



C.D.I. - Il Cortile

Carta dei Servizi

Dicembre 2017



“La Spiga” Cooperativa Sociale ONLUS

Via Cialdini, 203 - 20821 Meda (MB)

Tel. 0362 625070 | **Fax** 0362 628746

e-mail info@cooperativalaspiga.it

www.cooperativalaspiga.it

PREMESSA

Il Centro diurno Integrato è un servizio semi-residenziale rivolto ad anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza, ma privi di disturbi comportamentali. Il Centro si rivolge anche ad anziani autosufficienti a rischio di emarginazione, per i quali l'assistenza domiciliare risulta non idonea.

La "Carta dei Servizi" ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli utenti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato è un servizio semi-residenziale che si colloca nella rete dei servizi socio sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge a persone adulte e/o anziane, di norma superiore ai 65 anni, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza che non possono essere seguite a domicilio.

Concepito come strumento di filiera della politica socio sanitaria regionale, teso a ritardare l'istituzionalizzazione dell'anziano, il C.D.I. ospita e cura l'anziano fragile durante tutto l'arco della giornata, con un valore aggiunto rispetto alla residenza: consente la permanenza dell'anziano non autosufficiente all'interno della famiglia.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale La Spiga è un'azienda sociale che da trent'anni opera nell'ambito del sociale e dei servizi alla persona nel territorio della Provincia di Monza e Brianza. La Spiga è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) il cui obiettivo primario è soddisfare i bisogni di interesse sociale attraverso la rete di rapporti costituita con le istituzioni pubbliche, con le quali interagisce costantemente.

COME SI LEGGE NELLA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA:

“La persona anziana ha diritto di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà”

“Ha diritto di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti”

“Ha diritto di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività”

“Ha diritto di essere messa in condizione di godere e conservare propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza”

Coerentemente con questi principi, aspetto fondante del modello di cura della Cooperativa La Spiga è la centralità della persona rispetto al servizio. È quindi fondamentale una conoscenza completa ed approfondita dell'anziano come persona con un suo bagaglio di esperienza e cultura e accanto a lui viene riconosciuta l'importanza del ruolo della famiglia, con la quale diviene indispensabile condividere informazioni e risorse utili alla gestione della cura.

Altrettanto centrale è mantenere un rapporto attivo con la comunità (reti di volontariato e associazionismo locale), al fine di creare occasioni di interazione sociale che si consolidino in una rete di opportunità da mettere a disposizione dell'anziano.

Gli interventi per favorire il benessere dell'anziano sono diversi, progettati e strutturati individualmente. Il fine è creare un contatto, un punto di aggancio per instaurare una relazione che sia in grado di rendere la giornata da trascorrere in armonia con l'ambiente e con le altre persone.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza / utenza e i risultati da conseguire sono:

- **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;
- **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **IMPARZIALITA'** degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- **CONTINUITA'** dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni, dei servizi assistenziali, infermieristici e medici;
- **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;

- **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente nel caso di prestazioni inadeguate, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, la Cooperativa La Spiga intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori ed una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- La continua informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- L'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- La valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- La tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.

OBIETTIVI GENERALI

- Migliorare la qualità della vita dell'anziano, favorendo il recupero delle potenzialità residue e promuovendo la socializzazione;
- Promuovere il benessere e mantenere una buona qualità della vita dell'anziano affetto da demenza, stimolando le abilità residue e contenendo i disturbi del comportamento;
- Evitare o ritardare il ricovero in RSA;
- Sostenere il nucleo familiare offrendo accoglienza e supporto alla gestione del parente anziano.

LA STRUTTURA: IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno Integrato di Zanica è collocato nell'edificio comunale di via Padre Davide, 2. Il Centro è dotato di una sala pranzo, una sala riposo, una sala attività, una tisaneria, un bagno assistito ed una palestra dove poter eseguire una salutare attività fisica.

GESTIONE

Il centro può accogliere fino ad un massimo di 15 ospiti al giorno (tutti regolarmente accreditati presso la Regione Lombardia) ed è rivolto a:

- Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti (*di norma superiore ai 65 anni*);
- Anziani soli a rischio di emarginazione (*di norma superiore ai 65 anni*);
- Familiari che assistono la persona che frequenta il centro.

SERVIZI EROGATI

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO OFFRE LE SEGUENTI PRESTAZIONI:

- Assistenza diretta alla persona: cura della persona, igiene personale (doccia assistita), assunzione dei pasti.
- Interventi medico-infermieristici: sorveglianza sanitaria e valutazione geriatrica periodica, sorveglianza e aiuto nell'assunzione della terapia farmacologica, esecuzione di medicazioni, rilievo dei parametri vitali.
- Riabilitazione: interventi riabilitativi individuali e/o di gruppo finalizzati al recupero e mantenimento delle autonomie residue.
- Animazione e Socializzazione: interventi volti al recupero e al mantenimento delle capacità cognitive e relazionali al fine di rallentare il decadimento psico-fisico ed evitare l'isolamento sociale. Ogni anno è

predisposto un progetto specifico che si articola su attività di animazione quotidiana (lettura giornale, piccole attività manuali, laboratori etc.), rivolta a piccoli gruppi di utenti ed attività di animazione dei “grandi eventi” in collaborazione anche con la realtà del territorio.

- Sostegno e supporto al contesto familiare: attività di segretariato sociale (Assistente Sociale); informazione ed educazione all'utilizzo di presidi ed ausili in grado di rendere sicuro l'ambiente domiciliare; informazione relativa alla rete di interventi e servizi presenti nel contesto territoriale d'appartenenza.
- Servizio di assistenza religiosa: l'assistenza spirituale è garantita da un cappellano di religione cattolica.

MENU' – GIORNATA ALIMENTARE

I menù sono articolati in “menù invernale” (dal 1° ottobre al 14 maggio) e in “menù estivo” (dal 15 maggio al 30 settembre) con rotazione di quattro settimane. I menù sono esposti all'interno del Centro Diurno Integrato.

La giornata alimentare risulta così composta:

A PRIMA COLAZIONE

Ogni giorno a scelta:

- Caffè / o latte / o cappuccino / o the tramite erogatori
- Panino / o fette biscottate / o biscotti

B PASTO MERIDIANO

Ogni giorno a scelta:

- Primo piatto: menù del giorno. In alternativa: Minestra o pasta in bianco (riso in bianco solo su richiesta per diete specifiche)
- Secondo piatto: menù del giorno. In alternativa: due coppette di gelato o crescenza.
- Contorno: verdura del menù del giorno o verdura fresca di stagione o purè.
- Frutta: fresca di stagione (nel menù invernale può essere sostituita periodicamente con frutta sciropata). In alternativa: uno yogurt di frutta / o polpa di frutta al 100% / o un budino fatto in casa.
- Pane: panino o grissini.
- Dolce: una volta la settimana, di norma il venerdì (nel menù estivo il dolce può essere sostituito con gelato monoporzione).
- Bevande: acqua minerale naturale o addizionata con anidride carbonica / o aranciata da distributore automatico / o vino da tavola bianco o rosso in bottiglia (1/4 litro).

C SPUNTINO - IDRATAZIONE

- The freddo da distributore automatico per idratazione pomeridiana estiva, in inverno the caldo tramite erogatori.

L'équipe multidisciplinare (medico, psicologo, fisioterapista, educatore, infermiere e operatori socio-sanitari.), assicura, attraverso le diverse competenze, la presa in carico globale dell'anziano e la predisposizione di diverse attività.

Oltre alle attività generali socio-sanitarie, di animazione e di supporto psicologico, tra le specifiche attività previste troviamo:

ATTIVAZIONE ATTRAVERSO L'ATTIVITÀ FISICA

Ogni giorno sono proposte diverse attività fisiche che stimolano sia le abilità motorie sia le abilità cognitive.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Attraverso il “fare”, la persona sviluppa e mantiene competenze ed autonomie fondamentali per il proprio benessere.

GRUPPI DI INTERESSE

Presso il centro sono attivi i laboratori di cucito, di ascolto di musica, di giardinaggio ed orticoltura, di scrittura e narrazione.

MOMENTI DI SVAGO, DIVERTIMENTO E SOCIALIZZAZIONE

Durante l'anno vengono organizzati gruppi di canto, giochi di società, gite esterne e feste con musica dal vivo.

TRASPORTO

Il Centro offre, per i soli residenti di Zanica, il servizio trasporto a cura dell'Associazione Anziani e Pensionati, in convenzione con l'Amministrazione Comunale di Zanica.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Per quanto riguarda il servizio alberghiero, il modello alimentare adottato nel Centro prevede la suddivisione della giornata in tre pasti, con l'obiettivo di fornire gli apporti nutritivi necessari all'organismo della persona anziana. Grande attenzione è posta all'alimentazione come veicolo di benessere sia fisico sia emotivo, attraverso la sensazione del gusto, della vista, dell'olfatto e della condivisione. La scelta alimentare è finalizzata anche alla riduzione dei disturbi spesso presenti a carico dell'apparato intestinale, in alternativa all'opzione farmacologia. I Servizi prevedono la colazione, il pranzo e una merenda nel pomeriggio.

PROGRAMMA GIORNALIERO

Il programma giornaliero sotto indicato, viste le premesse relative alla personalizzazione delle attività, rappresenta uno schema tipo:

09.00 Apertura: i parenti possono accompagnare i loro anziani. Parte dal centro il servizio trasporto.

09.00 - 09.30	Accoglienza, colazione, somministrazione terapie farmacologiche
09.30 - 12.00	Bagno settimanale, ginnastica di gruppo, riabilitazione individuale, attività di animazione, attività assistenziali.
12.00 - 13.00	Pranzo
13.00 - 14.00	Riposo
14.00 - 16.00	Attività di animazione
16.00 - 17.30	Merenda - preparazione per il ritorno a casa - trasporto – chiusura del centro.

LE RISORSE UMANE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il funzionamento della Centro Diurno Integrato avviene mediante un organico di personale contraddistinto dalla presenza di tutte quelle figure professionali necessarie per garantire l'erogazione dei servizi.

La Cooperativa La Spiga Onlus per quanto attiene le figure sanitarie e socio assistenziali garantisce lo standard previsto dalla normativa vigente nella Regione Lombardia.

In particolare nel Centro Diurno Integrato operano, in numero adeguato a garantire i servizi offerti: medici, infermieri, fisioterapisti, animatori/educatori, operatori socio sanitari, operatori socio assistenziali.

Tutto il personale della Cooperativa La Spiga Onlus è in possesso dei requisiti professionali per l'esercizio delle attività a cui è preposto.

La Cooperativa La Spiga acquisisce le risorse umane attraverso procedure di selezione codificate dal Sistema Gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2008.

I contratti di lavoro applicati sono: CCNL Contratto Collettivo Nazionale del lavoro delle Cooperative Sociali.

La gestione dei turni del personale garantisce la continuità dell'assistenza.

Ogni persona che opera presso il Centro Diurno Integrato è dotata di cartellino di riconoscimento riportante fotografia, nome cognome e qualifica.

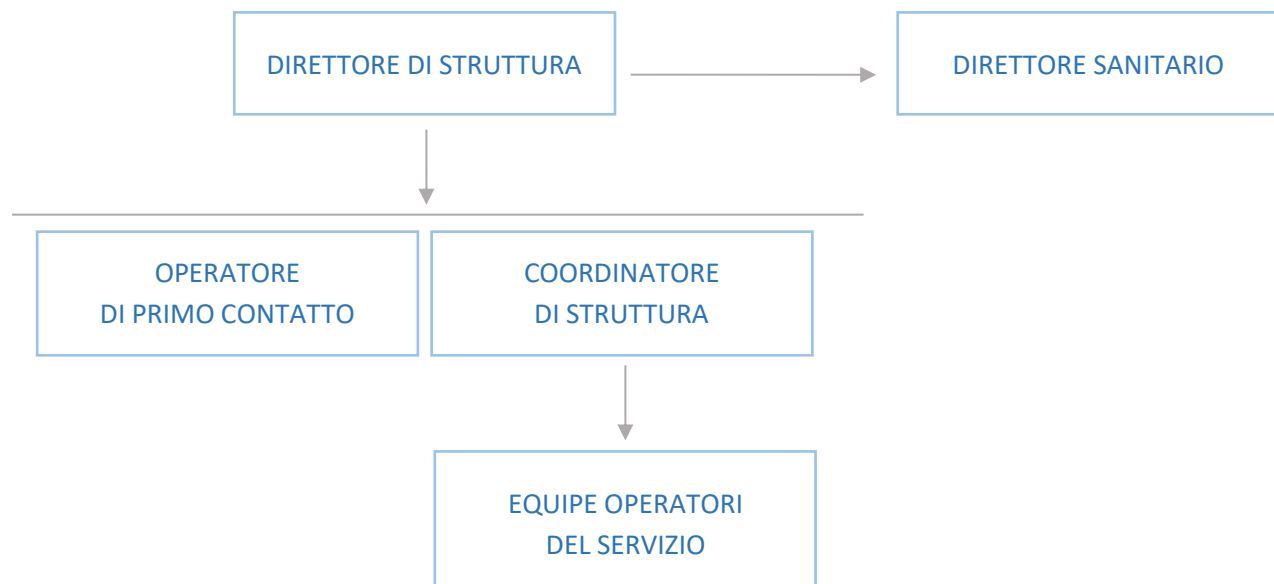
La Cooperativa La Spiga in ottemperanza al disposto del D. Lgs 81/2008 ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione e dotato il C.D.I. del Documento di valutazione dei rischi specifico, redatto in seguito a sopralluoghi presso il Centro Diurno Integrato, all'analisi delle mansioni svolte dai lavoratori e alla verifica della struttura nella quale gli stessi svolgono la loro attività.

E' nominato il Medico competente che, sulla scorta della valutazione dei rischi possibili presenti sul posto di lavoro, ha provveduto ad istituire il protocollo di sorveglianza sanitaria per il personale dipendente, comprendente accertamenti sanitari da eseguire prima dell'inizio del rapporto di lavoro e accertamenti sanitari periodici.

Poiché le risorse umane risultano fondamentali per il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, è data particolare rilevanza alla formazione, all'aggiornamento e all'informazione dei lavoratori.

Ogni anno è predisposto un Piano di Formazione del personale in servizio, differenziato per figure professionali ed avente come oggetto gli specifici campi di intervento/interesse del personale per la tipologia di utenza del servizio.

ORGANIGRAMMA



ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA-CONTABILE:

la Cooperativa "La Spiga" Onlus, Ente gestore del Centro Diurno Integrato, è in possesso dei seguenti requisiti organizzativi e gestionali previsti dalla normativa:

- **un sistema di contabilità analitica** nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni regionali
- **strumenti informatici** per soddisfare il debito informativo nei confronti dell'ASL e Regione Lombardia
- **procedure che assicurino** la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento di beni e servizi
- **piani di manutenzione** ordinaria delle attrezzature e degli impianti in uso
- **polizza assicurativa** di responsabilità civile.

ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE, VERIFICA E FORMAZIONE

Oltre al lavoro frontale con l'utenza, gli operatori del Centro partecipano a momenti di rielaborazione, verifica e programmazione del lavoro quotidiano, impiegando come strumenti:

- **Stesura quotidiana** di un resoconto relativo alle attività svolte da ogni singolo utente in relazione all'andamento delle attività, ad eventi particolari, al monitoraggio ed alla registrazione di situazioni o di stati di animo particolari.
- **Programmazione settimanale** effettuata dall'intera équipe educativa, a cui talvolta partecipa l'infermiere professionale.
- **Aggiornamento mensile** della cartella personale di ogni singolo ospite effettuata dagli operatori.
- **Partecipazione a percorsi di formazione e/o di supervisione.**

AMMISSIONI

Per poter accedere al Centro gli interessati devono in primo luogo compilare l'apposito modulo di ammissione, reperibile presso gli uffici del Centro Diurno della Cooperativa Sociale La Spiga, a Zanica Via Padre Davide 2, o scaricabile dal sito internet www.cooperativaspiga.it.

La domanda deve essere compilata e riconsegnata agli uffici del centro. I relativi dati saranno gestiti nel rispetto della legge 675 relativa alla tutela della privacy.

Esaminata la domanda, l'anziano viene invitato dal Responsabile del Servizio ad una visita guidata all'interno del Centro e ad un colloquio conoscitivo.

Verificata l'idoneità il richiedente è ammesso a frequentare il Centro. In mancanza di una disponibilità immediata, il nominativo viene inserito in una lista d'attesa che si attiene ai seguenti parametri: data di presentazione della domanda, gravità dei bisogni assistenziali, situazione sociale e familiare. Viene data priorità ai residenti del Comune di Zanica.

Successivamente in vista di una disponibilità immediata viene invitato alla visita medica preceduta da una raccolta di informazioni biografiche e assistenziali), e ad un controllo medico. Dopodiché si concorda un giorno per l'inserimento.

PRESA IN CARICO

Il giorno concordato per l'inserimento il nuovo ospite, accompagnato da almeno un familiare, viene accolto dal Responsabile del Servizio. Questi lo presenta agli altri ospiti ed al personale e gli fornisce informazioni relative allo svolgimento della giornata.

Entro la prima settimana di frequenza, l'équipe socio-sanitaria formula il Piano Individualizzato. L'ammissione dell'anziano al servizio è subordinata ad un periodo di prova di un mese, decorso il quale diviene automaticamente definitiva se non vengono segnalate problematiche da parte dell'équipe del servizio.

DIMISSIONI

L'ospite, in accordo con i propri familiari, può decidere di interrompere la frequenza al Centro dando un preavviso minimo di quindici giorni.

L'ospite del Servizio può essere dimesso in caso di insorgenza di particolari patologie o di grave peggioramento delle condizioni di salute, che possano influenzare negativamente il suo benessere e/o quello degli altri ospiti.

In tal caso il Responsabile del Centro si rende disponibile ad aiutare la famiglia nella ricerca di possibili e alternative soluzioni di cura.

In caso di trasferimento ad altro servizio, verrà consegnata al familiare opportuna documentazione atta a garantire la continuità assistenziale (scheda assistenziale dell'ospite).

RILASCIO DI CERTIFICATI E CARTELLE CLINICHE

Il rilascio di certificati medici e/o dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali va richiesto al competente ufficio negli orari di apertura al pubblico.

Agli ospiti del C.D.I. viene rilasciata annualmente la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21.3.1997, n°26316 attestanti le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, è necessario che il paziente o altra persona fisica formalmente delegata ed in possesso dei requisiti previsti dall'attuale normativa, inoltri la domanda all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ente.

Hanno titolo al rilascio della Cartella Clinica:

- Autorità giudiziaria (ex articolo Cpp);
- INAIL in caso di infortunio occorso a un assicurato;
- Paziente che è stato ricoverato;
- Tutore, nel caso di impaziente incapace o interdetto;
- Persona diversa da costoro purché munito di delega scritta, come da dispositivi legislativi, del paziente o dall'esercente la tutela;
- Medico curante con delega scritta;
- Gli eredi di un paziente defunto qualora siano stati a ciò espressamente autorizzati dal "de cuius" nelle disposizioni testamentarie;
- Gli eredi legittimi che, però, debbono comprovare, attraverso l'esibizione di idonee documentazioni al direttore sanitario, tale loro status;

Per il rilascio della Cartella Clinica da soggetti diversi dall'Autorità giudiziaria o dall'INAIL viene richiesto un compenso determinato in € 100,00 e sarà rilasciata entro 45 gg. dalla richiesta.

LISTA D'ATTESA

Presso i centri è prevista una lista d'attesa. La lista d'attesa si attiene ai seguenti parametri: data di presentazione della domanda, gravità dei bisogni assistenziali, situazione sociale e familiare. Viene data priorità ai residenti del Comune di Zanica.

COSTI

La retta giornaliera pari ad Euro: 29,97 + IVA è costituita da una quota sanitaria (a completo carico dell'ATS) e da una quota sociale (a carico dell'anziano). Tale retta è annualmente ridefinita a seguito della valutazione dell'indice ISTAT al consumo per le famiglie (si rimanda all'allegato al presente documento per conoscere la retta al momento in vigore). E' conteggiata mensilmente e versata anticipatamente entro il 5 del mese di competenza, tramite bonifico bancario. Essa comprende tutti i servizi erogati dal Centro.

Si evidenzia che la retta pagata per la frequenza del Centro Diurno Integrato è detraibile per la quota relativa alle spese sanitarie. L'ente gestore, annualmente e entro i termini previsti dalla legge, rilascerà la dichiarazione degli importi corrisposti così come previsto dalla D.G.R. 26316/97.

Al momento dell'ingresso verrà richiesta una cauzione infruttifera pari ad una mensilità, parametrata sui reali giorni di frequenza, per il C.D.I. "Il Cortile" di Zanica, a garanzia del regolare pagamento della retta. La suddetta cauzione verrà restituita al momento della dimissione definitiva dal C.D.I., a condizione che risulti il regolare

pagamento delle rette spettanti al C.D.I. La direzione aziendale si riserva di trattenere il 50% del deposito cauzionale in caso di dimissioni volontarie avvenute senza il preavviso previsto dal successivo art. 8.

REFERENTI

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il servizio è aperto cinque giorni alla settimana, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali, da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 17:30.

RECAPITI

Recapito telefonico: 0362/625070

Mail: info@cooperativaspiga.it

INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono alle nostre sedi sono accolte dal Responsabile del Centro, il quale si rende disponibile a soddisfare le richieste attraverso un colloquio telefonico e/o un incontro individuale.

Viene garantita la disponibilità ad una visita guidata presso la sede del Centro Diurno Integrato.

SISTEMI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA

L'ospite, il familiare e chiunque abbia un legittimo interesse, può avanzare alla Direzione del Centro Diurno, via Padre Davide, 2 – Zanica - 0362/625070 mail info@cooperativaspiga.it osservazioni, suggerimenti e reclami sia in forma scritta sia verbale, che diventeranno materiale utile per il miglioramento della qualità del servizio. La risposta alle osservazioni scritte verrà fornita entro 30 giorni. Nel caso di inadempienze da parte dell'Ente Gestore (Cooperativa la Spiga), il cittadino può rivolgersi a:

° UFFICIO RELAZIONI con il PUBBLICO (U.R.P.) presso l'ASST-Bergamo Ovest, di Via Betelli 2 a Dalmine
Tel. 035 378111

e-mail: urp@ats-bq.it

Oppure a

° UFFICIO di PUBBLICA TUTELA (U.P.T.) presso l'ATS di Via Gallicciolli 4 a Bergamo Tel. 035 385296

e-mail: urp@ats-bq.it

Una volta all'anno viene consegnato all'ospite e/o ai familiari un "Questionario di Soddisfazione" per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione, delle attività proposte e dell'assistenza. Tale documento, che può essere compilato anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale. I risultati saranno successivamente diffusi.

SISTEMA DI QUALITA'

La Cooperativa La Spiga ha adottato un modello organizzativo, il Codice Etico in attuazione del DLgs 231/2001, ed un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e si impegna:

- ad offrire ai propri utenti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001: 2008;
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità, la Cooperativa La Spiga intende realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli utenti e dei familiari

Il rapporto con gli utenti/parenti è regolato dal Contratto di Ammissione e dalla Carta dei Servizi, a tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti effettuati mediante incontri, la gestione dei reclami e la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture

La Cooperativa La Spiga si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli utenti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale

A tale fine la Cooperativa La Spiga si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure del Sistema Gestione Qualità, del modello organizzativo e dei processi aziendali;
- potenziare il monitoraggio inerente l'efficienza e l'efficacia relativo ai servizi (assistenziali, alberghieri, approvvigionamenti e amministrativi);
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane
- fornire le risorse necessarie.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La tutela dei diritti dell'utente si attua con le modalità previste nella procedura Sistema Gestione per la Qualità "Gestione dei reclami e misura della soddisfazione" qui richiamata per estratto:

Reclami/Suggerimenti

Il Legale Rappresentante è preposto alla supervisione e alla gestione dei Reclami/Suggerimenti provenienti dagli Utenti del Centro Diurno (Ospiti e Parenti degli Ospiti).

I reclami si dividono in due tipologie:

- segnalazioni di anomalie, disagi e disservizi
- reclami formali

Anomalie, disagi e disservizi

Se durante l'erogazione delle normali attività quotidiane, si verificano anomalie, disagi o disservizi occasionali, che non hanno un significativo impatto sull'Utente e sull'attività ad esso diretta, è compito del Medico del Centro Diurno Integrato raccogliere tali segnalazioni.

Gli utenti o i familiari presentano la segnalazione al medico del Centro Diurno Integrato.

Una volta raccolta la segnalazione, deve essere data opportuna risposta verbale all'Utente o al Parente sottoscrittore della richiesta, illustrando le modalità con le quali si è corretto il problema posto.

In ogni caso le azioni promosse per la risoluzione dell'anomalia segnalata non devono produrre un cambiamento organizzativo. Se per la risoluzione dell'anomalia segnalata si rendesse necessario attuare modifiche all'organizzazione, la segnalazione deve essere trasformata in un Reclamo Formale e gestita con la prassi procedurale di seguito descritta.

Reclami o Suggerimenti formali

I reclami o i suggerimenti formali possono essere presentati in due diverse forme:

- per iscritto, preferibilmente attraverso lo specifico modulo, oppure anche tramite fax o e-mail.
- direttamente al Legale Rappresentante tramite email: rosi.brandi@cooperativaspiga.it.

In tutti i casi, il reclamo deve essere formalizzato (a cura della persona interessata) utilizzando il modulo apposito Verbale di Reclamo o Suggerimento.

In caso di reclamo redatto mediante l'apposito modulo, questo può essere inviato al Legale Rappresentante mediante gli appositi raccoglitori presenti nella zona ufficio infermeria.

Analisi del Reclamo

Sulla base del contenuto del modulo apposito, il Legale Rappresentante, eventualmente in collaborazione con altro personale della Cooperativa se necessario, provvede ad analizzare il reclamo pervenuto e fornire una risposta scritta al reclamante; la risposta scritta deve essere inviata entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Misura della Soddisfazione

Il Coordinatore è preposto all'organizzazione ed all'espletazione di tutte le attività necessarie alla rilevazione ed all'analisi della soddisfazione dell'Utente, dei Parenti dell'Utente e del Personale dipendente.

A tale scopo, il Coordinatore provvede, almeno una volta all'anno alla:

- redazione e stampa dei questionari di soddisfazione;
- distribuzione dei questionari ad Utenti e Parenti degli Utenti ed al personale dipendente;
- raccolta dei questionari compilati;
- elaborazione dei dati ottenuti;
- socializzazione, con i mezzi ritenuti più opportuni, dei risultati tramite i Responsabili dei servizi.

I risultati dei questionari sono elaborati a cura del Coordinatore e portati all'attenzione della Direzione Generale della Cooperativa La Spiga.

Gli esiti della rilevazione sono diffusi e pubblicizzati sia all'interno del Centro Diurno Integrato, nonché oggetto di riunioni dell'equipe per la valutazione degli stessi.

Il Coordinatore è Sara Colombo

riceve su appuntamento, direttamente presso il Centro Diurno Integrato.

DOVE SIAMO

Il centro si trova in Via Padre Davide 2 a Zanica .

In Autobus: venendo da Bergamo linea M della SAB stazione autolinee - fermata a Zanica Via Libertà

In auto: venendo da Bergamo imboccare via Zanica (quartiere Malpensata) dritto per via Cremasca fino a raggiungere Zanica. Il C.D.I. è collocato nel centro storico.



INFORMAZIONI UTILI

REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO:

Il comportamento delle persone presenti nel Centro Diurno Integrato deve essere improntato a regole di civile rispetto e comprensione.

I visitatori sono tenuti a rispettare le disposizioni vigenti nel C.D.I. ed in particolare, a mantenere comportamenti ed atteggiamenti rispettosi delle esigenze degli utenti e della civile convivenza.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI:

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Cooperativa La Spiga sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196 del 30/06/2003).

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.

Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Inoltre sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle Aziende Sanitarie Locali, Enti Ospedalieri, Laboratori di Analisi Cliniche, ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Cooperativa La Spiga.

VISITA DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO:

E' possibile una visita guidata del C.D.I. da parte dei richiedenti l'iscrizione nella lista di attesa rivolgendosi, previo appuntamento, con il Coordinatore presente nel C.D.I.

.

CERTIFICAZIONI:

Le dichiarazioni ai fini fiscali sono predisposte annualmente dalla Cooperativa La Spiga, chiarimenti al riguardo possono essere richiesti al Servizio Amministrativo.

FUMO:

In tutta la struttura, in ottemperanza alle disposizioni di legge, è VIETATO FUMARE.