

C.D.I. LA ROSA D'ARGENTO

Centro Diurno Integrato

Telefono: 039/6079905

E-mail: larosadargento@codess.org

Via S. Carlo, 5 - 20885 - Ronco Briantino (MB)



CARTA DEI SERVIZI



SALUTO DI BENVENUTO

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l’organizzazione complessiva delle nostre strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio degli ospiti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d’Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Strutture per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L’inserimento nella struttura garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio familiare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, degli ospiti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre strutture. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

INDICE

| | |
|--|-----------|
| SALUTO DI BENVENUTO | 2 |
| PRESENTAZIONE | 5 |
| LA NOSTRA MISSION | 5 |
| I NOSTRI VALORI ISPIRATORI..... | 5 |
| I DIRITTI DEI RESIDENTI..... | 5 |
| CODESS SOCIALE ONLUS..... | 6 |
| L’ AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE | 6 |
| LA STRUTTURA..... | 7 |
| Ubicazione e recapiti | 7 |
| Struttura e ricettività..... | 7 |
| Orari di accesso alla struttura- giornata tipo..... | 7 |
| RETTE PER L’OSPITALITA’ | 8 |
| I SERVIZI OFFERTI..... | 8 |
| Direzione e coordinamento | 8 |
| L’èquipe multidisciplinare | 8 |
| Servizi sanitari..... | 9 |
| Servizio assistenziale..... | 9 |
| Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale | 9 |
| Ristorazione | 10 |
| Servizio di igiene ambientale..... | 10 |
| Parrucchiere, pedicure e manicure | 10 |
| Servizio trasporti | 10 |
| Il volontariato | 10 |
| Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari..... | 11 |
| Servizio di segretariato sociale..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| PROCEDURE PER L’INGRESSO E LE DIMISSIONI..... | 11 |
| STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO | 12 |
| AREA PARTECIPATIVA..... | 12 |
| a) Suggerimenti / reclami / apprezzamenti | 12 |
| b) Equipe interne ed incontri aperti all’esterno | 12 |
| c) Focus con i Residenti | 12 |
| d) Rilevazione della soddisfazione..... | 12 |
| a) Certificazione del sistema di gestione..... | 12 |
| b) Accredimento regionale | 13 |
| La struttura risulta accreditata dalla Regione Lombardia in base alla DGR Da ciò consegue l’obbligo di uniformare l’erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri quali-quantitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l’applicazione. | 13 |
| c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato | 13 |
| TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO | 13 |
| NORMATIVA DI SICUREZZA..... | 14 |

PRESENTAZIONE

LA NOSTRA MISSION

La nostra professionalità non intende sostituirsi all’esperienza e al ruolo centrale dell’ospite e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere, senza distinzione di provenienza, classe sociale, genere, credo religioso.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EGUAGLIANZA
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITA’ e CONTINUITA’
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEI RESIDENTI

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all’ AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all’ ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

CODESS SOCIALE ONLUS

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo “A + B” nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del paese.

SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

Tel. 049.8073462- Fax. 199161911

E mail: presidenza@codess.org

Sito web : www.codess.com



Dal 2006 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001:2015



Dal 2014 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma UNI 10881:2013



Dal 2018 il Sistema di Gestione ambientale di Codess Sociale è certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015



Dal dicembre del 2006 è certificata per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000

CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L' AREA ANZIANI di CODESS SOCIALE

All'interno di un' Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.

LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

Il C.D.I. è immerso nel verde della Brianza, dista circa 15 minuti da Vimercate (MB) e dispone di ampio parcheggio.

Contatti utili:



tel. 039/6079905



mail larosadargento@codess.org

Come raggiungerci

Impostare sul navigatore via S. Carlo, 5 Ronco Briantino (MB)

In Autobus (D70): la stazione dell'autobus più vicina è in Via IV Novembre, vicino alla Posta. Da qui è possibile raggiungere a piedi il CDI in 6 minuti.

In treno : le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Carnate (MB) e di Osnago (LC).

Struttura e ricettività

Il centro diurno è ubicato al piano terra, di fronte ad un ampio cortile, e possiede una capacità ricettiva di 30 posti autorizzati, di cui 10 accreditati a contratto.

Al suo interno vi si può trovare:

- l'area adibita alle attività ricreative, educative e socializzanti
- Le aree relax e di lettura
- locali attrezzati per bagno assistito e servizi igienici
- la sala da pranzo
- lo studio medico ed infermieristico
- l'ufficio segreteria / direzione

Orari di accesso alla struttura- giornata tipo

Il centro diurno è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30, tranne nei giorni festivi.

L'attività è gestita secondo una specifica programmazione giornaliera e settimanale; le prestazioni professionali sono modulate anche in ragione dell'effettiva presenza di ospiti.

In bacheca sono esposti la tabella degli orari del Centro e la tabella della programmazione con il dettaglio delle attività.

Giornata tipo:

| ORARIO | DESCRIZIONE |
|-----------------|---|
| h.8.30 - 9.30 | Accoglienza dell'ospite; colazione. |
| h.9.30 - 12.00 | Attività in programma presso il CDI. |
| h.12.00-13.00 | Pranzo |
| h.13.00-15.00 | Riposo pomeridiano per gli ospiti che lo richiedono, relax e tv |
| h. 15.00-15.30 | Merenda |
| h.15.30-17.00 | Attività in programma presso il CDI. |
| h.17.00 - 17.30 | Rientro al domicilio. |

Gli orari sono indicativi: l’organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda le attività, tale da consentire a ciascun ospite di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite e il rispetto delle diverse esigenze, in un ambito organizzativo efficiente e strutturato.

RETTE PER L’OSPITALITA’

Per la frequenza nella struttura l’ospite, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi. E’ previsto un deposito cauzionale pari a 1 (UNA) retta mensile anticipata, quota che verrà trattenuta per l’intero periodo di frequenza dell’utente presso il centro, per poi essere restituita a seguito della dimissione dell’ospite (entro 60 giorni). Il deposito cauzionale è da considerarsi infruttifero.

Per una più precisa e dettagliata definizione della retta (per es. prestazioni incluse ed escluse) si rimanda all’*allegato n.3*. Alla retta mensile deve essere aggiunto l’importo giornaliero del pasto, non incluso quindi nella retta.

La retta è dovuta anche in assenza temporanea dell’Ospite (ricovero ospedaliero, assenze per periodi legati a festività, periodi di vacanza, ecc.); in caso di assenza non verrà addebitato invece il costo del pasto.

Per ciò che riguarda la definizione degli aspetti di carattere economico si rinvia alla domanda di accoglienza e alla relativa stipula del contratto di ospitalità.

Di un’eventuale variazione della retta gli ospiti e i garanti del versamento della stessa saranno informati 30 giorni prima dell’entrata in vigore della stessa. Le persone a cui è giunta comunicazione della variazione hanno la possibilità di recedere dal contratto di ospitalità soltanto rifiutando con analoga raccomandata.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto tipo di ospitalità.

I SERVIZI OFFERTI

Il C.D.I. “La Rosa d’argento” in base alla normativa regionale DGR 7/8494 fa parte della rete dei servizi territoriali convenzionati per prestazioni ad integrazione socio sanitaria rivolte a persone anziane non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti. Il CDI è un centro che presta servizio diurno che, in quanto “integrato”, offre una proposta globale di cura che unisce il versante sociale a quello sanitario.

Si rivolge infatti ad anziani di norma superiori ai 65 anni, non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, in situazione di fragilità con un rischio di emarginazione dalle cure, affetti da pluripatologie e da demenza ma senza gravi disturbi comportamentali. Questi anziani presentano necessità assistenziali che superano le potenzialità di efficacia dell’intervento domiciliare, ma che ancora possono fare a meno dell’istituzionalizzazione presso un servizio.

Obiettivo prioritario è il recupero e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell’ospite, in relazione alle autonomie residue, in un ambiente protetto.

Direzione e coordinamento

Il coordinamento generale del C.D.I. “La Rosa D’Argento” è affidato dal direttore generale di Codess Sociale a una figura denominata Coordinatore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Medico di Struttura e di altre figure di riferimento interna, come illustrato nell’organigramma (*allegato n.2*). I compiti principali affidati al Coordinatore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro famigliari
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- raccordarsi con le figure di competenza sanitaria per una sinergia multidisciplinare
- organizzare la partecipazione dei volontari alle attività ed ai servizi della struttura

L’equipe multidisciplinare

L'equipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati.

La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'equipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con l'ospite ed i suoi familiari.

Servizi sanitari

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a monitorare le malattie croniche, a prevenire, quando possibile, il loro riacutizzarsi, a mantenere e migliorare le competenze funzionali.

I familiari, espressamente autorizzati dall'interessato, possono richiedere informazioni sulla salute dell'ospite esclusivamente al personale sanitario.

Il personale medico indossa camice di colore bianco, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Il personale infermieristico indossa divisa di colore bianco con profilo verde, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Le prestazioni fisioterapiche e riabilitative vengono svolte da terapisti della riabilitazione qualificati.

Scopo del servizio è il mantenimento delle capacità residue dell'ospite e, laddove possibile, il raggiungimento di una maggiore autosufficienza fisica od il recupero dell'autonomia persa.

Nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento dei bisogni di salute dell'ospite;
- pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- rafforza le strategie riabilitative includendole nel lavoro d'équipe multidisciplinare.

Il personale fisioterapico indossa divisa di colore bianco con profilo arancione, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Servizio assistenziale

Il CDI assicura lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, da parte di personale qualificato, ed in particolare:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene personale, abbigliamento, corretta deambulazione, supporto nell'utilizzo di ausili e protesi);
- riordino degli spazi comuni;
- interventi di protezione e sorveglianza della persona;
- interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico della persona, collaborando con le altre professionalità dell'equipe sanitaria ed educativa.

Il personale assistenziale indossa divisa di colore bianco con profilo blu, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Servizio delle attività a carattere educativo, culturale, sociale

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali al fine di mantenere nel residente una socialità viva e positiva.

L'attività di animazione è indirizzata al conseguimento di molteplici finalità:

- valorizzazione dell'identità personale dell'individuo;
- conservazione e recupero delle abilità personali;
- sostegno alla vita relazionale, combattendo la solitudine e promuovendo la socializzazione tramite momenti di aggregazione;

- costituzione di "gruppi di interesse" dove avvenga lo scambio di esperienze e la valorizzazione del patrimonio individuale di ciascuno;
- recupero e mantenimento dell'orientamento spazio/temporale, delle capacità mnemoniche e attentive, ecc.

Il personale educativo indossa divisa bianca con i profili bordeaux, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Servizio di segretariato sociale

Il CDI fornisce un servizio di segretariato sociale con la funzione di supporto agli ospiti e ai propri familiari nell'affrontare le loro problematiche, erogando:

- informazione, consulenza ed assistenza sui servizi e sulle prestazioni a cui si ha diritto, partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni dell'utente e garantendo informazioni chiare, esaurienti e aggiornate;
- supporto diretto a facilitare l'espletamento delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni e i servizi previsti dalla normativa vigente
- trasmissione delle informazioni relative alle spese sanitarie all'agenzia delle entrate Decreto Legislativo n. 175/2014 in tema di "Semplificazione fiscale e dichiarazione dei redditi precompilata"
- copia dei documenti amministrativi e sanitari entro e non oltre 30 giorni dalla richiesta scritta indirizzata alla direzione

Prestazioni alberghiere e servizi complementari

Ristorazione

I pasti sono cucinati dalla cucina interna sulla scorta di diete che hanno la finalità specifica di fornire agli ospiti un costante ed equilibrato apporto alimentare, il tutto secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto. Per tali motivi, non è consentito né portare né somministrare alimenti agli Ospiti senza aver ricevuto consenso dai responsabili.

Il menù è articolato su 4 settimane, prevede inoltre una variazione giornaliera e stagionale. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze degli Ospiti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, etc...)

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (*allegato n.1*)

Servizio di igiene ambientale

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

Il personale ausiliario indossa divisa di colore azzurro/bianco, riconoscibile anche tramite cartellino di riconoscimento.

Parrucchiere

Tale servizio viene garantito ai frequentanti, grazie alla collaborazione di professionisti che prestano la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa, per il culto cattolico, è garantito al CDI con l'organizzazione settimanale della Santa Messa, usualmente il martedì pomeriggio.

Gli Ospiti che professano una diversa religione sono liberi di ricevere l'assistenza spirituale propria.

Servizio trasporti

Il CDI non organizza il trasporto da/per il domicilio. Il trasporto è a carico delle famiglie.

Il volontariato

Il CDI si avvale della preziosa collaborazione di Volontari a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno del Centro, nonché, per l'accompagnamento dei residenti in occasione di uscite organizzate.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari che opereranno in modo continuativo partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

I rapporti con le eventuali Associazioni di volontariato sono regolati da assicurazione interna.

Servizio Amministrativo e ricevimento famigliari

Il coordinatore del servizio e gli uffici amministrativi assicurano informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

L'ammissione al CDI assume carattere di esclusiva volontarietà da parte dell'ospite o, laddove non sia possibile una scelta autonoma, da parte del famigliare o dell'Amministratore di sostegno richiedente.

La modalità di ammissione:

- *Il primo contatto:* I nostri uffici amministrativi sono a disposizione per dare informazioni in tempo reale, dare appuntamenti e inviare la domanda di ammissione e la Carta servizi.
- *La Conoscenza:* il Coordinatore del servizio o un suo referente riceveranno il futuro ospite e/o i suoi familiari per avere e dare informazioni e per una eventuale visita preliminare della struttura.
- *La richiesta formale:* l'ospite e/o un suo familiare consegnano a mano o per posta presso gli uffici amministrativi la domanda d'ammissione e la certificazione medica debitamente compilata.
- *La lista di attesa:* dopo l'idoneità della domanda da parte del Coordinatore del servizio e del medico di struttura, l'ospite viene inserito nella lista di attesa che viene gestita secondo il criterio temporale di presentazione della domanda e di Residenza.
- *La chiamata del posto disponibile:* quando il posto è disponibile il Coordinatore contatta i familiari o comunque chi esercita la tutela, comunica la data d'ingresso e chiarire gli aspetti contrattuali e dei servizi offerti. Le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto.

L'accoglienza:

- *Assegnazione posto:* il coordinatore di struttura di concerto con l'équipe multidisciplinare, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad inserire il nuovo ospite.
- *La scheda di prima accoglienza:* un familiare e/o l'ospite compilerà con l'équipe multidisciplinare la scheda di prima accoglienza, che riveste carattere di provvisorietà e verrà inserita nel fascicolo personale. Nell'arco della giornata, il nuovo ospite incontrerà e sarà visitato dal Medico interno, al fine anche di una corretta impostazione del fascicolo socio sanitario.
- *Osservazione e stesura del PAI (Piano Assistenziale individualizzato):* L'équipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo ospite, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del PAI con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno. Il PAI è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni dell'ospite, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica.

Dimissione

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi l'ospite, o un familiare, dovrà far pervenire alla Direzione disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- per dimissione da parte della struttura, nel caso in cui i comportamenti dell'ospite o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata;
- conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto;
- per cause naturali;

In caso di dimissione verrà consegnata una relazione socio/sanitaria - lettera di dimissione per assicurare la continuità delle cure.

La richiesta di una copia della cartella clinica deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri o dal tutore attraverso lo specifico modulo "RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA". La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta; tale servizio è a pagamento (60 Euro).

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti / reclami / apprezzamenti

L'ospite, il familiare, il volontario o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e al coordinatore del servizio.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull'apposito modulo (*'allegato n.5'*) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti – Reclami - Apprezzamenti" posta al piano terra.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi gli ospiti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodologie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Ospiti/familiari (*allegato n.4*)
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

Dal 2019 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 14001:2015, facendo del Sistema di gestione Ambientale parte del sistema di gestione aziendale, volto a gestire gli aspetti ambientali, soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità.

E' previsto almeno un audit interno annuale effettuato dal Responsabile del sistema Qualità o dal suo team in tutte le strutture per anziani gestite.

b) Accredитamento regionale

La struttura risulta accreditata dalla Regione Lombardia in base alla DGR VII/8494 del 22 marzo 2002 e successive. Da ciò consegue l'obbligo di uniformare l'erogazione del servizio ai requisiti ed ai parametri quali-quantitativi indicati nonché di doverne dimostrare e rendicontare periodicamente l'applicazione.

c) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

| PROCESSO | FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI DI QUALITA' | STANDARD DI QUALITA' |
|--------------------|--|---|--|
| ACCOGLIENZA | Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi | Materiale informativo | Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi |
| | Garanzia di una presa in carico individualizzata | Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata | Stesura PI entro 7gg e stesure PAI nei primi 30 giorni dall'ingresso |
| | Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni | Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente | Proposta al nuovo frequentante di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita |
| PERMANENZA | Menù variabile | Menù strutturato con variazioni a richiesta | Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc., |
| | Regolarità delle visite mediche | Presenza del medico | Due volte la settimana |
| | Questionario di soddisfazione del servizio | Domande suddivise per servizio con risposte multiple | Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7 |
| | Progetto individuale | Monitoraggio del PAI | semestrale |
| | Informazioni all'uscita | Continuità assistenziale | Formalizzazione documento predisposto su richiesta del familiare |
| DIMISSIONI | Riservatezza trattamento dei dati | Richiesta cartella clinica | Richiesta scritta dell'utente/caregiver |
| | Tempi di rilascio della cartella clinica | Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta | 30 giorni |
| | Lettera di dimissione | Relazione socio-sanitaria-assistenziale | Alla dimissione |

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da “CODESS Sociale”, come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato “dato sensibile” come previsto dalla legge 675/96, D. L.vo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Residente o chi vi abbia interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti ha diritto di accesso alla documentazione amministrativa, secondo le disposizioni della legge 241/90, successive modificazioni ed integrazioni.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La struttura è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

E’ attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall’ Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.

ALLEGATI

1. MENU’ TIPO
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO
3. COMPOSIZIONE RETTA E TARIFFARIO
4. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI
5. MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI – RECLAMI - APPREZZAMENTI
6. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA