

Carta dei Servizi

Centro Diurno per Anziani (SPCDA)

“S.S.BORDONE E MACARIO”

Piazza G. Matteotti 19 (FC)

Tel/fax 0541-948031

E- mail crasogliano@coopilcigno.it

Rev.02 del 30/06/2019

Sommario

CHI SIAMO	4
I PRINCIPI CHE GUIDANO IL NOSTRO FARE	4
L’ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA	5
I DIRITTI DEGLI OSPITI	6
I SERVIZI OFFERTI E RICOMPRESI NELLA RETTA.....	8
I SERVIZI OFFERTI MA NON COMPRESI NELLA RETTA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
ORARI DEL PERSONALE E GIORNATA TIPO.....	9
LA METODOLOGIA DI LAVORO.....	9
ACCESSO AL SERVIZIO, INFORMAZIONI E RETTA.....	9
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	12
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE.....	13
MODALITÀ DI DIMISSIONI	14
MONITORAGGIO E QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
GESTIONE DEI RECLAMI,SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI	15
SERVIZIO “ASCOLTO DEL CLIENTE”	15
INFORMAZIONI UTILI	15
ALLEGATI 1- 2 – 3 -4 - 5	

Gentile cliente, il documento che sta per leggere è la “Carta dei Servizi” del Centro Diurno per Anziani non autosufficienti (SPRA)

S.S. BORDONE E MACARIO, inserito nella “Casa Residenza Anziani di Sogliano”

La Mission della nostra Struttura è di rispondere con competenza professionale al sistema dei bisogni e dei diritti degli anziani non autosufficienti del Distretto del Rubicone, salvaguardandone la dignità personale, valorizzandone identità, storia e socialità.

Il miglioramento continuo della Qualità, finalizzato a garantire il miglior benessere dei nostri Ospiti, costituisce da sempre la caratteristica della nostra Struttura.

Questa carta dei servizi è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la Struttura, ne assicuriamo un utilizzo dinamico, conforme alla normativa vigente garantendone la massima diffusione.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l’organizzazione complessiva della Struttura, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l’attività degli operatori, agli indicatori di benessere rilevati e dei dati numerici e tipologici sulla gestione dei reclami e agli impegni di miglioramento che assumiamo rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi si è voluto cogliere l’occasione per iniziare a sviluppare un’ampia riflessione sull’organizzazione e sulle peculiarità della Struttura, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti e Familiari; questo documento non vuol essere perciò una semplice “guida ai servizi” e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l’esplicitazione di precisi impegni e standard di qualità sui quali l’Ospite può misurare e verificare il servizio di cui fruisce. Non rappresenta, dunque, un documento formale, ma l’impegno che la Struttura si assume verso i propri Ospiti.

Nella carta abbiamo indicato le informazioni necessarie e i documenti necessari per l’ingresso dell’Ospite, le informazioni per conoscere le modalità per esprimere un reclamo o presentare un suggerimento e tutto quello che riteniamo sia importante che voi conosciate della Struttura. Questo per garantire che il nostro Ospite e i suoi Familiari, siano sempre coinvolti attivamente nel processo di cura.

Con questo spirito, La invitiamo ad offrirci i suoi consigli e a presentare i suoi eventuali reclami, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, aiutandoci così nel miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.

A sua disposizione per ogni approfondimento

Il Consiglio di Amministrazione

Il Cigno Cooperativa Sociale Soc. Coop. a.r.l. ONLUS

CHI SIAMO

La Cooperativa Il Cigno persegue le proprie finalità di assistenza semi-residenziale ad anziani non autosufficienti, attraverso il Centro Diurno integrato nella Casa Residenza Anziani S.S. Bordone e Macario di Sogliano (di seguito CD), costruita in conformità con quanto previsto dalla normativa regionale 564/00 e alle normative vigenti in materia di sicurezza prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro. La CRA è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Sogliano al Rubicone, come Centro Diurno di 5 posti, e risponde all'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito territoriale. La finalità del Servizio è quella di creare le miglior condizioni possibili di benessere per l'utente e la sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio.

I PRINCIPI CHE GUIDANO IL NOSTRO FARE

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei valori profondi che fanno parte della nostra storia e della nostra tradizione:

Unità della persona: l'Anziano non autosufficiente, inserito in CD, è primariamente una Persona caratterizzata da una storia e da un'identità personale e sociale; nell'accoglierlo, il personale della Struttura s'impegna a valorizzare la totalità del suo essere, evitando il rischio di un'eccessiva medicalizzazione; s'impegna altresì, a privilegiare un approccio di tipo dinamico e riabilitativo.

Eguaglianza: ogni Ospite del CD è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali nel rispetto delle sue credenze e abitudini. Nessuna discriminazione può essere esercitata per motivi legati a: sesso, razza, scelte religiose (alimentazione, frequenza ai riti), credo politico, ceto sociale, patologia.

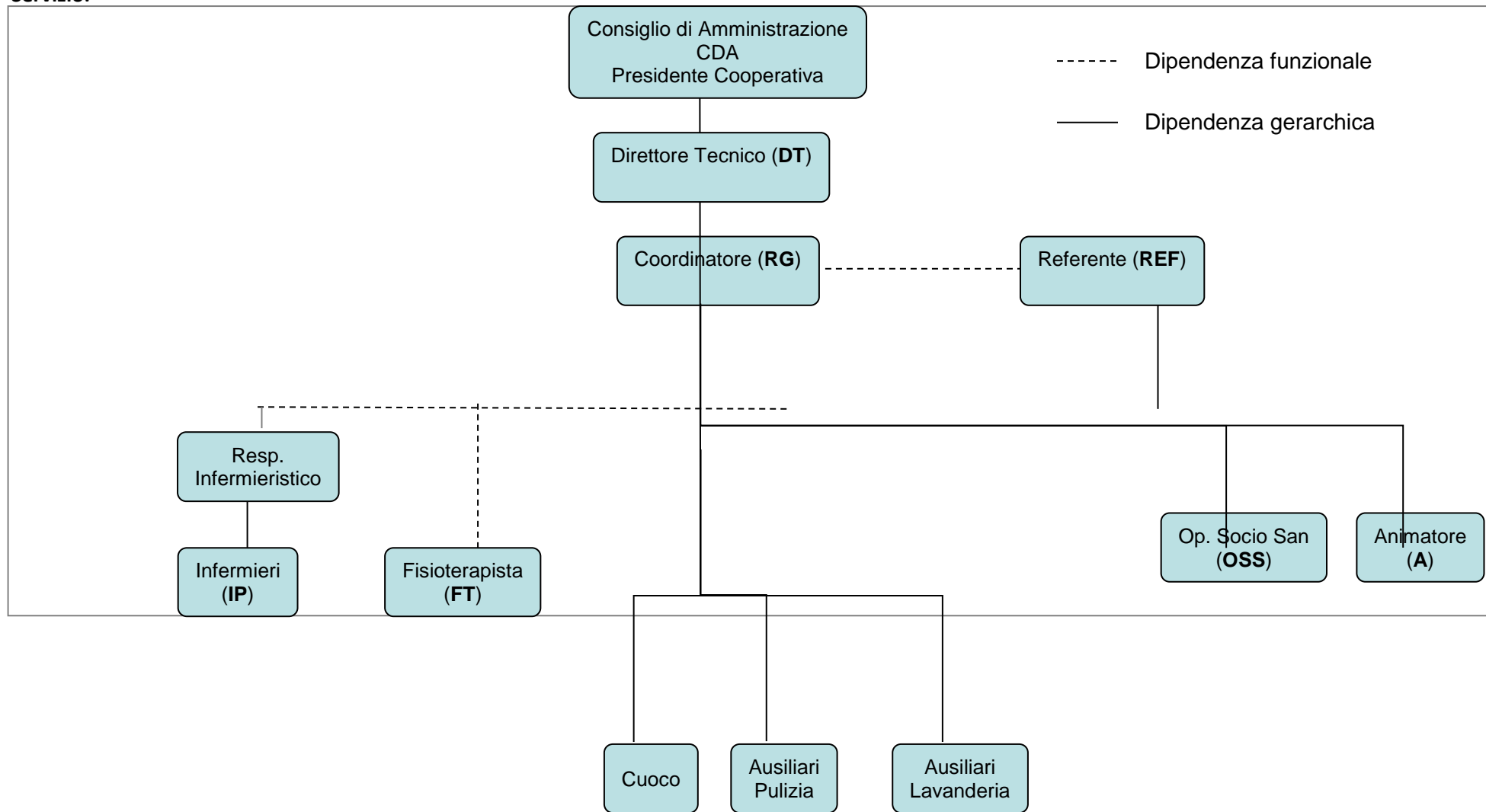
Riconoscimento e valorizzazione della dignità dell'Anziano: la Persona Anziana è testimone che non è la capacità produttiva o l'efficienza o la prestanta fisica a conferire valore all'esistenza e che la vita è degna di cura e attenzione in qualunque fase del suo ciclo. L'Anziano e la soddisfazione dei suoi bisogni sono **al centro del Servizio.**

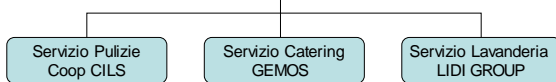
Partecipazione: è favorita la partecipazione degli Ospiti, dei loro Familiari e degli operatori alla vita della Struttura. Partecipare significa essere protagonisti nel perseguimento di migliori condizioni di vita e di lavoro per tutti.

Integrazione: particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nella Struttura non costituisca una scelta emarginante e privi l'Anziano del diritto ad essere parte viva del proprio contesto sociale.

L'ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

Il CD "S.S BORDONE E MACARIO", come già sopra indicato, è gestita dalla Cooperativa Sociale "IL CIGNO", di seguito riportiamo l'organigramma del Servizio:





I DIRITTI DEGLI OSPITI

Diritto alla libertà e alla sicurezza: mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona bisognosa di cure deve essere una priorità dell'assistenza erogata dalla Cooperativa. Qualsiasi forma di coercizione alla libertà di movimento deve avvenire necessariamente nel rispetto della dignità della persona e può trovare giustificazione solo se la si considera parte di un trattamento e non come misura autonoma. È necessario comprendere che l'obiettivo di garantire la sicurezza e l'incolumità degli anziani talvolta è in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia e la libertà di movimento. Quando ciò si verifica, è importante effettuare un'attenta valutazione multidimensionale affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti, e i familiari devono essere aiutati a riconoscere il diritto che l'anziano ha di correre anche alcuni rischi pur di mantenere il più possibile ogni autonomia residua.

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente le forme d'intervento più idonee per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

Prevenzione da ogni forma di abuso: "L'abuso sugli anziani è definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come "un'azione singola, o ripetuta, o una mancanza di un'azione appropriata, che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa un'aspettativa di fiducia e che causa danno o dolore alla persona anziana". L'abuso sugli anziani spesso non è notato ed è raramente denunciato. Può essere intenzionale o meno, e riguarda non solo l'abuso fisico, ma anche quello psicologico ed emotivo, sessuale, finanziario, farmaceutico, nonché la negligenza. Anche la negazione dei diritti civili, la discriminazione e i pregiudizi a causa dell'età avanzata sono considerati forme di abuso sugli anziani". La Cooperativa nel fornire la propria attività di cura e assistenza s'impegna a prevenire, tutelare e proteggere gli anziani ospiti da ogni forma di abuso "intenzionale" e "non intenzionale" permettendo loro di vivere una vita dignitosa fino al termine della loro esistenza.

Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale: tutti i professionisti che operano nel CD hanno un ruolo fondamentale nel riconoscere e proteggere gli anziani non autosufficienti, essi sono responsabili nei riguardi delle persone che assistono, al fine di ridurre al minimo la possibilità di situazioni di abuso controllando tutti gli utenti che potrebbero essere considerati "a rischio". La Cooperativa sviluppa attività articolate e tese ad aumentare la consapevolezza dei fattori di rischio e aiutare il proprio personale, ma anche i familiari a conoscere cosa devono fare quando sospettano o assistono all'abuso su anziani. Riteniamo che per la prevenzione sia importante coinvolgere tutte le persone impegnate a promuovere il benessere e la dignità degli anziani. Ogni forma di reclami sarà presa in seria considerazione. Anche i programmi di formazione e i corsi di aggiornamento per il personale, aperti anche ai familiari aiuteranno a sviluppare la capacità di osservare, individuare e gestire anche i tipi più "invisibili" di abuso e discriminazione sugli anziani.

Diritto all'autodeterminazione: il Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) deve tenerne in grande considerazione attraverso la possibilità data agli utenti di esprimere la loro volontà e opinione e rispettandone i desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui vogliono essere assistiti, le loro aspettative nei riguardi del piano di assistenza, che comprende ad esempio la scelta dei cibi preferiti o dell'orario e delle modalità del riposo pomeridiano e che si deve adattare quanto più possibile ai desideri della persona assistita.

Diritto alla privacy: Il rispetto dell'anonimato, della riservatezza e del consenso della persona vulnerabile devono essere le priorità quando si ha a che fare con la protezione dei dati, soprattutto per quanto riguarda l'accesso ai dati di tipo sanitario. Il personale è adeguatamente formato rispetto all'obbligo di non rivelare i dati o le informazioni personali dell'utente, in particolare se questo può essere lesivo per l'assistito.

Il senso di pudore della persona deve essere sempre tenuto in considerazione. Se un ospite non desidera essere assistito ad esempio da un uomo, il Coordinatore assegnerà all'anziano un addetto all'assistenza confacente alle esigenze dell'anziano.

Gli orari di accesso alla Struttura sono molto flessibili, ai visitatori è però richiesto che l'accesso alla stessa tenga conto del bisogno di privacy, di silenzio e tranquillità da parte anche degli altri Ospiti.

Diritto a cure appropriate e di alta qualità Il rispetto per la dignità, la qualità della vita e il benessere di ogni persona è l'elemento fondamentale di tutte le nostre decisioni che riguardano la progettazione dell'assistenza. Alcuni aspetti dello stile di vita passato possono avere un forte impatto sulla qualità della vita degli assistiti. Quindi deve essere portato rispetto alle abitudini che una persona può avere ereditato dal suo passato, e condividerle con i caregiver può rafforzare la comprensione reciproca

I bisogni di assistenza non sono statici; le condizioni possono cambiare, migliorare e peggiorare, e richiedono risposte in continua evoluzione che possano essere fornite tramite regolari valutazioni dei bisogni, in modo da adattarsi al progetto di assistenza. Un servizio di qualità significa garantire il benessere della persona, che sia rispettoso, accessibile, e che fornisca una continuità nell'assistenza. Fornire un'assistenza di qualità significa inoltre considerare l'assistito un collaboratore centrale, e non un ricevente passivo. Anche i pasti e un'idratazione adeguati possono aiutare a migliorare la salute e la qualità della vita.

Migliorare le condizioni di vita della persona, soprattutto tramite un sostegno puntuale anche nell'aiuto per i bisogni quotidiani (mangiare, bere, andare in bagno) deve essere fornito nei tempi richiesti dall'assistenza: quando le persone invecchiano, avvertono un maggiore senso di urgenza nei loro bisogni quotidiani, e pertanto un aiuto tempestivo diviene fondamentale.

L'adozione e l'attuazione di standard di qualità obbligatori per l'assistenza professionale da parte della Cooperativa contribuisce a creare un ambiente che sostiene l'assistenza di qualità.

Diritto ad informazioni dettagliate e al consenso informato: l'Ospite, attraverso i responsabili del servizio, ha diritto che la sua Famiglia sia tempestivamente e correttamente informata riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie, partecipi all'elaborazione del progetto assistenziale, abbia libero accesso alla Struttura, possa intervenire direttamente in alcune attività assistenziali. Per quanto riguarda il diritto alla tutela della salute vedi "Consenso Informato".

Diritto alla libertà di espressione, alla libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione: il retroterra culturale di una persona influenza le sue credenze e valori, la percezione della propria salute e malattia; il significato che dà alla morte e all'esistenza; i limiti riguardanti la privacy; la visione del ruolo della famiglia nel prendere le decisioni, l'autonomia della persona o il modo di comunicare con gli altri. Nell'assistenza all'anziano deve pertanto prevalere un approccio tollerante, così che ogni individuo sia libero di praticare i propri riti religiosi o seguire le proprie tradizioni culturali.

Alle persone assistite, qualora si presentasse la necessità, saranno messi a disposizione spazi appositi per praticare le proprie credenze o religione o avere la possibilità di partecipare ad eventi religiosi se lo desiderano. Gli assistiti non saranno in nessun modo spinti a partecipare a nessun evento (religioso, filosofico, politico, etc.) che si tiene Struttura, qualora non lo desiderino.

I SERVIZI OFFERTI E RICOMPRESI NELLA RETTA

Il servizio assistenziale: è fornito da Operatori Socio-Sanitari (di seguito denominato OSS) che si occupano di dare risposte coerenti e tempestive ai bisogni dell'Anziano, al fine di garantirne il benessere psico-fisico e il necessario supporto alla non-autosufficienza nello svolgimento di tutte le fasi di vita quotidiana.

Servizio di assistenza medica generica e specialistica / Fornitura farmaci: ogni Ospite del CD mantiene il proprio Medico di Medicina Generale, con il quale fin dall'ingresso, si instaura un processo di collaborazione fondamentale per garantire la continuità assistenziale e sanitaria.

Servizi di fisioterapia / Fornitura presidi e ausili per la mobilità: Il Fisioterapista (di seguito denominato FT) ha il compito di elaborare uno specifico programma di attività motoria e di riattivazione funzionale in base a quanto stabilito dai progetti assistenziali individualizzati. Il FT fornirà momenti di consulenza ai Familiari e agli operatori riguardo il corretto utilizzo degli ausili e delle posture.

L'Assistenza religiosa è garantita nel rispetto della libertà individuale di ognuno attraverso la celebrazione della S.S. Messa il sabato.

Servizio di animazione: l'Animatore ha il compito di elaborare un programma settimanale delle attività di animazione sulla base di specifici progetti che tengano conto degli obiettivi dei progetti individualizzati e attività specifiche per utenti affetti a demenza.

Servizio di ristorazione e consulenza dietetica: il servizio, fornito dalla cucina interna, garantisce pasti vari, bilanciati sulla base dei bisogni nutrizionali degli utenti; diversificati in base ai gusti e alla frutta e verdura di stagione. Per gli ospiti che presentano particolari problematiche sanitarie, il medico curante può richiedere la possibilità di somministrare diete speciali

Servizio di trasporto: Rimane a carico dell'utente il trasporto da e verso il CD

Servizi di manutenzione: il servizio è garantito attraverso contratti specifici con aziende esterne per la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti tecnologici.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA, DISPONIBILI SU RICHIESTA

➤ VEDERE TARIFFARIO

ORARI DEL PERSONALE E GIORNATA TIPO

I turni mensili di tutto il personale oltre ad essere esposti nella guardiola degli operatori, sono disponibili e visionabili su richiesta da parte degli utenti e dei familiari, oltreché dalla Comunità e dagli organismi di vigilanza.

Nell'allegato 3 alla presente carta dei Servizi sono riportati gli orari giornalieri di tutto il personale operante nella CRA nel quale il CD è integrato e nell'allegato 5 è riportata la "giornata tipo" del CD.

LA METODOLOGIA DI LAVORO

La metodologia di lavoro è centrata su:

- **Presa in carico individuale:** per ogni Ospite viene elaborato entro un mese dall'ingresso un piano di assistenza individuale aggiornato al bisogno e comunque con frequenza almeno semestrale;
- **Approccio integrato:** il progetto individuale viene elaborato e sviluppato attraverso l'apporto di tutte le figure professionali presenti all'interno della equipe multidimensionale;
- **Lavoro per obiettivi;**
- **Continuità assistenziale;**
- **Globalità della presa in carico dell'Anziano-centralità dell'Anziano;**
- **Misurazione dei risultati e progetti di miglioramento;**
- **Valorizzazione dell'apporto delle Famiglie, del Volontariato e delle Associazioni**

ACCESSO AL SERVIZIO, INFORMAZIONI E RETTA

L'utenza

Conformemente con quanto previsto dalla vigente Normativa Regionale, gli Ospiti sono anziani in condizione di non autosufficienza fisica, psichica, socio-relazionale per i quali non è possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale. L'ingresso nella Struttura è espressione di una libera scelta dell'Ospite, o in assenza della sua capacità a decidere in merito, del Familiare o Tutore Legale.

L'Ente Gestore non è responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo e attenzione possibili, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere attivate solo dalle competenti autorità.

La domanda per l'accesso per i posti di CD:

I posti di CD sono a libero mercato, pertanto per fare la domanda di ingresso il familiare /referente potrà accedere direttamente alla Struttura e fare domanda presso l'ufficio del Coordinatore di struttura, compilando apposita modulistica;

In caso di esubero di domande verrà elaborata apposita lista d'attesa che seguirà per la chiamata l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

Avranno comunque priorità casi di particolare rilevanza socio sanitari inviati dai servizi sociali.

Rapporti con tutori o curatori legali dell'utente

Al momento dell'ingresso in Struttura il Coordinatore incontra l'anziano e i suoi familiari per la compilazione dei dati necessari alla corretta presa in carico dell'utente. Se l'utente è inabile o interdetto si richiederà l'atto giudiziario con cui il Giudice Tutelare ha nominato il tutore o curatore legale. Il nome e i riferimenti del tutore/curatore saranno inseriti nella Cartella Socio-Sanitaria dell'utente e i vari membri dell'equipe avranno cura di informarlo su tutte le

attività assistenziali e sanitarie che riguardano l'utente in carico in quanto hanno la responsabilità di rappresentare o assistere la persona inabile o interdetta in tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, oltre, ovviamente, ad occuparsi del suo benessere.

Consenso Informato

L'acquisizione del consenso informato personale, esplicito, consapevole, attuale e documentato ha fondamento giuridico:

- ✓ Nell'art 2, 13 e 32 della Costituzione;
- ✓ Nell'art 5° del codice penale e nell'art 5 del codice civile;
- ✓ Negli articoli 5-10 della Convenzione del Consiglio d'Europa sui diritti dell'uomo del 19/11/96, ratificata in Italia con legge 145/2001
- ✓ Nel codice di deontologia medica 18/05/2014 Titolo IV
- ✓ In varie sentenze della Cassazione fra cui la sentenza n. 384 del 15/01/97 Cassazione Civile sezione III e sentenza n. 168824 del Tribunale di Milano sezione VII del 14/05/98 Cassazione Civile

Per trattamenti sanitari che prevedono l'acquisizione del consenso informato sarà cura del Medico di Medicina Generale di ogni Ospite:

- Dare tutte le informazioni necessarie, tenuto conto del suo livello culturale, fornendo tutti gli elementi che lo mettano nella condizione di comprendere il proprio stato e decidere autonomamente.
- Far sottoscrivere la parte di Cartella Clinica Individuale in cui è prevista la prescrizione medica prima della sua applicazione.

Si specifica che il consenso deve essere richiesto direttamente solo o:

- all'assistito capace di intendere e volere;
- al tutore legale interdetti secondo l'art. 414 del codice civile.

Non esiste un potere di rappresentanza dei prossimi congiunti rispetto al soggetto titolare del diritto di consentire.

Si ribadisce che la sottoscrizione dell'interessato o del suo rappresentante legale della prescrizione medica motivata deve precedere la sua applicazione.

La retta e la deducibilità fiscale-il deposito cauzionale

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei Servizi, l'Ospite verserà una retta stabilita annualmente dal Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa, concordemente a quanto definito dall'assemblea dei Comuni del Distretto.

La retta a carico degli Utenti è giornaliera e deve essere versata dal primo giorno di ingresso nel Servizio, sino al giorno di dimissione o decesso dell'Ospite compreso.

Per le modalità specifiche di pagamento si rimanda all'Allegato 02 "Retta".

Norma sulla tutela della Privacy

Sulla base della disciplina privacy prevista dal Regolamento europeo GDPR, dalla normativa nazionale nonché dalla ISO 9001, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite o al Familiare è richiesto, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione.

La Cooperativa è inoltre in possesso del "Registro dei trattamenti dei dati personali" dove sono in sintesi riportate tutte le misure di sicurezza che sono adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

Rilascio copia Cartella Socio-Sanitaria

E' possibile ottenere il rilascio della copia della cartella socio-sanitaria e/o parte di essa, facendo formale richiesta al Coordinatore della Struttura da parte di soggetto titolato o, quando le condizioni lo consentano, dallo stesso ospite. I tempi del rilascio sono di 15 giorni dalla richiesta. Il rilascio della copia della cartella socio-sanitaria è subordinata al pagamento di una somma proporzionale alla quantità di documentazione che è necessario estrarre in copia.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Inserimento

Il Coordinatore si rende disponibile, previo appuntamento, a far visitare la Struttura in cui è inserito il CD e a fornire ogni utile informazione circa il suo funzionamento, a chiunque sia interessato a presentare domanda di inserimento nelle graduatorie.

All'atto della comunicazione d'inserimento di un nuovo Ospite da parte dell'Ufficio Anziani, il posto è immediatamente riservato.

Solitamente l'ingresso di un Ospite è preceduto da un colloquio con i familiari o i referenti dell'utente, finalizzato a creare le migliori condizioni per l'inserimento dell'Ospite tramite la conoscenza preventiva dei suoi macro-bisogni ed abitudini.

Regole di vita comunitaria

Un clima di cordialità e rispetto sono le basi per una buona convivenza tra personale, Ospiti e Familiari della Casa, ai quali chiediamo collaborazione su alcuni punti:

1. L'accesso dei Familiari alle zone giorno è libero durante tutto l'arco della giornata; per non disturbare gli Ospiti durante il riposo e per garantire loro la dovuta riservatezza, si prega i Familiari di evitare l'accesso nei seguenti orari: dalle ore 12.00 alle ore 15.00 fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal Coordinatore;
2. L'introduzione di cibo, generi alimentari, alcolici, animali è consentito solo ed esclusivamente in accordo con il Coordinatore;
3. Gli Ospiti (compatibilmente con le loro patologie), i visitatori, gli operatori e i volontari sono tenuti ad un comportamento corretto, evitando schiamazzi, insulti, e atteggiamenti non consoni, in quanto incompatibili con una serena vita comunitaria;
4. Durante la somministrazione dei pasti è vietato sostare in prossimità del carrello scaldavivande
5. Gli Ospiti ed i loro Familiari sono tenuti ad un corretto utilizzo delle strumentazioni e delle attrezzature della Casa;
6. È vietato fumare in tutti i luoghi della Struttura; se non dove espressamente indicato;
7. La Struttura deve salvaguardare il diritto dell'utente di potersi spostare ed uscire dal CD, per cui gli Ospiti che ne hanno la possibilità, possono uscire autonomamente dalla Casa, salvo ovviamente, avvisare il personale dell'uscita; così come i Familiari possono far uscire l'anziano, firmando l'apposito registro d'uscita ed avvisando gli operatori;
8. Gli ospiti possono comunicare e mantenere contatti con l'esterno - ricevendo ed effettuando telefonate utilizzando la linea telefonica della Struttura, attraverso mail, giornali parrocchiali, riviste, quotidiani ecc.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

1) IL PERSONALE

La qualità dell'assistenza deriva dal contributo delle diverse professionalità contemporaneamente coinvolte sul campo, dove l'unità d'intenti e la condivisione degli obiettivi sono il punto di partenza imprescindibile per garantire il funzionamento di tutto "il sistema servizio".

Tutto questo è possibile attraverso l'utilizzo alcuni degli "strumenti" di seguito indicati:

- 1) l'organizzazione di una riunione plenaria a inizio anno, per la presentazione della **Vision aziendale, la condivisione del piano di Struttura, dei programmi di aggiornamento e formazione, degli indicatori del servizio, ecc.** Le altre due riunioni plenarie, svolte generalmente a metà e fine anno le si utilizzano per valutare il raggiungimento degli obiettivi, mettere in campo le necessarie azioni correttive e condividere i piani di miglioramento;
- 2) l'organizzazione di riunioni di nucleo almeno quindicinali, finalizzate alla verifica dei piani di lavoro, alla condivisione di nuovi strumenti, prassi operative e protocolli
- 3) Incontri di supervisione e analisi del benessere organizzativo;
- 4) la pianificazione e realizzazione di un progetto formativo finalizzato ad aggiornare le competenze e a garantire una formazione permanente delle risorse impiegate nell'erogazione del servizio;
- 5) la realizzazione di incontri informali finalizzati a migliorare la collaborazione tra operatori e ad agevolare l'integrazione fra figure professionali diverse e/o operatori stranieri;

2) LE FAMIGLIE

La Famiglia rappresenta una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e per questo svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti.

Proprio per questo noi consideriamo la Famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo la presa in carico del proprio congiunto.

In questo senso vanno intesi, tutte le azioni della Struttura volte il mantenimento dei rapporti con i Familiari, il coinvolgimento in attività di animazione comunitaria (feste, compleanni, uscite, gite, ecc...) e l'incentivazione dell'uscita degli Ospiti presso i Familiari.

Allo stesso modo noi ci impegniamo ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e i responsabili della Struttura, attraverso momenti documentati quali:

- 1) applicazione di procedure di ingresso e presa in carico in grado da creare fin da subito la necessaria alleanza operativa;
- 2) incontri periodici di pre-ingresso, dopo un mese dall'inserimento e in occasione della formulazione, e successivamente, verifica del PAI, etc
- 3) incontri individuali con le varie figure professionali per discutere di qualsivoglia esigenza, condizioni sanitarie dell'utente,
- 4) n. 2 incontri annuali con i parenti per la presentazione della Vision, la condivisione delle attività quotidiane del servizio, il coinvolgimento nei percorsi di valutazione della qualità, le risultanze dell'analisi degli indicatori di qualità previsti dalla Regione, delle risultanze del questionario di soddisfazione, delle risultanze dei reclami e dei piani di miglioramento previsti
somministrazione del questionario di soddisfazione, cassetta dei reclami/suggerimenti, lettere di elogio, ecc.
- 5) Servizio "Ascolto del Cliente"
- 6) Bacheca informativa con programma animazione esposto, programmazione mensile dei PAI, menù e ogni genere di informazione utile
- 7) festa annuale con merenda, feste di compleanno, uscite in paese, laboratori creativi attività di animazione, ecc.

Questi sono solo alcuni degli strumenti messi in campo per creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare insieme garantendo produttività e serenità.

3) GLI STAKEOLDERS

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente il soggetto gestore assicura con iniziative e strumenti formalizzati e documentati la partecipazione, anche alla redazione/modifica della Carta dei Servizi ed ai percorsi di valutazione della qualità; adottando come metodo il confronto continuo e sistematico e un atteggiamento positivo e ricettivo verso tutti gli Stakeholders (Associazioni, Volontariato, Comune, AUSL, ecc.) portatori di proposte di innovazione e progettualità.

Tutte le persone interessate possono visitare la Struttura previo appuntamento o durante gli Open Day organizzati per far conoscere i servizi del CD alla Comunità locale e al Territorio.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

La richiesta di dimissione dal CD deve essere comunicata in forma scritta, con almeno quindici giorni di preavviso e sottoscritta dall'Ospite e/o da suo legale rappresentante.

L'allontanamento di un Ospite può essere richiesto dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa anche in presenza di gravi conflitti, fra operatori e Utenti/Famigliari, che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'Ospite, nonché per reiterate inadempienze nel pagamento della retta (vedi Allegato 02 "Retta").

In caso di dimissioni a qualsiasi causa dovute, i Responsabili della Struttura saranno a disposizione di chi accoglierà l'utente per fornire ogni informazione utile affinché la continuità assistenziale sia garantita.

MONITORAGGIO E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa "Il Cigno" ha implementato da oltre un decennio attraverso la Certificazione UNI EN ISO 9001-2008 un sistema **atto a garantire che ogni attività gestita, sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata.**

Verranno predisposti incontri individuali con i famigliari con la finalità di:

- ✚ far conoscere il Servizio
- ✚ rendicontare eventuali modifiche organizzative del servizio
- ✚ garantire l'aggiornamento delle informazioni riguardanti gli utenti assistiti
- ✚ garantire in fase di auto valutazione e di valutazione esterna le informazioni necessarie per comprendere l'efficacia delle azioni intraprese e per valutare quanto la persona viva bene all'interno del Servizio.

GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI

La Cooperativa utilizza una procedura ormai consolidata che prevede una gestione dei reclami attraverso: la raccolta, la registrazione in apposito programma informatico, raccolta e analisi delle informazioni, individuazione degli interventi correttivi, restituzione entro 10 gg. al familiare sulle attività messe in campo, analisi dei risultati. (Allegato 01 “Modulo reclami e suggerimenti”).

Accanto all’ufficio del Coordinatore è posta una cassetta delle lettere nella quale gli ospiti o loro familiari possono inserire i propri reclami / suggerimenti o ringraziamenti. Il Coordinatore o la Direzione Tecnica della Cooperativa si impegna a rispondere entro 10 giorni ad ogni segnalazione non anonima.

SERVIZIO “ASCOLTO DEL CLIENTE”

Il nostro obiettivo è di rendere la permanenza dell’anziano presso la Strutture la più serena e confortevole possibile, riteniamo quindi fondamentale conoscere l’opinione degli utenti o dei loro Familiari sui Servizi, Amministratori di Sostegno, ecc. che eroghiamo e sulla qualità degli interventi fornita.

Le segnalazioni e i suggerimenti sono uno strumento fondamentale per fare in modo che il Servizio erogato si avvicini sempre più alle aspettative del nostro Ospite e a questo scopo, oltre ai questionari di soddisfazione, è stato istituito il servizio “**ascolto del Cliente**”, grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni e suggerimenti tramite un colloquio diretto con il Coordinatore della Struttura e, se necessario, con il Direttore Tecnico della Cooperativa.

INFORMAZIONI UTILI

La struttura S.S. Bordone e Macario” di Sogliano è sita in Piazza G. Matteotti 19 - 47030 Sogliano al Rubicone;

Il Coordinatore della Struttura, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa alla Struttura e ai servizi erogati

Il Centralino/reception della struttura viene garantito tutti i giorni dell’anno dalle 08.30 alle 18.00

- ✓ N. di telefono “Cra S.S. Bordone e Macario”: 0541/948031
- ✓ Numero di fax “Cra S.S. Bordone e Macario”: 0541/948031
- ✓ Indirizzo e-mail “Struttura Sogliano”: crasogliano@coopilcigno.it
- ✓ N. di Telefono “Coop. Il Cigno” 0547 25306
- ✓ Numero di fax “Coop. Il Cigno”: 0547 22602
- ✓ Indirizzo e-mail “Coop. Il Cigno”: segreteria@coopilcigno.it
- ✓ Sito Internet: www.coopilcigno.it

Questa Carta dei servizi viene consegnata ai nostri clienti utenti/famigliari:

- al momento dell'ingresso in Struttura dell'ospite;
- tutte le volte che viene aggiornata.

Tale documento è consultabile nel sito www.coopilcigno.it e viene comunque fornito dalla coordinatrice a chiunque ne faccia richiesta

Segue

- **TARIFFARIO**
- **ALLEGATO 01 "MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI"**
- **ALLEGATO 02 "RETTA"**
- **ALLEGATO 03 "ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE"**
- **ALLEGATO 04 "DOCUMENTAZIONE D' INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA"**
- **ALLEGATO 05 "LA GIORNATA TIPO"**

TARIFFARIO

I SERVIZI OFFERTI MA NON COMPRESI NELLA RETTA :

- bagno di pulizia 7,00 € + iva
- cena 5,50 compreso iva
- parrucchiere 10,00 € + iva
- podologo 20,00 € + iva

ALLEGATO 01 “MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI”

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (Cognome) _____ (Nome) _____

Residente in Via _____ N. _____

a _____, Provincia _____ CAP _____ Tel _____

in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____

accolto/accolta presso:

Il Centro Diurno “Sogliano SS. Bordone e Macario”

DESIDERA SEGNALARE (ESPRIMERE L’OGGETTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO)

Ai sensi del **Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018** autorizzo la residenza Bordone e Macario di Sogliano al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data _____

Firma

Il presente modulo va inserito nella cassetta “ascolto Cliente” collocata all’ingresso della Struttura.

Il Coordinatore s’impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla data di ricezione del modulo

ALLEGATO 02 “RETTA”

Retta giornaliera struttura		
Ospiti in regime privato	Euro 35,00	

Modalità di pagamento:

La retta viene pagata mensilmente, al termine del periodo di frequenza.

La sottoscrizione del contratto comporta un impegno di spesa da parte dell’utenza anche in caso di assenza per malattia.

La retta andrà versata, previa consegna di fattura da parte della Cooperativa, attraverso bonifico bancario a:

**IBAN IT 07J538723901000000746930
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA**

Oppure, tramite addebito RID (previa autorizzazione con apposito modulo) al costo di € 1,50 al mese che verranno addebitati direttamente in fattura;

L’utente che non paga entro il termine di 15 giorni è considerato “moroso”. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa invia all’utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito la Cooperativa indicherà le modalità di pagamento e il termine ultimo entro cui provvedere allo stesso, indicando le conseguenze in caso di inadempimento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, la Cooperativa potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All’utente moroso la Cooperativa addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

ALLEGATO 3 – “ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE”

Servizio-socio-sanitario -assistenziale

CD SOGLIANO COOP IL CIGNO						
PERSONALE IN TURNO CD						
N UTENTI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
1 OSPITI	OSS 8/9	OSS 8/9	OSS 8/9	OSS 8/9	OSS 8/9	OSS 8/9
2 OSPITI	OSS 8/10	OSS 8/10	OSS 8/10	OSS 8/10	OSS 8/10	OSS 8/10
3 OSPITI	OSS 8/11	OSS 8/11	OSS 8/11 ANIMATRICE 9/12	OSS 8/11	OSS 8/11	OSS 8/11
4 OSPITI	OSS 8/12	OSS 8/12	OSS 8/12 ANIMATRICE 9/12	OSS 8/12	OSS 8/12	OSS 8/12
5 OSPITI	OSS 8/13 ANIMATRICE 12/12,30	OSS 8/13 ANIMATRICE 14,30/15	OSS 8/13 ANIMATRICE 9/12	OSS 8/13 ANIMATRICE 12/12,30	OSS 8/13 ANIMATRICE	OSS 8/13

Servizi generali

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Cuoca	M 7/13	M 7/13	RIP	P 14/20	P 14/20	M 7/13	P 14/20
Cuoca	P 14/20	P 14/20	M 7/13	M 7/13	RIP	P 14/20	M 7/13
Pulizie	M 7,30/13,30	M 7,30/13,30	M 7,30/13,30	M 7,30/13,30	M 7,30/13,30	RIP	M 7,30/13,30
Lavanderia- guardaroba	M 9/14	M 9/14	M 9/14	M 9/14	M 9/13	M 9/13	RIP
Sostituto ser. Gen.			P 14/20 cucina		M 7/13 cucina	M 7,30/13,30 pulizie	

Personale in turno CRA

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
Mattino						
2 OSS 7/14 1 OSS 7/10	2 OSS 7/14 1 OSS 7/14,30	2 OSS 7/14 1 OSS 7/14,30	2 OSS 7/14 1 OSS 7/14,30	2 OSS 7/14 1 OSS 7/14,30	2 OSS 7/14 1 OSS 7/14,30	2 OSS 7/14 1 OSS 7/10,30
1 IP 7/12	1 IP 7/12 Coord. Inf. 12,30/17,30	1 IP 7/12	1 IP 6,30/12	1 IP 7/13	1 IP 7/12	1 IP 7/12
ANIM 8,30-12,00			ANIM 8,30 –12,00	ANIM 8,30-12,30		
	FT 8/11	FT 8/11		FT 8/11	FT 8/11	
	Medico 11,00 – 13,00			Medico 10,00/12,00		
Coord.ce 7/13	Coord.ce 7/13	Coord.ce 7/13	Coord.ce 7/13	Coord.ce 7/13	Coord.ce 7/13	
Pomeriggio						
2 OSS 14/21	2 OSS 14/21	2 OSS 14/21	2 OSS 14/21	2 OSS 14/21	2 OSS 14/21	2 OSS 14/21
1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30	1 IP 15,30/19,30
	ANIM 15 – 18,30					
Notte						
1 OSS 21/7	1 OSS 21/7	1 OSS 21/7	1 OSS 21/7	1 OSS 21/7	1 OSS 21/7	1 OSS 21/7

ALLEGATO 04 “DOCUMENTAZIONE D’ INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA”

- CERTIFICATO DEL MEDICO CURANTE CON INDICAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA ASSUNTA
- RELAZIONE SANITARIA DEL MEDICO CURANTE RELATIVA ALLE PATOLOGIE DI CUI SOFFRE L’OSPITE
- FARMACI DA ASSUMERE

CORREDO PERSONALE

Gli indumenti saranno quelli di uso abituale.

- 1 CAMBIO INTIMO
- 1 CAMBIO INDUMENTI
- PANNOLINI PER I CAMBI (IN CASO DI INCONTINENZA)

ALLEGATO 05

“ LA GIORNATA TIPO ”

- ORE 8,00: ACCOGLIENZA
- DALLE ORE 8.00 ALLE ORE 9.00: COLAZIONE IN SALA DA PRANZO, SOMMINISTRAZIONE FARMACI
- DALLE ORE 9.00 ALLE ORE 12.00: ACCOMPAGNAMENTO IN BAGNO, DEAMBULAZIONE ASSISTITA, IDRATAZIONE, CURE ESTETICHE, ATTIVITA' FISIOTERICHE, ATTIVITA' DI ANIMAZIONE LUDICO-CREATIVE, STIMOLAZIONE COGNITIVA E SOCIALIZZAZIONE. USCITE IN CORTILE O IN PAESE
- DALLE ORE 12.00 ALLE ORE 13,00: PRANZO IN SALA DA PRANZO SOMMINISTRAZIONE FARMACI
- DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 14.30: RIPOSO IN POLTRONA RELAX (PER CHI LO GRADISCE) OPPURE VISIONE TV, PICCOLE ATTIVITA' OCCUPAZIONALI, SOCIALIZZAZIONE CON OSPITI E OPERATORI
- DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 15,45: MERENDA E IDRATAZIONE
- DALLE ORE 15.45 ALLE 18.00 ACCOMPAGNAMENTO IN BAGNO, DEAMBULAZIONE ASSISTITA, IDRATAZIONE, CURE ESTETICHE, ATTIVITA' DI ANIMAZIONE LUDICO-CREATIVE, STIMOLAZIONE COGNITIVA E SOCIALIZZAZIONE.
- ORE 18.00: COMMIATO E PARTENZA PER IL RIENTRO A CASA