquilone ETS sede legale: via Acerbi 14, 20161 Milano

tel. 026465818, fax 0266220538, e-mail info@fondazioneaquilone.org
C.F. 97167240155 - Partita IVA 11840520156

Cancelleria del Tribunale di Milano P.G. 1466 - Vol. 61 - Pag. 436

ENTE CON PERSONALITA' GIURIDICA

CON DELIBERA N. 60401 DELLA GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA DEL 6/12/1994

La struttura organizzativa della Fondazione Aquilone ETS

Presidente e legale rappresentante **Sara Bezzi**
Consiglio di Amministrazione

Paolo Di Blasi **Elena Balta** **Loris Benedetti** **Paolo Faccini**
Angela Moretti **Sabrina Rossi** **Dario Rizzi**

Collegio sindacale

Marco Chiodini (Presidente) **Andrea Alvisi** **Cristiano Anelli**
Direzione

Fausto Rizzi (Direttore Generale) **Tania Ballarino** **Giuseppe Fornari**

Segretario Generale e
Responsabile Servizio Informativo
(Milano, via Acerbi 14 - tel. 026465818)

Fausto Rizzi (Direttore Generale)

Direzione
(Milano, via Acerbi 14 - tel. 026465818)

Tania Ballarino
Giuseppe Fornari
Fausto Rizzi

CDD "Sorriso"
Centro Diurno persone con Disabilità
(Milano, via Acerbi 4 - tel. 026466518)

Sara Bezzi

Custodi Sociali
(Milano piazza Bruzzano 8 - cell. 3488327174)

Sara Pizzetti

Servizio Formazione all'Autonomia
(Milano, piazza Bruzzano 8 - tel. 0239439578)

Elena Bernardi

Servizio Assistenza Domiciliare
(Milano, p.za Bruzzano 8 - tel. 026465818)

Alessandra Cupidi

C.S.S. "Stella Polare"
Comunità Alloggio Socio Sanitaria
(Milano, p.za Bruzzano 8 - tel. 0266203284)

Elena Dante

CAD "Navigare in Città"
Centro di Aggreg. persone con Disabilità
(Milano Via Angeloni - cell. 3290641348)

Laura Antonucci

Centro Prima Infanzia Arcobaleno
(Milano via Morlotti 11 - tel. 0239520455)

Paola Brioschi

Centro Diurno "Mistral"
(Milano via del Tamigi 7 - cell. 3382392093)

Katia D'Amito

"La Tenda"
Punto di prossimità e socialità per anziani
(Milano via Donatello 27 - cell. 3382392093)

Andrea Perrone

C.A.G. "Abelia"
Centro di Aggregazione Giovanile
(Milano, via Acerbi 12 - tel. 0266203424)

Sara Dono

VISITE E RIENTRI

Estranei

E' possibile visitare la struttura dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 10-16 previo appuntamento telefonico (tel. 0266203284).

Familiari e conoscenti

Nei fine settimana, laddove possibile e su progetto, sono previsti rientri nelle famiglie di origine.

Qualora l'ospite permanesse in Comunità, potrà ricevere la visita di familiari e conoscenti preferibilmente la domenica pomeriggio, previo appuntamento telefonico (tel. 0266203284 3392694149).

DIRITTI E DOVERI

I diritti dei fruitori (utenti accolti, famiglie, responsabili legali) corrispondono a quanto è tenuta a garantire la CSS in termini di servizio, struttura, funzionamento, procedure e diritti, così come nella presente Carta dei Servizi.

I doveri dei fruitori corrispondono alla necessità di collaborare alla realizzazione del progetto educativo individualizzato (PEI) attraverso:

- ✓ la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso;
- ✓ la condivisione della strategia educativa;
- ✓ la partecipazione agli incontri di confronto e aggiornamento richiesti dalle figure educative.

PRIVACY

Fondazione Aquilone ETS osserva tutti gli adempimenti e gli obblighi derivanti dal Reg. UE 2016/679 in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

centrali nella costruzione dei progetti individuali uno spazio rilevante, in un'ottica sempre pedagogica, riveste la cura della persona, sia in una accezione squisitamente legata alla cura del sé, sia nella dimensione sanitaria.

I concetti educativi contribuiscono con quelli di salute a definire la qualità della vita di una persona, tra le cui dimensioni ci sembrano particolarmente importanti le seguenti: la soddisfazione personale, le relazioni sociali sperimentate, il benessere fisico, l'autonomia e la possibilità di scelta, l'integrazione comunitaria, la socializzazione, la realizzazione personale, la normalizzazione, la motivazione.

La Fondazione Aquilone ETS si è dotata di Codice Etico.

UN APPROCCIO PSICODINAMICO SISTEMICO

Il movimento di pensiero che accompagna il lavoro e guida le scelte educative ed organizzative è basato sul *modello psicomodinamico sistemico*, che permette di lavorare sull'integrazione dei gruppi nel rispetto dei ruoli di ognuno, nonché di agire sulla complessità e di tenerne conto in maniera contestuale e interrelazionale. Fondamentale diventa dunque la presa in carico della persona disabile e di tutto il suo contesto relazionale ed affettivo; in particolare deve essere sempre presente nel sistema la famiglia, sia a livello di comunicazione di rete che di scelte educative.

La teoria sistemica aiuta inoltre a leggere l'esperienza in un'ottica di *circularità*: una visione circolare è immagine di movimento, di cambiamento e di sviluppo che permette di vedere sempre nuove e diverse soluzioni nelle difficoltà, attraverso l'autocoscienza e i molteplici punti di vista.

In quest'ottica la comunicazione assume un ruolo prevalente, attraverso un'attenzione viva e una disponibilità a giocare personalmente e in gruppo, prendendo coscienza dei propri pregiudizi, con un atteggiamento di accoglienza e curiosità verso i diversi punti di vista.

Altro elemento fondamentale, che la teoria sostiene, è la volontà di mantenere quel contesto sociale accogliente ed ottimista che punta alla valorizzazione delle risorse e del positivo di tutti: dall'utenza al personale, dipendente e volontario, fino al contesto territoriale.

Questo prevede l'utilizzo di modelli operativi flessibili, che garantiscono e promuovono il cambiamento, cui ogni individuo reagisce per se stesso e ne diventa promotore a sua volta.

STRUMENTI DI PIANIFICAZIONE

La documentazione sanitaria consta di:

FASCICOLO SANITARIO:

Contratto d'ingresso

Delega auto somministrazione farmaci

Dichiarazione di consenso dei dati sensibili

Dichiarazione di consenso informato alla cura

Liberatoria per la pubblicazione delle immagini

Sunto anamnestico

Registro Terapie Farmaci e Sanitario

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

Schede e scale di valutazione VAP-H

SIDI

Progetto Integrato Individuale

Verifiche

Archivio Diario Eventi

PROFILO FUNZIONALE

Griglia di procedura interventi specifici

FINALITA' ED OBIETTIVI

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria "Stella Polare" è un servizio con requisiti organizzativi e strutturali accreditato al Sistema Socio Sanitario Regionale. La gestione è concepita come soluzione residenziale attraverso un modello di funzionamento di tipo familiare. E' disponibile all'accoglienza di persone adulte con disabilità intellettivo – relazionale grave priva di sostegno familiare e scelta come sua dimora abituale, ed eroga prestazioni socio sanitarie di lungoassistenza diversificate per complessità di intervento e valutate attraverso lo strumento del SIDI che ne rileva il profilo di fragilità.

Il lavoro all'interno della struttura è finalizzato alla stesura di un Progetto di Vita. Le attività sono costruite attraverso criteri che favoriscano l'inserimento della persona disabile in un sistema ricco dal punto di vista affettivo e relazionale, volto a potenziare o a mantenere le abilità di ciascuno nella gestione della quotidianità. Viene dato particolare risalto alla dimensione della quotidianità attraverso attività che possano restituire un'immagine di sé positiva come veicolo privilegiato per tentare un'integrazione piena e garantirne i diritti di cittadinanza.

La CSS promuove il benessere psico fisico e sociale degli ospiti, assicurando la soddisfazione dei bisogni sia di tipo pratico (cura della persona, dell'ambiente, esigenze personali) sia di tipo relazionale, attivando percorsi di scoperta delle risorse individuali ed altrui, che favoriscano il senso di

ASPETTI AMMINISTRATIVI

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria "Stella Polare" è convenzionata con il Comune di Milano ed è accreditata presso la Regione Lombardia. Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento la retta è così composta:

- dal fondo sanitario regionale stanziato a favore dei servizi socio sanitari integrati accreditati, calcolato sulla base della classificazione Sidi (quota sanitaria).
- dal Comune o dalla famiglia 89,76 euro / die per una presenza di 17 ore, 106,66 euro per una presenza di 24 ore (quota sociale).

Entrambe comprendono un periodo di soggiorno estivo o invernale organizzati dalla comunità stessa e gli interventi a carattere socio sanitario.

Il Comune di Milano, a seguito di istruttoria e in base ai redditi dell'ospite, determina la quota mensile di compartecipazione alla retta che gli ospiti (ovvero i loro tutori o A.S.) sono tenuti a versare entro il giorno 6 del mese successivo a quello di riferimento tramite assegno o bonifico a Fondazione Aquilone Onlus.

Sono escluse dalla retta le spese personali (abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, giornali/riviste, soggiorni individuali, ecc...).

L'istruttoria di cui sopra determina anche la quota mensile di euro 180,00 che resta a disposizione del singolo utente per le proprie spese personali.

Il responsabile della struttura è Elena Dante.

Gli operatori sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento.

Eventuali suggerimenti o reclami potranno essere inoltrati utilizzando l'apposito modulo (che si trova allegato alla carta dei servizi); entro 15gg la struttura risponderà con indicazioni scritte circa la modalità di intervento.

I tre ambienti sono facilmente comunicanti e possono anche essere utilizzati in maniera integrata in particolari occasioni. Infatti la divisione fra ingresso e soggiorno è data solo dalla modifica dell'ampiezza del locale e dalla differenziazione dell'arredo. In questa zona è anche previsto un ufficio-direzione utilizzato dal responsabile e dagli operatori per le necessità di conduzione della comunità. E' inoltre uno spazio utile per colloqui riservati sempre utili in un servizio dove le diversità e la coabitazione innescano dinamiche complesse.

Il terrazzo è adiacente alla sala da pranzo e al soggiorno, in parte è coperto da veranda utilizzata per attività di socializzazione e in parte come zona lavanderia e stireria.

La zona servizi: la cucina è arredata con elettrodomestici e armadi, attrezzata con stoviglie e accessori in modo da permettere una adeguata gestione e preparazione dei pasti necessari agli ospiti abituali della comunità comprensivi di operatori e volontari in turno.

La zona notte: gli ospiti sono accolti in camere a 2 letti adeguatamente arredati.

Sono presenti 4 servizi igienici. In particolare dato che la comunità accoglie anche disabili in carrozzina, sono previsti servizi igienici dove sono consentiti agevoli movimenti per questi soggetti e dove il piatto doccia è incassato nel pavimento e la sovrastante griglia è a filo pavimento, secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.

Per quanto riguarda gli spazi di collegamento questi seguono la normativa prevista: la porta di ingresso è larga cm. 90, corridoi e disimpegni hanno una superficie tale da permettere il passaggio, compresi gli spazi manovra degli utenti in carrozzina.

appartenenza al gruppo di riferimento comunitario.

DESTINATARI

La Comunità Socio Sanitaria "Stella Polare" può accogliere 10 persone con patologie intellettivo-relazionali medio-gravi che non sfocino in episodi di etero e auto aggressività e con lievi compromissioni sensoriali o motorie tali da non pregiudicare significativi sviluppi delle autonomie personali, sociali e relazionali.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni ospite viene definito un percorso educativo basato sui seguenti passaggi:

- individuazione degli obiettivi individuali, definizione delle strategie e determinazione delle risorse necessarie al raggiungimento degli stessi;
- osservazione periodica e raccolta di dati relativi;
- verifica del percorso educativo proposto (analisi dei dati di osservazione, raggiungimento degli obiettivi, ridefinizione degli stessi);
- prospettive dell'ospite: inserimento in contesti differenti in risposta al mutamento delle caratteristiche personali o all'insorgere di nuove esigenze.

Il modello di progetto educativo utilizzato comprende:

Scheda personale contenente i dati anagrafici, diagnostici e anamnestici del soggetto ricavati dalla documentazione socio-sanitaria e dalle risultanze di un colloquio con familiari e con eventuali altre figure di riferimento significative e/o Amministratore di sostegno \Tutore\Curatore;

Osservazione di base, costituita da un'analisi di carattere qualitativo del soggetto organizzata per aree generali; ogni area è suddivisa in sotto-aree definite da ulteriori elementi di osservazione. Questa griglia, predeterminata per la totalità dei soggetti, intende costituire punti di riferimento generali che guidino ma non vincolino l'operatore nell'osservazione. La griglia di osservazione è così strutturata:

AREA FUNZIONALE

- ✓ ABILITÀ DI BASE (Abilità motorie, alimentazione, abilità percettive)
- ✓ ABILITÀ COGNITIVE (lettura e scrittura, attenzione e concentrazione, linguaggio, abilità logico-matematiche, apprendimento e memoria);

AREA AUTONOMIE

- ✓ AUTONOMIA PERSONALE (conoscenza schema corporeo, igiene

personale, abbigliamento, autonomia domestica)

- ✓ AUTONOMIA SOCIALE (orientamento spaziale e temporale, uso del denaro, utilizzo dei servizi, tempo libero)

AREA RELAZIONALE

- ✓ ABILITA' RELAZIONALI E DI SOCIALIZZAZIONE
- ✓ CARATTERISTICHE DELLA PERSONALITA' (interessi, abitudini e usanze, collaboratività, comportamenti problematici)

Queste aree, sulle quali viene attuato l'intervento educativo e verificato il mutamento, rappresentano uno strumento che risponde a due finalità: da una parte garantire una visione uniforme del soggetto tra i vari operatori che, per ovvie ragioni di turnazione non possono sempre incontrarsi, e dall'altra costruire uno strumento metodologico che continuamente sia di stimolo per il confronto e la verifica degli obiettivi individuati;

Attività svolte, contenente l'elenco delle attività proposte al soggetto, intese come strumenti finalizzati sia agli obiettivi educativi individuali, sia alle dinamiche di gruppo e interpersonali.

Verifica degli obiettivi raggiunti.

Tutti questi strumenti di lavoro confluiscono nel **Fascicolo Socio**

Assistenziale Sanitario (FaSAS) previsto dalla normativa regionale per la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni sull'utente.

Gli altri strumenti di lavoro in uso nelle CSS sono:

- **Diario di Bordo della Comunità:** l'operatore, al termine del proprio turno di servizio, vi riporta tutte le informazioni/consegne rilevanti relative alla Comunità e ai suoi utenti, da trasmettere ai colleghi del turno successivo;
- **Diario Passaggio consegne ASA**
- **Manuale di buone prassi e protocolli:** per gli operatori della Comunità Socio Sanitaria Stella Polare
- **Registro firme auto somministrazione terapie farmacologiche**
- **Griglie d'osservazione** di comportamenti o condotte anomale che richiedono un controllo da parte degli operatori
- **Tabella del Peso:** aggiornata mensilmente
- **Tabella monitoraggio ciclo mestruale** annuale: aggiornato al bisogno

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Comunità Socio Sanitaria accoglie 10 persone che utilizzano gli ambienti secondo quanto previsto dagli standard gestionali e strutturali attualmente in vigore. E' collocata in uno stabile antico e ristrutturato con un intervento significativo di consolidamento della struttura, in ambito urbano a destinazione residenziale, prospiciente la piazza principale del quartiere al secondo piano accessibile mediante ascensore.

La struttura, in seguito agli interventi di ristrutturazione ha caratteristiche di stabilità, condizioni di sicurezza degli impianti, di difesa dagli incendi come previsto dalle leggi e disposizioni vigenti. Inoltre essendo prevista la presenza di persone con disabilità, anche con livelli di disabilità significativi, la struttura edilizia è conforme al DPR del 27.4.1978 n° 384 anche per quanto riguarda gli accessi; è stata progettata e realizzata nel rispetto della L.R. 6/89 e della L. 13/89.

La comunità comprende una zona notte lungo il corpo più largo della struttura e una zona giorno nella parte più stretta, adiacente l'ingresso e affacciata da un lato sull'ampio terrazzo, ricavato in sede di ristrutturazione, con una zona per servizi che comprende cucina, dispensa, locale di servizio e ripostiglio per materiale di igiene personale e pulizia ambienti.

La zona giorno è suddivisa in tre ambienti: l'ingresso, il soggiorno e la sala da pranzo.



La Comunità Socio Sanitaria "Stella Polare" è collocata in uno stabile antico e ristrutturato con un intervento significativo di consolidamento della struttura, prospiciente la piazza principale del quartiere al secondo piano accessibile mediante ascensore.

come ad esempio aver cura del proprio corpo, del proprio guardaroba, della propria stanza; autonomie esterne relative all'utilizzo del quartiere o progetti inerenti il mantenimento di alcune abilità pregresse legate ad interessi personali: eventi culturali, lettura, scrittura, utilizzo del tempo libero, ecc...;

- **2 infermiere professionali**, reperibili per prestazioni di tipo sanitario;
- **7 addetti**, in forma di prestazione volontaria, alla gestione di lavanderia, stireria, approvvigionamenti, ecc.;
- **3 addetti**, in forma di prestazione volontaria, per la preparazione della cena con il coinvolgimento gli ospiti della comunità.
- circa **10 famiglie** disponibili ad accogliere ciascuna uno o due ospiti per il pranzo domenicale (una volta al mese) e in alcune festività particolari;
- circa **14 volontari** che danno la propria disponibilità per animare il tempo libero e per accompagnare gli utenti nelle uscite proposte dalla Comunità Socio Sanitaria.

Tutto il personale operante a qualunque titolo nella struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.

FORMAZIONE

Operatori: la Fondazione Aquilone Onlus realizza per i propri dipendenti un percorso di formazione annuale tenuto da un formatore\pedagogista esterno ed articolato su incontri con cadenza mensile.

Volontari: Fondazione Aquilone ETS realizza per i propri volontari un percorso di formazione articolato su due livelli: il primo di tipo motivazionale, con incontri seminari aperti a volontari e simpatizzanti (3/4 incontri all'anno) ispirati all'approfondimento delle ragioni che sostengono l'impegno nel servizio;

il secondo di tipo tecnico, con incontri formativi specifici sul tema della disabilità finalizzato all'acquisizione delle conoscenze necessarie per un adeguato approccio alla persona disabile.

A questi percorsi formativi si affiancano gli incontri periodici (3 volte all'anno) in cui l'équipe verifica con i volontari della Comunità Socio Sanitaria i vari progetti educativi individualizzati.

MODALITA' E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO - SANITARIA

Possono accedere/ottenere il rilascio:

- ✓ Colui che esercita la patria potestà o il tutore (nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età)
- ✓ Il tutore, A.S. o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia della sentenza
- ✓ Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche e private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato
- ✓ L'INAIL
- ✓ L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

Per l'Accesso alla documentazione: è possibile accedere alla documentazione sociosanitaria da parte degli aventi diritto previa richiesta di appuntamento con gli uffici della struttura (coordinatore del Servizio); tale richiesta sarà soddisfatta entro 10 gg lavorativi.

Per ottenere il rilascio di copia conforme:

La richiesta di copia della documentazione sociosanitaria può avvenire per posta, via fax e via posta elettronica; dovrà essere indirizzata alla Direzione della struttura dai soggetti autorizzati alla richiesta, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'interessato della documentazione e da atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla documentazione.

Non saranno accettate richieste di documentazione effettuate telefonicamente

Il ritiro potrà avvenire:

- ✓ c/o gli uffici della struttura
- ✓ Invio al recapito indicato dall'aveente diritto con spese a carico del destinatario

Le copie della documentazione vengono rilasciate entro 15 gg lavorativi dal momento della ricezione della richiesta

Tariffe:

COPIA CONFORME DEL FASCICOLO SANITARIO

- ✓ stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- ✓ trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DELLA VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

- ✓ stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- ✓ trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME SIDI -DIARIO

- ✓ stampata c/o l'ufficio: € 25,00
- ✓ trasmessa via posta: € 28,00

COPIA CONFORME DI TUTTO IL MATERIALE

- ✓ stampata c/o l'ufficio: € 55,00
- ✓ trasmessa via posta: € 60,00

L'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

Il quartiere di Bruzzano, sito nella zona 9 di Milano, presenta un forte "identità" che lo rende un quartiere a sé, dove permane forte la dimensione comunitaria e le relazioni sociali nascono e si sviluppano facilmente, creando tra le persone legami significativi e duraturi.

Strumento di integrazione preminente per gli utenti inseriti è la presenza numerosa e significativa di volontari.

l'assistenza compensativa e/o sostitutiva e le necessarie misure di prevenzione, protezione e custodia.

PERSONALE

Per l'attuazione del progetto della Comunità Socio Sanitaria "Stella Polare" ed il funzionamento della struttura, in relazione al numero di utenti presenti in Comunità, sono previste le seguenti risorse umane:

- **1 responsabile** della Fondazione Aquilone, con funzioni di direzione e controllo generale dei servizi;
- **1 educatore/coordinatore** del servizio con compiti di progettazione dell'intervento pedagogico, programmazione e verifica delle attività, organizzazione e gestione del personale, conduzione economica e rapporti con le istituzioni;
- **4 educatori** con compiti di gestione del rapporto educativo con i soggetti accolti, della stesura dei progetti educativi individualizzati, delle relazioni con le famiglie degli utenti e con i centri diurni in cui sono inseriti, delle funzioni organizzative per il corretto funzionamento della vita comunitaria;
- **8 ausiliari socio assistenziali (A.S.A.)** in possesso di relativa qualifica professionale, con compiti di assistenza agli utenti, cura e riordino degli ambienti e a copertura del turno notturno 22,00/7,00
- **1 impiegata**, in forma di prestazione volontaria, per la gestione dell'amministrazione;
- **1 pedagogo**, in forma di prestazione professionale, per le funzioni di supervisione, collaborazione nella preparazione e verifica dei progetti educativi e collaborazione nella gestione dei percorsi formativi degli operatori;
- **1 psicologa**, in forma di prestazione professionale per funzioni di supervisione al gruppo operativo;
- **1 formatore**, in forma di prestazione professionale che si occupa di gestire gli incontri di formazione mensile rivolti a tutti gli operatori della F.A
- circa **60 volontari** con funzioni di accompagnamento educativo e di animazione: a coppie si alternano nella copertura dei turni notturni, garantendo una migliore integrazione della Comunità Socio Sanitaria nel tessuto sociale del quartiere. La gestione del gruppo di volontari inseriti nella C.S.S. è curata dall'équipe educativa. All'interno della C.S.S. oltre a coprire i turni di notte i volontari attuano progetti in collaborazione all'équipe educativa con funzioni di supporto su singoli casi o piccoli gruppi per ciò che concerne le aree di intervento della C.S.S.: progetti che possono riguardare autonomie personali

MODALITA' DI INSERIMENTO

L'ammissione dell'utenza presso la Comunità Socio Sanitaria avviene tramite segnalazioni da parte dell'ufficio Residenzialità del Comune di Milano o attraverso segnalazioni di stati di bisogno provenienti da Fondazione Aquilone (sempre in accordo con l'ufficio Residenzialità).

La lista d'attesa è gestita dal Comune di Milano.

La prassi consolidata per l'inserimento di nuovi ospiti è la seguente:

- **conoscenza del caso:** raccolta della documentazione disponibile e conoscenza della storia e del contesto di vita (in famiglia, nel quartiere di provenienza);
- **conoscenza della persona:** modalità dell'incontro (preparazione di una griglia di domande ed osservazioni che si propone di verificare i requisiti e le caratteristiche dell'utente);
- **accoglienza:** creare da subito un clima adatto (favorire un impatto positivo con la realtà della Comunità)
- **periodo di osservazione:** conoscenza approfondita dell'ospite, delle sue abitudini, delle sue potenzialità e dei suoi limiti;

Il PEI viene compilato entro trenta giorni dall'ingresso dell'utente e periodicamente aggiornato, viene condiviso dal familiare o dal tutore di riferimento.

La dimissione può avere luogo nei seguenti casi:

- incompatibilità con la struttura
- aggravamento (decadimento organico e psichico per cui si rendano necessarie cure specifiche: es. strutture a carattere residenziale e/o istituti)
- Aggressività non gestibile educativamente.

PRESTAZIONI EROGATE

RISTORAZIONE

I pasti fruiti in Csa vengono preparati nel rispetto dei criteri stabiliti nel rispetto delle indicazioni del manuale di controllo HCCP. La preparazione dei pasti rientra nell'area degli interventi Educativi, Riabilitativi e di partecipazione nella vita quotidiana che gli educatori e gli Asa svolgono con gli utenti, assicurando

La loro presenza ha una valenza educativa importante: i volontari favoriscono un clima ricco di calore, idoneo per un miglior apprendimento e una buona socializzazione, ed aiutano a tessere relazioni significative, che agevolano l'integrazione delle persone disabili nel quartiere.

I rapporti che nascono in CSS spesso si consolidano nelle iniziative per il tempo libero promosse dal Tempo Libero di F.A. (domeniche organizzate, gite, vacanze)... sono relazioni che portano benessere a tutte le persone coinvolte: utenti, famiglie e volontari.

I volontari oltre alla partecipazione agli eventi organizzati accolgono l'utenza nelle loro case, facendole sperimentare quella atmosfera familiare, densa di significati, che molti non possono più vivere nella loro famiglia (Progetto "una domenica in famiglia").

Ben consolidato è il progetto di "Una comunità in viaggio", che permette la bellezza di viaggiare accompagnati e sostenuti da operatori e volontari.

Nella settimana abbiamo in essere dei progetti che hanno proprio la finalità di mantenere vivo questo legame con i volontari, ("uscita Donne-Uomini" a cena, Progetto "una comunità in viaggio, progetto "Il mio sabato").

La comunità Alloggio *Stella Polare* accoglie anche tutto quello che il territorio ha da offrire, usufruendo delle botteghe di quartiere e dei negozi specializzati che ci sono sul territorio (Cura della persona, Spesa in semi o autonomia).

RAPPORTI CON I SERVIZI TERRITORIALI

Per quanto riguarda l'area educativa vengono mantenuti costanti contatti attraverso colloqui e scambi telefonici sia con i referenti dei diversi servizi diurni sia con quelli dei progetti di tempo libero al quale aderiscono alcuni utenti. Per alcuni ospiti della C.S.S. si è predisposto un diario personale che possa consentire una maggior fluidità nello scambio di informazioni e comunicazioni.

Sono poi previsti degli incontri periodici con le équipes degli altri servizi per la puntualizzazione del progetto educativo del singolo utente.

Durante l'anno vengono mantenuti frequenti contatti con i familiari dei ragazzi attraverso colloqui informali sia diretti che telefonici o tramite visite effettuate sia dai familiari presso la comunità sia dagli utenti presso le famiglie di origine. Questo perché l'équipe, non volendosi sostituire alle famiglie degli utenti, ritiene di fondamentale importanza fungere da facilitatore di questi importanti rapporti familiari.

FUNZIONAMENTO

La Comunità Socio Sanitaria è autorizzata al funzionamento con atto n.ro 22030/77/95 del 2/4/1997 della Provincia di Milano, ed è accreditata con deliberazione 20580 del 11/2/2005 della Regione Lombardia.

La Comunità Socio Sanitaria è aperta 365 giorni l'anno, con la presenza da 1 a 3 operatori (a seconda delle giornate/fasce orarie e quindi del numero di ospiti in comunità), talvolta affiancati da 1 o 2 volontari.

Per il periodo estivo sono previste due vacanze una gestita dagli operatori della comunità con il supporto di figure di volontariato, un'altra come esperienza di proseguimento del progetto con l'organizzazione di un soggiorno a carico dei volontari in cui è prevista la compresenza degli educatori della comunità organizzata dal Tempo Libero di FA.

Attività quotidiane

Dalle ore 7.00 alle ore 9.30 l'educatore e l'ASA in turno sono impegnati nella preparazione degli ospiti per l'esterno; è questo uno spazio prettamente assistenziale che comprende:

- cura personale: pulizia del corpo;
- riassetto della camera;
- preparazione della colazione.

Dalle ore 9.30 alle ore 13 l'utenza non è presente in comunità (salvo permanenza di ospiti per malattia o altro). Questo spazio viene utilizzato per:

- colloqui esterni con referenti / colloqui telefonici
- accompagnamento e sostegno a visite mediche ed altro
- sistemazione delle cartelle educative (aggiornamento)
- contatti con strutture esterne
- contatti con strutture interne: gruppo volontari
- riscrittura supervisione-formazione-equipe
- controllo cartelle sanitarie / tutoring aspetti sanitari
- approvvigionamento farmaci

CONTINUITA' DELLA CURA E DIMISSIONI

La CSS Stella Polare e gli operatori curano la dimissione dell'ospite per offrire una continuità assistenziale, con una collaborazione con l'ufficio residenzialità del Comune di Milano, e I Tutori, A.S. o famigliari dell'ospite.

La dimissione può avere luogo nei seguenti casi:

- incompatibilità con la struttura
- aggravamento (decadimento organico e psichico per cui si rendano necessarie cure specifiche: es. strutture a carattere residenziale e/o istituti)
- Aggressività non gestibile educativamente.

La dimissione è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

DEPOSITO CAUZIONALE E RILASCIO DICHIARAZIONI A FINI FISCALI

La Fondazione Aquilone ETS si impegna a rilasciare la certificazione fiscale delle rette ai fini fiscali per gli ospiti ai quali è richiesta una partecipazione al costo delle rette entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Considerata la particolare natura dei servizi oggetto della convenzione tra Fondazione Aquilone OETS e Comune di Milano, si stabilisce di non richiedere depositi cauzionali alle famiglie.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Eventuali suggerimenti o reclami potranno essere inoltrati utilizzando l'apposito modulo (che si trova allegato alla carta dei servizi); entro 15gg la struttura risponderà con indicazioni scritte circa la modalità di intervento.

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI CUSTOMER SATISFACTION

Allegata alla carta dei servizi e disponibile in ufficio c'è la scheda soddisfazione e reclami utente-famigliare e operatore. La raccolta viene fatta annualmente durante colloqui di programmazione.

COSTI DEL SERVIZIO E COSTI AGGIUNTIVI

Il Comune di Milano, a seguito di istruttoria e in base ai redditi dell'ospite, determina la quota mensile di compartecipazione alla retta che gli ospiti (ovvero i loro tutori, A.S.), sono tenuti a versare a Fondazione Aquilone ETS entro il 6 del mese successivo a quello di riferimento, preferibilmente tramite bonifico o in alternativa tramite assegno bancario. In caso di morosità dell'ospite sarà il Comune di Milano a farsi carico della totalità della spesa e del relativo recupero crediti. All'atto del percepimento delle quote a carico degli ospiti, la Fondazione Aquilone emetterà ricevuta e fattura della somma introitata ed invierà copia della stessa al Comune.

La retta giornaliera include i servizi come il vitto e alloggio, i perio-di di soggiorno estivo o invernali organizzati dalla stessa CSS, i servizi di lavanderia e pulizia locali.

Sono escluse dalla retta le spese personali come abbigliamento, effetti personali, spese per il tempo libero, soggiorni individuali, bollettino mensa o trasporto.

La quota mensile per le spese personali restano a disposizione del singolo utente per le proprie spese personali e posso-no variare previa comunicazione da parte del Comune di Milano.

Nella fascia 16-17: accoglienza degli ospiti al loro rientro dai centri diurni o servizi esterni:

momento di gruppo in attesa della merenda durante si riprende la giornata trascorsa, si decide il menù della serata e si espongono le attività del pomeriggio definendo chi vi parteciperà.

Ore 17.00	Merenda
Ore 17-18.30	Attività
Ore 18.30	Sistemazione della sala da pranzo per la cena
Ore 19.00	Cena
Ore 20.00	Riordino
Ore 22.00	Arrivo dei volontari e dell'operatore notturno

Per quanto riguarda le attività è possibile utilizzare un quadro di riferimento settimanale con attività individuali e di piccolo gruppo (che viene annualmente Progettato):

- *lunedì:* uscita maschile, cambio delle lenzuola delle donne
- *martedì:* uscita femminile per acquisti personali, attività di ginnastica o creativa manuale, uscite serali (cinema, teatro, ecc.) cambio delle lenzuola delle uomini
- *mercoledì:* uscita a cena uomini o donne, gruppo inviti (gli utenti possono invitare quindicinalmente delle persone a cui sono particolarmente legati: parenti, amici, ecc.).
- *giovedì:* preparazione cena (piccolo gruppo cucina), uscita sul territorio;
- *venerdì:* attività sulla conoscenza di sé e cura di sé (in collaborazione con servizi del territorio), cena con famiglia di volontari o aperitivo in esterna;
- *sabato:* in mattinata riordino delle proprie camere, Gita Programmata o uscite sul territorio;
- *domenica:* partecipazione alla S. Messa, merenda in esterno, Progetto Domenica in Famiglia, visita dei parenti in comunità.

Tutte le attività mirano all'acquisizione di autonomie, per il momento con un forte supporto delle figure educative.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria si riconnette ad un progetto globale che mira a ritenere la salute un requisito fondamentale di cittadinanza. Questa attività si esplica attraverso un lavoro a tutto campo sulla ricerca della risposta adeguata al bisogno. La comunità assicura pertanto:

- collegamento costante con i medici di medicina generale di ogni ospite;
- l'assistenza farmacologia quotidiana in base alle prescrizioni mediche relative ad ogni ospite;
- l'assistenza infermieristica di base (iniezioni, rilevazione pressione arteriosa, medicazioni, ...) in base alle prescrizioni del proprio medico.

Al fine di garantire un'assistenza sanitaria specialistica ed una riabilitazione adeguata alle esigenze di ogni ospite, sono stati inoltre avviati e vengono mantenuti rapporti costanti con strutture a carattere scientifico e di ricerca in materia di disabilità.

Alcuni ospiti sono poi seguiti dall'Associazione Vividown che si occupa di tenere i contatti con gli specialisti che hanno in cura gli utenti, fissando visite di controllo ed effettuando annualmente una visita complessiva sul ospite. Come progetto DAMA.

Inoltre sono ormai consolidati alcuni contatti con i servizi della zona quali il CPS di Via Litta Modignani, il consultorio familiare di Piazza Bruzzano, al quale si fa riferimento per le visite ginecologiche, oltre ai diversi istituti ospedalieri dove operano gli specialisti presso i quali sono in cura gli utenti della C.S.S. (Ospedale di Niguarda, Osp. Sacco, Ospedale Galeazzi, Multimedita di Sesto, Ospedale Bassini Progetto DAMA.)

Nel quadro di una presa in carico totale del soggetto disabile l'équipe Stella Polare sta collaborando con il consultorio Anffas, ViviDown, tavolo territoriali di Milano. Attraverso una formazione specifica degli operatori su tematiche riguardanti l'affettività e la sessualità, si tenta di dare risposte e effettuare interventi mirati, partendo sempre dai bisogni evidenziati dai ragazzi.

Rispetto alla valorizzazione del Progetto di vita, e all'anzianità dell'utente, la collaborazione è con l'associazione Vivi Down e Neuropsichiatri e Geriatri di riferimento.

PRESTAZIONI EROGATE

TIPO DI PRESTAZIONE	A CARICO DELLA CSS	SPESE PERSONALI	TIPO DI PRESTAZIONE	A CARICO DELLA CSS	SPESE PERSONALI
Alloggio	X		Prodotti per l'igiene personale di base	X	
Vitto adeguato ai diversi bisogni	X		Prodotti specifici per l'igiene e per la cosmesi	X	
Assistenza Socio-Sanitaria garantita su 24h/24 365gg/365	X		Pasti esterni presso bar o ristoranti		X
Accompagnamenti a visite specialistiche	X		Vestitario		X
Prestazioni sanitarie previste	X		Servizio lavanderia	X	
Assistenza e supervisione per l'assunzione della terapia su prescrizione del medico	X		Riparazioni sartoriali semplici	X	
Spese Sanitarie		X	Riparazione e/o sostituzione arredi	X	
Spese per la cura di sé (parrucchiere, estetista, ecc.)		X	Attività esterne di tempo libero e svago		X
Podologo - Manicure		X	Attività a carattere sportivo		X
Pulizia delle orecchie	X		Utilizzo mezzi di trasporto pubblici		X
Fornitura di biancheria da camera e da bagno	X		Utilizzo dei mezzi di trasporto della Fondazione Aquilone	X	
			Ricariche telefoniche		X
			Organizzazione delle vacanze	X	X
			Sanificazione delle zone comuni . bagni, ecc.	X	