

CENTRO POLIVALENTE "MARIA BAMBINA"

CENTRO DIURNO INTEGRATO

BELLUSCO

Marzo 2018

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signore, gentilissima Signora

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Polivalente "Maria Bambina" – CDI di Bellusco.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra équipe; La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

Il Centro farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli anziani del Centro, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.

*La Meridiana s.c.s.
Il Presidente
Paolo Villa*

INDICE

<i>Presentazione dell'Ente Gestore</i>	5
<i>L'organigramma</i>	6
<i>Il progetto</i>	8
<i>Le finalità e lo stile del Centro</i>	9
<i>Il Centro Diurno Integrato</i>	9
<i>Apertura ed orari</i>	11
<i>Modalità di ammissione</i>	11
<i>Accoglienza e presa in carico</i>	12
<i>Gestione lista d'attesa</i>	13
<i>Dimissioni</i>	14
<i>La giornata tipo</i>	15
<i>I servizi offerti</i>	16
1. <i>Animazione</i>	16
2. <i>Servizi alla persona</i>	16
3. <i>Ristorazione e bar</i>	17
4. <i>Trasporto</i>	17
5. <i>Servizi accessori</i>	17
<i>Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici</i>	18
<i>Il Personale</i>	18
<i>I volontari</i>	19
<i>Visite all'ospite e valori personali</i>	19
<i>La retta di frequenza</i>	19
<i>Integrazione con i servizi territoriali</i>	20
<i>Verifica gradimento del servizio: la customer satisfaction</i>	21
<i>Gestione della privacy (D. Lgs. 196/03)</i>	22
<i>I contatti</i>	23

ALLEGATI

1. Menù tipo settimanale
2. Organigramma del personale
3. Rette
4. Modulo apprezzamenti e lamentele
5. Questionario di gradimento del servizio
6. Carta dei diritti della persona anziana

Prima stesura	Maggio 2014	Rev. 0
Seconda Stesura	Marzo 2015	Rev. 1
Terza Stesura	Gennaio 2016	Rev. 2
Quarta Stesura	Aprile 2016	Rev. 3
Quinta Stesura	Settembre 2016	Rev. 4
Sesta stesura	Aprile 2017	Rev. 5
Settima stesura	Gennaio 2018	Rev. 6
Ottava stesura	Marzo 2018	Rev. 7

Presentazione dell'Ente Gestore

La Meridiana è una cooperativa sociale nata nel 1976 a Monza come Associazione di volontariato: il gruppo integra oggi due cooperative sociali ("La Meridiana" e "La Meridiana Due"), 85 soci, 65 volontari e circa 300 fra dipendenti, professionisti e consulenti.

La Cooperativa gestisce Centri Diurni Integrati per anziani, RSA, Alloggi Protetti, Centri di aggregazione per anziani, offre servizi di consulenza e di segretariato sociale.

Sin dalla sua nascita, La Meridiana si è impegnata a favorire una visione della senilità in linea con i tempi, per rilanciare la persona anziana come parte attiva e valore aggiunto alla vita di comunità. Al fine di raggiungere questo obiettivo, la Cooperativa si propone di sperimentare e di implementare servizi innovativi per promuovere una nuova solidarietà fra le generazioni e modelli originali di assistenza.

La Meridiana ha sempre accolto le persone come figure protagoniste della loro storia e non come un "peso" di cui farsi carico. Per questo motivo, gli interventi della Cooperativa sono orientati al benessere delle persone e alla cura delle loro fragilità.

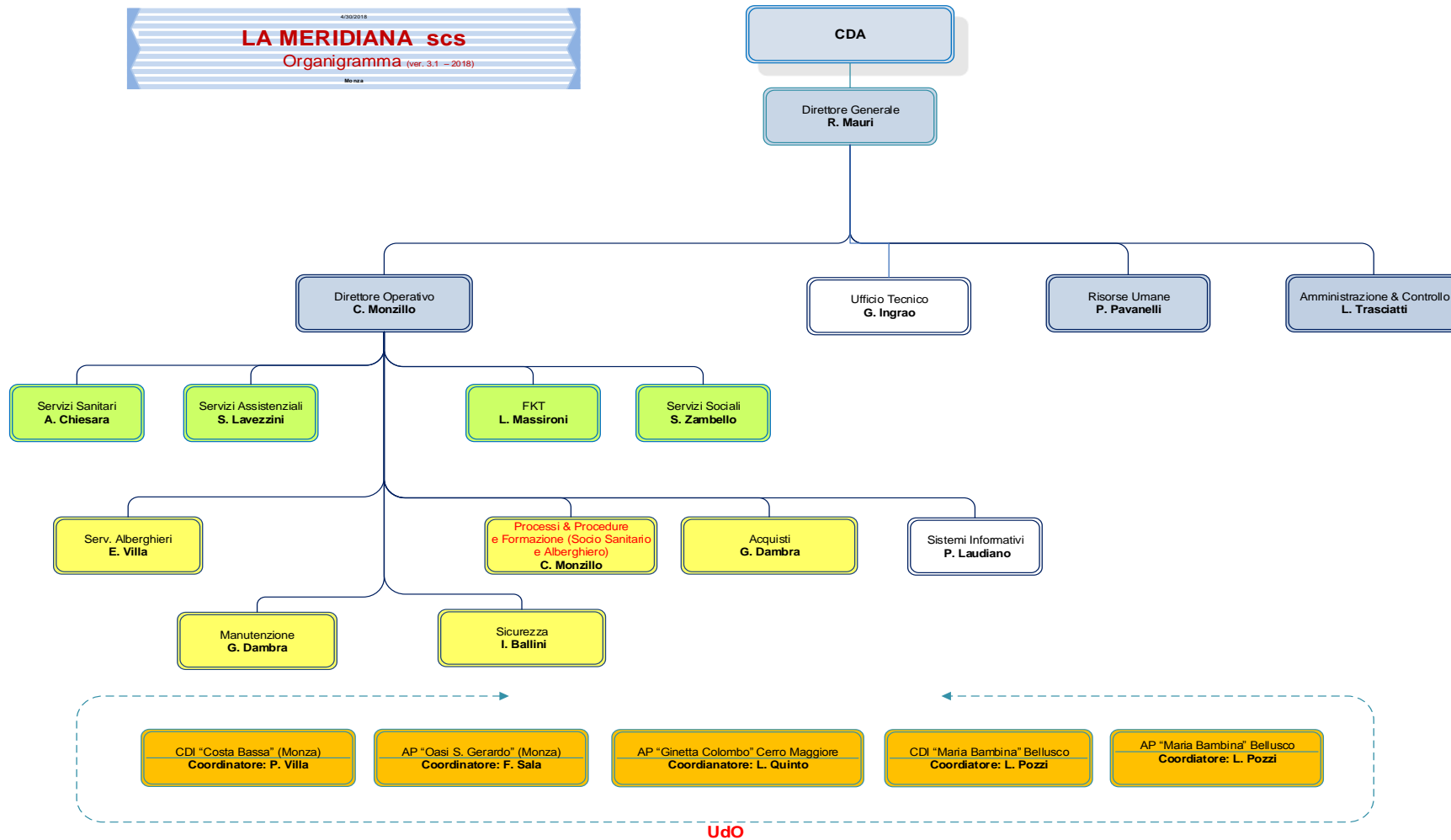
L'attività della Cooperativa è articolata in unità d'offerta e servizi diversificati ma collegati, in grado di garantire una risposta appropriata alle diverse esigenze dei propri ospiti: dal bisogno di trovare stimoli alle capacità residue e ai propri interessi, al desiderio di esprimere i rispettivi punti di vista e desideri, fino alle necessità più complesse di sostegno sociale, assistenziale e sanitario.

Coerentemente con questi obiettivi, La Meridiana fa proprie le esigenze di chi, operatore o volontario, partecipa alla realizzazione dei suoi scopi, garantendo il rispetto delle norme, la tutela dei diritti e favorendo lo sviluppo di un ambiente idoneo a garantire una buona qualità di vita e di relazioni anche per chi opera per il benessere della persona.

É quindi favorita la condivisione degli obiettivi e la partecipazione alle scelte che la Cooperativa è chiamata a compiere ed è promossa la crescita umana, culturale e professionale delle risorse che cooperano alla loro realizzazione.

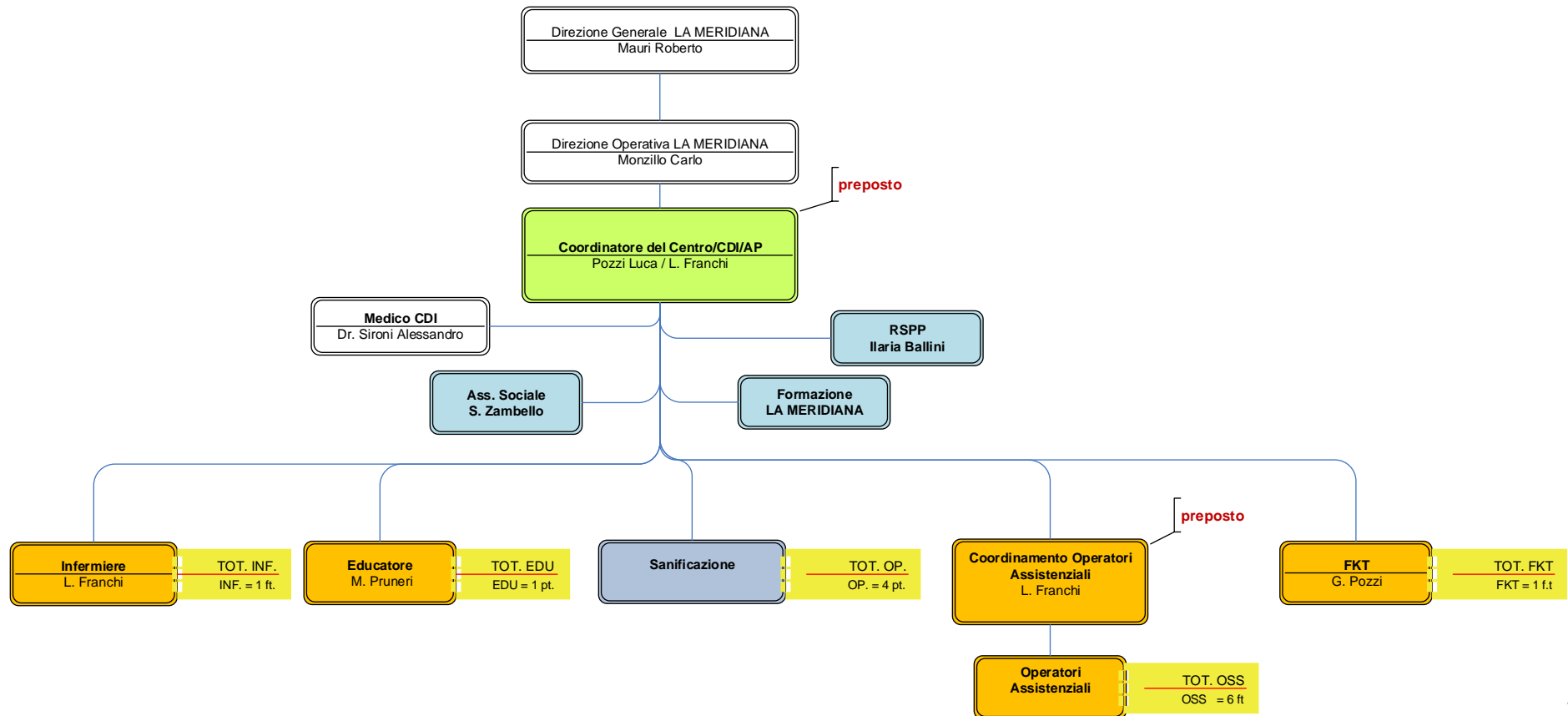


L'organigramma





LA CARTA DEI SERVIZI





Il progetto

“Maria Bambina” è un Centro Polivalente per anziani, cioè una struttura che comprende Alloggi Protetti e un Centro Diurno Integrato in grado di accogliere un massimo di 25 ospiti giornalmente. Offre agli utenti interventi di natura socio-assistenziale (assistenza diretta nelle attività quotidiane, sostegno psicologico, animazione e socializzazione) ed interventi sanitari complementari (infermieristici, medici e riabilitativi). A ciò si aggiungono servizi alberghieri quali pranzo-cena, pulizia degli alloggi e degli spazi comuni.

Il progetto della Fondazione Maria Bambina prende il via al momento della partenza delle ultime suore, dopo 100 anni di servizi resi alla comunità di Bellusco.

Fin dall’inizio si è voluta intraprendere un’iniziativa senza fini di lucro, che fosse attenta alle necessità dei più bisognosi e garantisse la realizzazione di una serie di obiettivi per il bene del paese e della sua gente. Tra le priorità dell’iniziativa spiccavano la volontà di garantire una destinazione sociale dell’immobile, la salvaguardia della Cappellina delle suore, la voglia di aggregare in un unico grande progetto tutta la popolazione, le associazioni di volontariato, gli imprenditori locali, l’Amministrazione Comunale e la Parrocchia.

La scelta dell’attività principale della Fondazione cadde sulla realizzazione di un Centro Polivalente per anziani volto a garantire una soluzione valida sotto il profilo non solo sanitario e assistenziale, ma anche sul piano umano, attraverso un sostegno alla famiglia dell’anziano fragile.

Le finalità e lo stile del Centro

Il Centro, come nello stile dell'ente gestore e nello spirito dei fondatori, si vuole caratterizzare per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni: se da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenerne le capacità residue e l'autonomia, dall'altro si lavora attraverso l'ascolto dell'altro, il rispetto della persona nella sua interezza, l'analisi dei suoi bisogni e delle sue risorse, il rapporto con la sua rete di sostegno, l'attenzione a creare rapporti nuovi e stimolanti.

Tutto ciò in linea con quanto previsto nel progetto originario dei fondatori che desideravano assicurare all'anziano non solo il benessere fisico ma anche la continuità della propria vita sociale e affettiva ed offrire alla famiglia una opportunità intermedia tra la casa e la struttura protetta.

Il Centro Diurno Integrato

1. Premessa

Il Centro Diurno Integrato si rivolge ad anziani che vivono una condizione di solitudine, di disagio e di fragilità e a familiari che necessitano di un sostegno al carico assistenziale.

Il carattere semi-residenziale del Centro consente all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla sua famiglia.

E' una Struttura destinata a fornire un servizio di accoglienza, assistenza di base e sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana in relazione a un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e cognitiva.

Si colloca all'interno di una rete di servizi per anziani; ha pertanto come interlocutori tutti coloro che partecipano al mantenimento del benessere dell'anziano: i familiari, i volontari, le associazioni, il medico di medicina generale, i servizi sociali comunali, i servizi sanitari dell'ATS di appartenenza (ospedale, ambulatori, servizi domiciliari).

2. *Obiettivi*

Il CDI "Maria Bambina" si è da sempre caratterizzato per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni.

Da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenere le capacità residue e l'autonomia; dall'altro si lavora attraverso l'ascolto, il rispetto della persona nella sua interezza, l'attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l'analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno intorno alla persona anziana.

Strutturato per accogliere persone con autonomia ridotta, comunque in grado di sostenere uno spostamento quotidiano, il Centro si propone come:

- un luogo stimolante dove trascorrere la giornata partecipando ad attività in compagnia di altre persone
- sostegno temporaneo o permanente a famiglie che gestiscano un proprio congiunto non autosufficiente e che non intendano affidarlo a strutture residenziali per un ricovero di tipo permanente;
- struttura intermedia nel processo di dimissione dell'anziano ricoverato in strutture protette di pronto intervento e ricovero temporaneo, per garantire un più graduale e sicuro reinserimento al domicilio;
- laboratorio di sperimentazione di attività di stimolazione fisica e mentale, unitamente ad interventi riabilitativi a prevalente indirizzo occupazionale per anziani a ridotte capacità di autonomia;

Attivo da luglio 2006 il CDI "Maria Bambina" è in grado di ospitare 25 anziani giornalmente accogliendo ospiti con problematiche di varia origine: sociale, psicologica o sanitaria.

Negli anni il CDI ha assistito circa 300 anziani, permettendo alla maggior parte di loro di trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la permanenza al proprio domicilio.

Apertura Centro Diurno

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni di festa infrasettimanali.

E' possibile frequentare il Centro diversificando la scelta a seconda delle esigenze della famiglia e dell'ospite:

- Tempo pieno: tutti i giorni di apertura dalle ore 8.30 alle ore 17.00
- Part-time verticale: solo alcuni giorni della settimana dalle ore 8.30 alle ore 17.00

Modalità di ammissione

Dalle 8,30 alle 17, da lunedì a venerdì è possibile chiedere (sia telefonicamente al numero 039-623636 sia direttamente presso il Centro) informazioni al personale (Coordinatore, Coordinatore assistenziale) il quale provvederà a consegnare:

- Pieghevole informativo sui servizi e costi
- Domanda di Inserimento
- Scheda Sanitaria
- Carta dei Servizi

Dalle ore 17 alle 19 da lunedì a venerdì il personale della RECEPTION consegnerà quanto sopra esposto a coloro che si rivolgono per frequentare il Centro Maria Bambina.

E' possibile effettuare una visita conoscitiva dell'ambiente del Centro stesso: le persone incaricate per la visita sono il Coordinatore e il Coordinatore dei servizi di assistenza.

Accoglienza e presa in carico

- a)** Ricevimento della domanda d'ammissione compilata
- b)** Colloquio di pre-ingresso con la presenza dell'ospite e dei membri dell'equipe
- c)** Inserimento del nominativo nella lista d'attesa gestita dal Coordinatore
- d)** Selezione delle richieste secondo: il tipo di patologia prevalente, la necessità del servizio trasporto (CDI) , la disponibilità del suddetto servizio, la data di presentazione della richiesta di ammissione, il grado di emergenza "sociale" e/o assistenziale

Periodicamente, le persone inserite in lista d'attesa vengono contattate telefonicamente dal Coordinatore Assistenziale per verificare la loro disponibilità a rimanere nella Lista d'Attesa del Centro.

Giorno e ora del colloquio di inserimento sono concordati direttamente dal Coordinatore dei servizi assistenziali con le persone che ne facciano richiesta.

Si chiederà ai familiari di portare al colloquio tutti i documenti sanitari di cui dispongono (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia in atto a domicilio, ecc.). Nel corso del colloquio verranno visionati tutti i documenti, saranno evidenziate tutte le informazioni necessarie alla frequenza (procedure medico-sanitarie, informazioni in merito all'assistenza di base, eventuale necessità di bagno assistito, pratiche amministrative) e verranno stabiliti data e ora dell'ingresso (qualora ci fossero disponibilità immediate).

Nel momento in cui si rende disponibile un posto:

- a)** contatto telefonico per fissare la data di inizio e le modalità della frequenza
- b)** all'atto dell'ingresso effettivo l'ospite viene accolto dal personale e viene inserito con gradualità nel gruppo di anziani presente: in questa fase l'intervento dell'educatore del Centro risulta di fondamentale importanza
- c)** visita medica d'ingresso: il giorno stesso nel momento in cui l'ospite inizia la frequenza in uno dei giorni in cui è presente il medico, in caso contrario il primo giorno successivo disponibile

L'accoglienza avverrà nel giorno e all'orario stabiliti: il personale del Centro darà il benvenuto al nuovo ospite e alla sua famiglia.

Durante le prime settimane di frequenza, a seguito di osservazione dell'equipe del Centro e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il PI e il PAI dell'ospite, tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà.

Gestione lista d'attesa

La lista d'attesa avrà carattere:

- Aperto, cioè senza termine di scadenza;
- Mobile, cioè integrabile nel tempo con casi nuovi o riconfermati con ulteriore istruttoria.

Le domande presenti in lista d'attesa verranno gestite in ordine cronologico e sulla base di emergenze sociali, assistenziali e abitative.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- Su richiesta della famiglia: in questo caso la rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto dalla famiglia almeno 15 giorni prima
- Per incongruità della condizione della persona rispetto al servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con il soggiorno al Centro). In questo caso l'Ente gestore provvederà ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta previsti dalla normativa vigente
- Per mancato pagamento dei corrispettivi o reiterati ritardi, così come previsto dal "Contratto di accoglienza" sottoscritto.

Al momento della dimissione il Medico del Centro redige la lettera di dimissione e vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione
- copia della documentazione clinica e sanitaria personale portata all'ingresso
- i farmaci personali
- gli effetti personali

Al momento della dimissione, o comunque in qualsiasi altro momento nel corso della frequenza, l'Ospite, il Garante e/o le persone indicate nella "Lettera di consenso al trattamento dei dati" sottoscritta all'ingresso possono richiedere, attraverso richiesta scritta, copia del FaSaS. La Direzione del Centro si impegna a dare copia entro dieci giorni lavorativi.

In ogni caso l'Ente Gestore è tenuto ad attivare tutti i meccanismi di dimissione protetta in forma assistita dal Comune o dall'ATS, in ottemperanza alla normativa vigente.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze ed imprevisti qualora la persona di riferimento/garante non fosse presente o non si rendesse disponibile o qualora la complessità assistenziale necessitasse di una figura professionale con competenze specifiche (in modo particolare per invii in pronto soccorso o ricoveri ospedalieri). La Cooperativa, in base alla situazione specifica, mette a disposizione il proprio personale sanitario o assistenziale.

(per **trasferimento ad altra UdO** vedi paragrafo Integrazione con i servizi territoriali)

La giornata tipo

La giornata al Centro si svolge indicativamente secondo questi momenti:

8.00	Inizio servizio trasporto per il Centro
8.30/11.45	Accoglienza e momenti informali con gli ospiti; assistenza alla persona e assistenza infermieristica; organizzazione spazi e gruppi per la successiva attività di animazione; animazione; fisioterapia
11.45/13.15	Preparazione della tavola e pranzo
13.15/15.00	Momenti informali e proposte animative non strutturate; relax-riposo pomeridiano
15.00/16.30	Attività di animazione e merenda del pomeriggio
16:30/17.30	Preparazione per il ritorno a casa e servizio di trasporto al domicilio

I servizi offerti

Ogni giorno il Centro offre numerosi servizi ed attività diversificate.

1. Animazione

L'attività di animazione è organizzata tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari nelle proposte educative. L'obiettivo, infatti, è quello di fornire delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità degli ospiti e, contemporaneamente, far sentire ospiti e familiari parte integrante di un progetto.

Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico degli ospiti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni ospite.

Successivamente all'ingresso, per ogni ospite viene predisposto e realizzato dall'equipe del CDI un piano individuale (PI e PAI), nel quale vengono indicati obiettivi e tempi di realizzazione. Il piano è periodicamente verificato e aggiornato dall'equipe in base alle condizioni dell'ospite: eventuali cambiamenti vengono condivisi con l'ospite ed i suoi familiari.

L'attività di animazione e di socializzazione prevede interventi di gruppo o individuali (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, laboratori di terapia occupazionale e di stimolazione cognitiva, spettacoli, giochi, letture, musica, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

2. Servizi alla persona

Il personale socio-sanitario del Centro si occupa inoltre di offrire agli ospiti:

- Servizi alla persona: supporto e supervisione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell'igiene della persona, bagno assistito.
- Servizi sanitari e riabilitativi: valutazione geriatrica periodica, somministrazione farmaci, controllo periodico dei parametri vitali (quali ad esempio peso, pressione glicemia, etc.) interventi riabilitativi mediante trattamenti individuali o di gruppo.
- Servizio di sostegno alla famiglia: è possibile richiedere il supporto di una Assistente Sociale (gruppo Meridiana) che segue l'ospite e la famiglia in collaborazione con le altre figure professionali e con i servizi del territorio, offrendo servizi di segretariato sociale (ad esempio per le pratiche di accompagnamento, per la richiesta di presidi e ausili, etc.) e di counseling.

3. Ristorazione e bar

Grazie all'accordo con una ditta specializzata nella preparazione di pasti per comunità, il Centro offre la possibilità di pranzare seguendo una dieta appositamente studiata per persone anziane e suscettibile di variazioni dettate dal gusto personale o da esigenze di salute particolari. Il menu è impostato secondo un andamento stagionale, è suddiviso su quattro settimane/tipo e propone sempre una portata in bianco o brodo come alternativa al primo piatto, la scelta fra un secondo, formaggio o affettato e purè o insalata come alternative al secondo. Nel pranzo sono compresi acqua a volontà e vino secondo le indicazioni dell'utente o del medico di riferimento. All'interno della struttura è presente anche una macchina per la distribuzione automatica di caffè e bevande calde o fredde, e un distributore di snack.

4. Trasporto

Fra i servizi della struttura è previsto anche quello di trasporto da e per il Centro. Esso è affidato ai volontari, che sono addestrati per una guida prudente, confortevole e sicura e per un corretto affiancamento dell'anziano nell'azione di salire/scendere dal mezzo. Modalità e costi del servizio da concordare con l'Associazione Volontari di

Bellusco (recapiti presso la Reception del Centro). Per il trasporto dai comuni limitrofi è attivo il servizio di trasporto del comune di residenza.

5. Servizi accessori

Il Centro Maria Bambina è in grado di attuare proposte aggiuntive quali:

- parrucchiere uomo/donna, manicure, pedicure, podologo. A disposizione degli ospiti a tariffe concordate e agevolate

Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti.

I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

Il Personale

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali che operano al Centro.

Al Centro operano le seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE	COLORE DIVISA
Medico	Camice bianco
Infermiere professionale	Pantaloni e maglia blu
Fisioterapista	Pantaloni lilla e maglia bianca

Educatore professionale	Nessuna divisa
ASA e OSS	Pantaloni bordeaux e maglia bianca
Coordinatore assistenziale	Pantaloni bianchi e maglia bordeaux
Operatore di sanificazione	Pantaloni blu e maglia blu
Assistente sociale	Nessuna divisa

I volontari

Al Centro sono presenti anche volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.

Per questo i volontari:

- Vengono selezionati con attenzione tramite colloquio con il Coordinatore
- Partecipano ad un cammino formativo periodico.
- Sono supervisionati dal Coordinatore, in collaborazione con l'educatore.

Visite all'ospite e valori personali

Compatibilmente con le esigenze organizzative del Centro familiari ed amici possono accedere per far visita agli ospiti.

L'ente gestore declina ogni responsabilità per eventuali valori posseduti e/o custoditi dall'ospite durante la permanenza presso il Centro.

La retta di frequenza

La retta applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso al Centro e successive variazioni e/o adeguamenti.

Per frequentare il Centro è necessario versare una retta giornaliera: per il dettaglio dei costi si rimanda all'allegato "Rette".

Il pagamento della retta è anticipato e dovrà essere regolarizzato entro il giorno 10 del mese di riferimento.

Alla fine di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla DGR 26316 del 21/03/1997, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

Integrazione con i servizi territoriali

Il Centro opera in stretta collaborazione con i servizi comunali, per quanto riguarda la segnalazione di casi e la gestione coordinata dell'assistenza.

A tale scopo, è prevista una stretta sinergia fra il Centro e i servizi territoriali (Comuni, ATS, Ospedali, RSA, CDI e altri Centri) per la gestione coordinata di situazioni caratterizzate da multiproblematicità. Referente: Coordinatore di struttura, coordinatore servizi assistenziali, Assistente Sociale Meridiana.

Nel momento in cui l'equipe del Centro attraverso incontri e colloqui o in concomitanza e stesura del PI/PAI, evidenzia che le condizioni di un ospite sono tali per cui si rende necessario il trasferimento ad altra UdO, è compito del Coordinatore convocare per tempo i familiari e con loro condividere il percorso di dimissione. E' possibile che la richiesta di trasferimento venga effettuata direttamente su indicazione dei familiari degli ospiti.

E' inoltre possibile contattare l'Assistente Sociale di Meridiana per un confronto sulla possibilità di trasferimento in una delle strutture della rete interna oppure, qualora i tempi della lista d'attesa non fossero consoni alle esigenze espresse, si forniscono ai familiari le informazioni rispetto ad altre realtà presenti sul territorio: strutture residenziali (RSA), interventi al domicilio con attivazione di SAD, ADI e altre forme di supporto assistenziale. Il parente inoltre, qualora lo richieda, riceve la stampa della domanda unica d'accesso in RSA e la lista dei contatti.

L'equipe del Centro, con l'obiettivo di accompagnare l'ospite in questo percorso, implementa ulteriori strategie di cura assistenziali e di relazione.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto presso unità d'offerta della rete interna (Meridiana), i membri dell'equipe del Centro prendono contatto con i rispettivi colleghi per la gestione del trasferimento e della fase di inserimento: scambio di info sullo stato di salute, sulle capacità residue, su eventuali problematiche relative a disturbi del comportamento...

Verifica Gradimento del servizio: la "customer satisfaction"

La **customer satisfaction**, "rilevazione della qualità percepita", oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.
- Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.
- Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana e i destinatari della rilevazione.

La rilevazione della customer deve avere inoltre come obiettivi:

- Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- Rafforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.

Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.

Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato dal Centro è prevista la consegna agli ospiti di:

- Una scheda lamentele/ apprezzamenti (Allegato 4)
- Un questionario di gradimento del servizio (Allegato 5)

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta all'ingresso. Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

Per quanto riguarda invece eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione del Centro si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

Gestione della privacy (D. Lgs. 196/03)

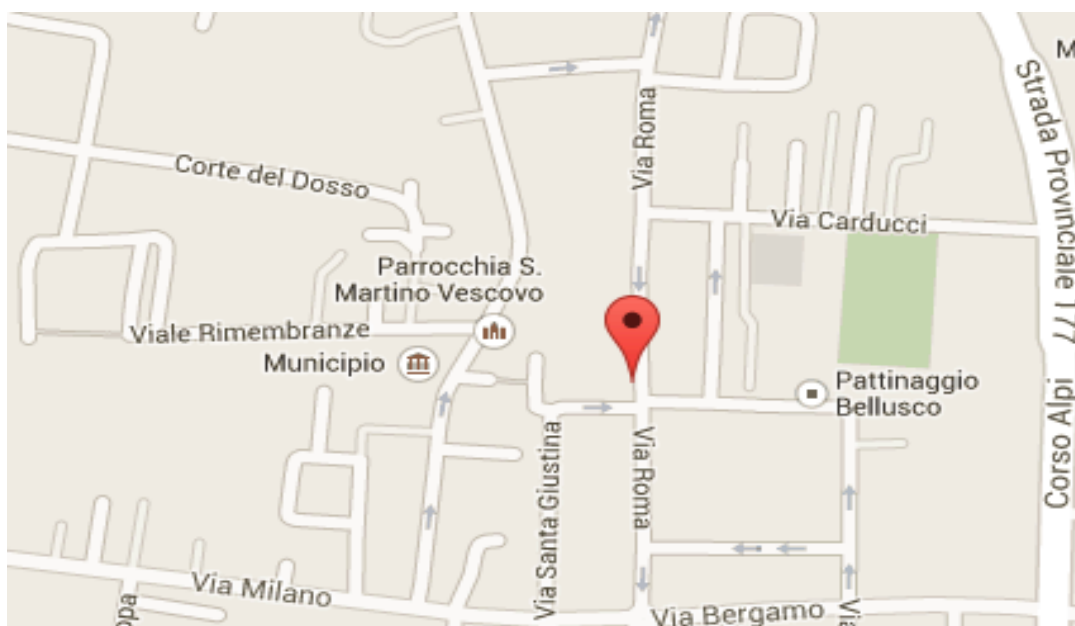
Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'anziano.

Al momento dell'ingresso presso il Centro viene richiesto all'anziano il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

Il titolare del trattamento è LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale.

I contatti



E' possibile raggiungere il Centro tramite la Società Nord Est trasporti:

orari e tragitti sono reperibili sul sito www.nordesttrasporti.it o al numero verde



Il **Centro Polifunzionale "Maria Bambina"** si trova in via Roma, 7 a Bellusco

E' possibile contattarci per info e appuntamenti ai numeri:

039-623636; fax 039-622302

La nostra e-mail è:

cdi.bellusco@cooplameridiana.it

Per visite guidate previo appuntamento:

Coordinatore Assistenziale del al n° **039-623636**

Sito internet: **www.cooplameridiana.it**