

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO INTEGRATO



*PRESSO IL
COMUNE DI SAN PAOLO
VIA MARTIRI DELLA LIBERTÀ 2*

Gentile Signora/e, questa carta dei servizi le permetterà di conoscere gli obiettivi e l'organizzazione del Centro Diurno Integrato gestito dalla Cooperativa Elefanti Volanti. Ringraziandola per averci scelto, saremo lieti di esserle vicino con i nostri operatori e di rispondere ai suoi bisogni.

Contatti

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono - Fax: 030 6591725 – 030 5106961

PEC: coop@pec.elefantivolantiionlus.it

Mail: cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web: www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Referente per l'accreditamento: Dott.ssa Elisa Piacenti

Mail referente: elisa.piacenti@elefantivolanti.it

Numero referente: 366 5753069

Cos'è la Carta dei Servizi

La carta nasce dall'esigenza di instaurare una relazione costruttiva e qualificata tra Enti Erogatori di servizi ed i cittadini che ne usufruiscono.

E' uno strumento per:

- *informare gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;*
- *rendere partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;*
- *tutelare i cittadini da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;*
- *garantire la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di questionari dedicati.*

Cosa contiene:

- *l'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;*
- *l'elenco degli strumenti a tutela del cittadino utente;*
- *la definizione dei tempi di validità e la pratica di diffusione della carta;*
- *le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto dei contenuti della Carta a tutela dei propri diritti.*

Chi siamo

La Cooperativa Elefanti Volanti, nasce a Brescia nel 1993 per offrire servizi alla persona. Si occupa delle Famiglie e del benessere di tutti i loro componenti, dai bambini agli anziani. Tra i servizi che gestiamo:

- *Assistenza domiciliare e Servizi di RSA aperta;*
- *Centri Diurni Integrati e centri Diurni;*
- *Comunità residenziali per anziani;*
- *Consultorio Familiare (Accreditato con Regione Lombardia/ATS);*
- *Servizi per minori: asili nido (e servizi 0-6 anni), integrazione scolastica, Centri di aggregazione e Centri Giovani, CRE ecc.*
- *Mediazione linguistica culturale con gli Ospedali;*
- *Progetti di contrasto alla povertà e progetti di territorio in contesti a rischio di marginalità.*

Perché la Carta dei Servizi

L'innovazione normativa punta all'offerta di un sistema integrato di servizi per rispondere alle esigenze articolate della persona soprattutto quando affronta momenti o condizioni difficili. Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare le prestazioni erogate.

Il D.P.C.M. del 1994 stabilisce i seguenti principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona:

- **EGUAGLIANZA:** il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti, riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali quale requisito per passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.
- **IMPARZIALITÀ:** il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso a chi ne abbia diritto.
- **CONTINUITÀ:** il servizio deve essere erogato in modo integrato, regolare e continuativo, compatibilmente alle risorse ed ai vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotto se non nei casi previsti dalla normativa del settore.
- **PRINCIPIO DI SEMPLIFICAZIONE:** le informazioni devono essere chiare e facilmente comprensibili. L'obiettivo principale è assicurare che i cittadini possano facilmente comprendere cosa aspettarsi dal servizio.
- **PARTECIPAZIONE:** Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati attesi, risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane).

Il Centro Diurno Integrato

Descrizione e finalità del servizio

Trattasi di un servizio a supporto ed a protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona).

Tali prestazioni dovranno concretizzarsi anche in attività formative, tendenti a favorire l'autonomia personale, ad acquisire il miglior adattamento possibile alle funzioni della giornata e all'organizzazione temporale-sequenziale dei ritmi giornalieri.

Gli interventi coprono più nello specifico le seguenti tipologie di prestazioni:

- *Accoglienza dell'ospite presso il servizio;*
- *Collaborazione per la somministrazione del pranzo (porzionamento);*

- *Controllo degli ospiti;*
- *Igiene e pulizia della persona;*
- *Vestizione, nutrizione, aiuto nell'assunzione dei pasti;*
- *Aiuto nei movimenti, anche di persone con ridotta mobilità;*
- *Misurazione della temperatura corporea;*
- *Accompagnamento della persona parzialmente autosufficiente (uscite programmate, accompagnamento per brevi passeggiate, ecc.);*
- *Valutazione della condizione fisica e psicologica della persona, al fine di sollecitare l'intervento di altri operatori/servizi;*
- *Sollecitazione dell'autonomia residua e stimolo ai parenti per l'adozione di corrette abitudini;*
- *Collaborazione tra operatori che lavorano all'interno del servizio (sanitari ed educativi).*

Presentazione

La Cooperativa Elefanti Volanti gestisce un Centro Diurno Integrato (CDI) a San Paolo con lo scopo di garantire servizi a persone della terza età.

Il CDI si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari per persone dai 65 anni con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali. Si rivolge ad anziani che vivono a casa, con compromissione parziale o totale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare, ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA.

Il CDI di San Paolo è in possesso di autorizzazione al funzionamento ed è titolare di accreditamento istituzionale, rilasciato per n. 20 posti.

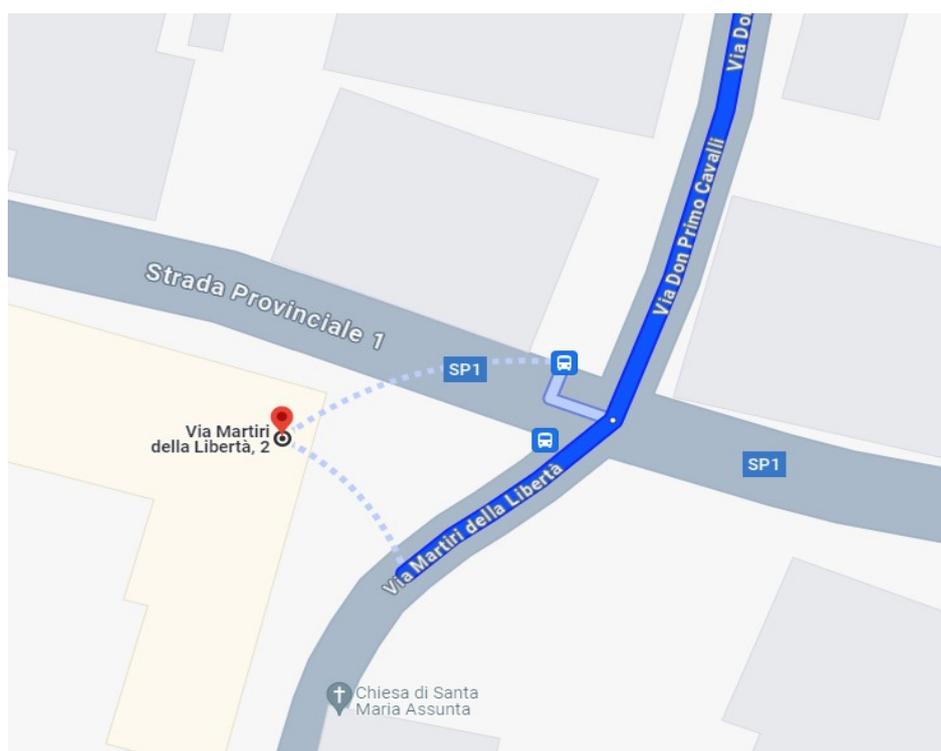
Localizzazione

L'edificio è situato in una zona centrale del paese, facilmente accessibile. La struttura è dotata di tutte le condizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente ai sensi del DL 81/2008 e nel rispetto delle linee guida definite dalla Regione Lombardia.

Il sistema dei trasporti è molto esteso ed il Centro Diurno si può facilmente raggiungere tramite autobus in diversi orari, sia al mattino che al pomeriggio. Buona anche la disponibilità di parcheggi, sia all'interno della struttura che nella piazzola antistante, cosicché il CDI risulta comodamente raggiungibile anche mediante autovettura.

Se si predilige l'uso di mezzi pubblici, gli orari utili si possono consultare sul sito internet di Brescia Trasporti Sud.

Articolazione spazi



- I. I servizi alla presente proposta saranno svolti presso la struttura di proprietà del Comune, sita nel Comune in via Martiri della Libertà, n. 2.
- II. Nel rispetto delle Normative Vigenti il Centro Diurno Integrato è dotato di locali idonei, ovvero:
 - **area servizi generali** – spazio adibito all’attività ricreativa, cucina, lavanderia, servizi igienici e spogliatoi del personale, uffici ed accoglienza;
 - **area destinata alla valutazione ed alla terapia** – ambulatorio medico per terapia e assistenza degli ospiti, palestra attrezzata;
 - **area della socializzazione** – sala da pranzo e locale destinato alle attività ricreative e di socializzazione;
 - **area del riposo** – spazio adibito al riposo pomeridiano, dotato di poltrone relax.

Obiettivi

Il servizio si pone i seguenti obiettivi fondamentali:

- *concorrere all’assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità di supporto all’anziano non autosufficiente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;*
- *garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell’assistenza all’anziano e sollievo diurno dall’onere assistenziale;*
- *offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;*
- *offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.*

I Destinatari

Il target di riferimento è composto da persone con compromissione dell'autosufficienza, e in particolare:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma in assenza di gravi disturbi comportamentali;
- di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- sole, con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, laddove l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Non sono ammissibili persone autosufficienti, che fruiscano già di servizi residenziali socio-sanitari, con elevate esigenze clinico-assistenziali, con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, persone in età giovane o giovane-adulta con disabilità.

Modalità di accesso al servizio

Modalità di accesso, dimissione e attivazione del servizio

Il Soggetto gestore accoglie e valuta le istanze di ammissione pervenute al servizio; offre l'opportunità di visite guidate alla struttura da parte dei potenziali utenti e loro familiari previo appuntamento con l'infermiera professionale (tel. 030/9970444); cura l'ammissione (e le dimissioni) ed attiva le relative procedure.

La frequenza al centro può essere interrotta in caso di:

- richiesta scritta da parte dell'utente e/o dei suoi familiari (15 giorni preavviso);
- qualora non vengano più accettati dall'utente e/o dai suoi familiari gli interventi concordati;
- qualora venga meno il rispetto del Codice Etico della struttura (All. 1);
- a seguito del peggioramento delle condizioni fisico-psichiche, opportunamente valutate dal medico responsabile del CDI, per cui il centro risulti inadeguato all'utente;
- la dimissione dell'ospite potrà avvenire d'ufficio, in caso di mancata frequenza per oltre 30 giorni consecutivi;
- qualora l'utente non corrisponda al pagamento della quota a suo carico.

Continuità Assistenziale

In caso di trasferimento dell'ospite trattato, verranno messe a disposizione tutte le informazioni inerenti al suo percorso tramite il rilascio di una relazione riportante lo stato di salute e i trattamenti effettuati.

Modalità di realizzazione del Servizio

Le attività giornaliere svolte dal personale possono essere ricondotte alla valorizzazione dell'“umanità” dell'ospite, con particolare attenzione a:

- ritmi rispettosi del tempo dell'anziano
- stile di conduzione attento alla sensibilità dell'ospite
- clima di accoglienza, di ascolto e di comprensione
- un'esperienza di vita comunitaria significativa che comprende momenti di dialogo e di silenzio, di attività e di riposo

Gli operatori periodicamente si ritrovano in equipe, quale momento per migliorare le competenze del personale e sviluppare la collaborazione e di attuare valutazioni e interventi integrati.

Il Personale

Il Centro Diurno dispone di una equipe operativa composta da: responsabile sanitario medico, infermiera professionale, ASA, animatore, fisioterapista.

Il personale è dotato di cartellini di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale dell'operatore che ne garantiscono l'identificazione.

Il Responsabile sanitario, medico, presente per 6 ore settimanali, si occupa della programmazione delle attività, della verifica e del controllo dei programmi attuati. È inoltre responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative presso il Centro, in collaborazione con i MMG.

L'infermiere, presente per 25 ore settimanali, fornisce prestazioni sia igienico sanitarie che di educazione alla salute con i famigliari, care giver ecc...)

Il fisioterapista, presente per 12,5 ore settimanali, fornisce le prestazioni riabilitative necessarie, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la capacità residua dell'ospite;

L'animatore, presente per 14 ore settimanali, favorisce la socializzazione e l'interazione sul territorio. Promuove inoltre attività finalizzate al mantenimento e al recupero delle capacità residue degli ospiti;

Le A.S.A, presenti per 56 ore settimanali, prestano assistenza diretta all'anziano, compresi l'aiuto nell'alimentazione e nella deambulazione, provvedono all'igiene della persona e alla pulizia dell'ambiente di vita, degli arredi e delle attrezzature.

La centralità delle Persone

Il modello assistenziale del Centro Diurno di San Paolo si prefigge di valorizzare l'anziano e la sua centralità, attraverso ogni intervento utile al recupero ed al mantenimento del suo stato di salute.

Il processo di assistenza e di cura

Prevede quattro fasi:

- **Prima conoscenza:** presentazione reciproca tra l'anziano, gli operatori del centro e presentazione all'ospite della struttura e di servizi disponibili. Segue una valutazione sanitaria con raccolta anamnestica. Questa fase inizia con la presentazione della domanda di inserimento e termina con l'inserimento.
- **Accesso e presa in carico:** accoglimento e prima valutazione. In questa fase viene definito il PAI;
- **Trattamento:** è la fase della realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato in cui vengono assicurati gli interventi tutelari e di cura necessari all'ospite;
- **Verifica:** rivalutazione della situazione socio-sanitaria dell'ospite o dimissione. È la fase in cui si conclude o si ridefinisce la presa in carico, attraverso l'adeguamento del PAI.

Presso il Centro Diurno Integrato sono presenti un fascicolo sanitario e uno sociale per ogni ospite, compilati al momento dell'ingresso e periodicamente aggiornati.

Per ogni ospite viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che viene conservato all'interno del fascicolo del singolo utente. Esso consiste in un piano terapeutico, assistenziale e riabilitativo per ogni ospite, comprensivo del piano delle attività animative e occupazionali.

Inoltre, sempre all'interno del fascicolo personale, viene compilato un diario che registra le osservazioni e gli interventi di rilievo medico, infermieristico e sociale.

All'interno della struttura il direttore sanitario predispone le linee guida, le procedure ed i regolamenti interni atti a definire:

- igiene dell'ospite nel rispetto della privacy;
- cura dell'aspetto dell'ospite;
- somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- prevenzione delle cadute;
- trattamento dell'incontinenza;
- utilizzo dei mezzi di contenzione e prevenzione.

Servizi Offerti

Servizi sanitari e riabilitativi

Trattasi di servizi che comprendono l'assessment geriatrico e la valutazione periodica, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, medicazioni, interventi riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle abilità (mediante trattamenti individuali e di gruppo), controlli dei parametri biologici.

Le prestazioni sanitarie effettuate sono quelle mediche e infermieristiche di base: controllo della salute e dei fattori di rischio, sorveglianza, cura della persona, aiuto e presidio nell'assunzione delle terapie indicate e prescritte dal Medico di Medicina Generale.

L'attività riabilitativa è orientata al mantenimento delle funzioni quotidiane, alla prevenzione della disabilità evitabile, al supporto protesico, alla gestione e alla verifica degli ausili utili alla mobilità. Nello specifico è redatto programma (settimanale) di attività motoria e di riattivazione per il miglioramento del tono muscolare, dell'equilibrio, della funzionalità motoria e del benessere generale.

Gli interventi coprono più nello specifico le seguenti tipologie di prestazioni:

- partecipazione all'identificazione dei bisogni di salute degli ospiti;
- pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico (controllo parametri biologici, somministrazione farmaci, gestione e controllo del materiale farmaceutico, compilazione cartella personale utente per la parte di specifica competenza);
- cura della gestione dei rifiuti speciali;
- collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali (per l'accoglienza dell'ospite, per l'attività di igiene personale e riabilitativa, per la gestione del progetto sanitario dell'utente);
- corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- fornitura delle necessarie prestazioni di fisioterapia secondo la patologia degli ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità e migliorare le capacità residue degli ospiti;
- verifica dei movimenti che l'ospite è in grado di effettuare e presa d'atto delle sue difficoltà;
- correzione delle posizioni sbagliate che una persona può assumere e istruzione ai restanti operatori;
- coinvolgimento degli ospiti in attività motorie nel rispetto dei problemi di ognuno;
- svolgimento delle attività di gruppo a scopo preventivo e terapeutico, mirate al mantenimento del livello di autonomia propri di ogni ospite.

Servizi di animazione e di socializzazione

Comprendono interventi di gruppo o individuali (spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, letture etc.) per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, per sviluppare una concezione positiva della propria vita. A tal fine, verrà elaborato e attuato uno specifico programma di animazione di struttura, sia per gruppi di interesse che per attività individuali, con attività ricreative e occupazionali, socio-riabilitative e di partecipazione alla vita sociale e di comunità, rispettando e valorizzando, ove possibile, le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali. Il programma di animazione terrà conto delle condizioni individuali della persona, delle possibilità soggettive di partecipazione e di scelta della persona.

Gli interventi coprono più nello specifico le seguenti tipologie di prestazioni:

- accoglienza dell'ospite presso il Servizio;
- programmazione e realizzazione di attività espressive individuali e di gruppo, per mantenere e/o recuperare abilità di tipo cognitivo e manipolatorio;

- programmazione e realizzazione di feste e momenti di socializzazione;
- registrazione (per la parte di competenza) delle informazioni più significative avvenute all'interno del servizio e rivolte al singolo ospite (consegne) e compilazione della parte di competenza del FASAS e di ogni altro report/sistema di rilevazione previsto dall'Ats e/o dalla Regione ;
- monitoraggio della partecipazione di ogni ospite alle attività del Centro.

Servizi di sostegno al contesto familiare o solidale

Sono previsti interventi di informazione ed educazione per l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, ausili e procedure che adattino l'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supporto all'autonomia residua della persona anziana e la valorizzazione delle risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale. Questo al fine di facilitare la permanenza dell'anziano presso il proprio domicilio.

Servizio ristorazione

Il Servizio garantisce agli ospiti la fornitura del pasto.

Il Soggetto gestore cura il momento del pasto, e nello specifico provvede:

- alla raccolta ed alla comunicazione delle prenotazioni degli ospiti sulla base di un menù predisposto dalla ditta che fornisce i pasti;
- all'assistenza nella distribuzione e nella somministrazione dei pasti;
- al collegamento operativo con la società di ristorazione per la migliore organizzazione del servizio mensa, intervenendo solertemente per risolvere ogni disservizio;
- alla predisposizione dei tavoli per il pranzo, allo scodellamento dei pasti, all'assistenza degli utenti del CDI durante il pranzo, al rigoverno ed alla pulizia della sala da pranzo;

Il personale interessato alla porzionatura/somministrazione è formato dal punto di vista igienico-sanitario in ottemperanza al dettato del Reg. CE 852/2004.

Sono previste diete speciali, in relazione alle prescrizioni effettuate dal medico.

È previsto un menu sulle quattro stagioni. Il personale del CDI provvederà a pubblicizzare il menù attraverso l'esposizione in bacheca.(All.2).

Servizio trasporto

Il servizio di trasporto è organizzato dalla Cooperativa in collaborazione con un'associazione del territorio.

Uscite sul territorio

Il Soggetto gestore, compatibilmente con le condizioni ambientali ed epidemiologiche organizzerà brevi uscite sul territorio per gli ospiti che lo gradiscono e che versano in condizioni di salute tali da potervi partecipare.

Le visite agli ospiti

Per promuovere e favorire i rapporti affettivi e le relazioni con la famiglia e la comunità, pur nella salvaguardia del diritto alla riservatezza e del momento dei pasti, il C.D.I. è aperto alle visite dei familiari a qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività e/o al riposo.

Giornata Tipo

Calendario del servizio ed orari

La struttura è aperta almeno cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, con orario d'apertura minimo dalle 8,30 alle ore 17,30, con un servizio di accoglienza utenti possibile dalle ore 08.00.

Il CDI è chiuso esclusivamente nei giorni infrasettimanali festivi; eventuali chiusure straordinarie che si rendessero opportune saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

8.30-9.30: accoglienza ospiti.

Gli ospiti arrivano al Centro accompagnati dai volontari o dai famigliari e vengono accolti dall'operatore ASA.

9.30-10.30: attività sanitarie e socio-assistenziali

L'infermiere provvede alla somministrazione della terapia, alla rilevazione dei parametri vitali alla rilevazione della glicemia e alle medicazioni.

L'ASA esegue il bagno assistito programmato, accompagna gli ospiti in bagno e provvede all'idratazione.

10.30- 11.30: attività di animazione

L'educatore organizza e propone attività di riabilitazione cognitiva, attività di socializzazione, lettura e commento del giornale, attività di orientamento spazio-tempo.

11.30-12.00: preparazione al pranzo

Gli ospiti vengono preparati per essere portati in refettorio per il pranzo.

L'infermiera provvede alla somministrazione della terapia.

12.00- 13.00: pranzo

l'ASA e l'infermiere assistono gli ospiti durante il pranzo e provvedono alla somministrazione del cibo e all'imboccamento per coloro che presentano maggiori difficoltà. (si allega menu tipo Allegato 2)

13.00-14.00: riposo

Gli ospiti vengono accompagnati in saletta relax. L'ASA accoglie e accompagna nella sala

animazione gli ospiti che frequentano solo il pomeriggio .

14.00-14.30: assistenza religiosa.

14.30-16.40: attività riabilitativa

Riabilitazione e attività motoria sia individuale che di gruppo.

15.30- 16.00: merenda

Viene offerta agli ospiti la merenda rispettando i loro desideri e le indicazioni sanitarie di ciascuno.

16.30 – 17.30: preparazione e rientro a casa

L'ASA prepara gli ospiti per il rientro a casa: vengono accompagnati in bagno per eventuale cambio del presidio assorbente. Con il supporto dei volontari gli ospiti vengono accompagnati al mezzo di trasporto per il rientro al proprio domicilio.

Tariffe e Profili

La retta giornaliera è per una parte a carico degli ospiti per l'altra trattandosi di un centro accreditato viene integrata da Regione Lombardia.

Allegato.

Reclami e Suggestimenti

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente "Carta dei Servizi" attraverso un apposito modulo (allegato alla carta a disposizione presso l'ufficio).

Il modulo delle segnalazioni può essere presentato:

- di persona, presso la sede del CDI o della Cooperativa Elefanti Volanti s.c.s. Onlus – Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. ;
- inviando una e-mail a cooperativa@elefantivolanti.it.

Entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta, e archiviata all'interno dei sistemi informativi della Cooperativa.

Reclami

Gli anziani ed i familiari che vogliono esprimere lamentele o apprezzamenti nei confronti del servizio e del personale operante possono liberamente contattare il Centro, anche telefonicamente al numero 030.9970444. Gli ospiti, i familiari e gli operatori possono inoltre avvalersi di apposite schede in allegato e disponibili presso il centro, che consentono di comunicare quanto voluto nel rispetto dell'anonimato.

Rilevazione Soddifazione dell'Utenza

I questionari di soddisfazione utenti/operatori vengono somministrati con cadenza annuale. Le eventuali osservazioni e lamentele devono essere riferite ad atti o eventi accaduti negli ultimi due mesi. Le schede possono essere imbucate in un contenitore collocato presso l'ingresso del

centro. Il Responsabile del servizio provvederà a verificare la documentazione e a prendere, se possibile, gli opportuni provvedimenti per garantire il miglioramento della qualità del servizio. Provvederà inoltre a rendere noti i risultati del questionario annualmente, attraverso l'elaborazione di uno schema riassuntivo che verrà esposto all'ingresso del centro Diurno Integrato.

Gli utenti, i loro parenti o affini, possono presentare segnalazioni o reclami avverso atti o comportamenti percepiti come limitanti la fruizione delle prestazioni socio-sanitarie garantite dalla normativa vigente.

Le eventuali segnalazioni ed i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento percepito come lesivo dei propri diritti o dei diritti altrui. Il CDI elaborerà una risposta scritta ai reclami raccolti entro 30 giorni dal ricevimento di essi.

Certificazione della qualità

La Cooperativa Elefanti Volanti è in possesso del certificato di qualità ISO 9001:2015.

L'adozione di un sistema di gestione della qualità, consente di monitorare i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione dell'utenza.

Obiettivi della politica della qualità:

- migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi;
- perseguire la soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- *valorizzare il personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati, garantirne la motivazione ed il coinvolgimento, la formazione di massima professionalità e competenza;*
- *estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento continuo.*

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un "controllo di processo". Integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento

La Privacy

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.

Accesso agli atti

Hanno diritto a richiedere copia di una parte o dell'intero FASAS, oltre che al rilascio di

estratti dello stesso, anche quando l'utente è ancora in carico, le seguenti persone:

- l'utente medesimo;
- persona delegata in forma scritta dall'utente o il legale rappresentante dell'utente stesso;
- eredi legittimi, in caso di richiesta pervenuta dopo il decesso dell'utente;
- autorità giudiziaria.

La richiesta di copia di parte integrale o di singole parti del FASAS deve essere presentata in forma scritta al Medico della struttura, specificando le motivazioni della richiesta stessa.

Le informazioni contenute nei FASAS vengono trasmesse come richieste dal Medico di struttura, anche al Medico od Operatore Sanitario o Responsabile.

L'esercizio del diritto di accesso deve essere funzionale alla difesa di un proprio diritto o legittimo interesse. Con riferimento alla data di ricevimento della richiesta, la documentazione verrà posta a disposizione entro 30 giorni. Se la richiesta è superiore ad una copia il costo è di euro 0,12 a foglio.

Di seguito i relativi allegati:

Allegato 1: Codice Etico;

Allegato 2: Allegato Retta;

Allegato 3: Reclami;

Allegato 4: Questionario di gradimento;

Allegato 5: Menù Settimanale.