

Carta dei servizi



C.D.I. SAN TEODORO - CREMA
CENTRO DIURNO INTEGRATO
SAN TEODORO
Centro diurno integrato per anziani

VIA PICCINARDI 24 - 26013 CREMA (CR)

INDICE

GUIDA PER GLI UTENTI	4
1. Premessa	4
2. Presentazione dell'ente gestore	4
3. Dati Identificativi	5
4. Codice Etico	5
5. Obiettivi e finalità	5
6. Modalità di funzionamento	6
7. Caratteristiche strutturali	6
8. Servizi offerti	7
8.1. Servizio di assistenza alla persona	7
8.2. Attività sanitario-infermieristiche:	7
8.3. Attività motorie e riabilitative:	7
8.4. Attività di animazione:	8
9. Ammissione al centro	8
10. Costi	9
11. Lista d'attesa	9
12. Dimissioni dal centro	9
13. Divieto di fumo	10
14. Personale e competenze	10
14.1. Responsabile	10
14.2. Medico	10
14.3. Infermiere	10
14.4. Fisioterapista	10
14.5. Operatore Socio-Sanitario	10
14.6. Animatore — Educatore	10
15. Accesso a documentazione sociosanitaria	10
16. Struttura organizzativa	11
16.1. Organizzazione generale	11
16.2. Organigramma CDI San Teodoro	12
17. Giornata tipo	12
18. Contatti	12
19. Come raggiungerci	13
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA	14
1. Introduzione	14

2.	La persona anziana al centro di diritti e di doveri	15
3.	La tutela dei diritti riconosciuti	16
	Regolamento Interno Centro Diurno	17
1.	Orari E Presenze	17
2.	Servizi Erogati	17
3.	Servizio Di Trasporto	17
4.	Terapia, Ausili E Visite Mediche	17
5.	Assenze	18
6.	Oggetti Personali	18
6.1.	Rapporti Con Il Personale Ed Ufficio Relazioni Con Il Pubblico	18
6.2.	Disposizione Generali	19
	Menu tipo	20
	Gestione della Customer Satisfaction	21
1.	Premessa	21
2.	Obiettivo	21
3.	Strumenti	21
4.	Questionario Utenti e parenti	22
5.	Questionario Operatori	26
	Gestione dei Reclami	28
1.	Scopo	28
2.	Campo di Applicazione	28
3.	Gestione del Reclamo	28
4.	Modulo	29

GUIDA PER GLI UTENTI

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento del Centro Diurno Integrato (CDI) San Teodoro di Crema, nonché di rappresentare uno strumento che consenta agli ospiti, ai familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutti i CDI accreditati con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

1. Premessa

La Carta dei Servizi intende fornire in sintesi le più importanti informazioni e caratteristiche relative alla struttura, all'organizzazione, ai servizi offerti e, in generale, alla routine quotidiana che si svolge all'interno di essa. Ciò che viene descritto non intende essere solamente la presentazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la condivisione di una scelta finalizzata a migliorare la "qualità di vita" delle persone ospitate.

L'attenzione e la cura della persona renderanno più accettabile la condizione di fragilità fisica e mentale dell'ospite e l'elevata qualità dei processi assistenziali e sanitari sono in grado di offrire serenità e fiducia agli ospiti e alle loro famiglie.

2. Presentazione dell'ente gestore

L'Ente Gestore del CDI San Teodoro di Crema è la Progetto Itaca Società Cooperativa Sociale.

La cooperativa "PROGETTO ITACA – SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE" (di seguito, per brevità, "Cooperativa") nasce nel giugno 2015 dall'evoluzione di Associazione Progetto Itaca Onlus, attiva nel lecchese dal 2014, per far fronte alla sempre più importante richiesta di intervento da parte del territorio motivata dai continui ed imprevedibili afflussi di cittadini extracomunitari in Italia.

Oltre all'immigrazione, Progetto Itaca attualmente si occupa di diversi servizi alla persona di tipo socioassistenziale e formativo. Sta sviluppando anche nuovi progetti in ambito sociosanitario. Si pone dinanzi ai suoi obiettivi con figure qualificate, sia professionalmente sia umanamente. Educatori, operatori, psicologi, mediatori, docenti, personale sanitario, d'ufficio e dirigenti formano una squadra affiatata.

Per Progetto Itaca la creazione di benessere e coesione sociale si raggiunge attraverso la progettazione e la gestione di servizi sociali, sociosanitari, educativi e culturali, sviluppando sistemi di rete fra Istituzioni pubbliche e private, soggetti del Terzo Settore e realtà Profit.

Solidarietà, uguaglianza e rispetto reciproco sono i valori intorno a cui si sviluppano progetti di rete e idee volte a promuovere la crescita di ogni persona, costruendo percorsi di autonomia professionale e sociale.

L'organizzazione aziendale prevede 3 macroaree di Servizi, individuati come Centri d'Offerta.

- I Centri d'offerta sociosanitari (CSS) erogano prestazioni residenziali sanitarie e sociosanitarie a media e bassa intensità, per persone affette da patologie acute o croniche e prestazioni ambulatoriali - domiciliari. La componente sanitaria è prevalente rispetto a quella socioassistenziale. Obiettivo di Progetto Itaca è tutelare, migliorare e promuovere la salute dei cittadini in coerenza con le politiche locali e gli atti di programmazione territoriale, sviluppando sinergie con le altre realtà presenti sul territorio, attraverso l'integrazione fra le funzioni

di assistenza e innovazione dei servizi per rispondere in modo adeguato ai bisogni di salute della popolazione in costante evoluzione.

- I Centri d'offerta socioassistenziali (CSA) sono luoghi dedicati a coloro che hanno la necessità di un servizio o di una prestazione, per un periodo breve o lungo, al fine di ovviare a condizioni di fragilità sociale. La componente socioassistenziale ed educativa è prevalente. L'obiettivo è offrire prestazioni e servizi appropriati ai complessi bisogni individuali e facilmente accessibili in modo da migliorare la qualità della vita in coerenza con le politiche locali e gli atti di programmazione territoriale, sviluppando sinergie con le altre realtà presenti sul territorio.
- I Centri d'offerta formativi (COF) offrono percorsi di crescita personale e professionalizzanti con l'obiettivo di assicurare sempre la massima professionalità nell'erogazione del piano formativo, di acquisire nuove competenze e di mantenersi al passo con i continui cambiamenti sociali.

3. Dati Identificativi

Denominazione: Progetto Itaca Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: Como – via Martino Anzi n. 8

Sede Amministrativa: Malgrate (LC) – via Sant'Antonino n. 7

Codice fiscale e P. Iva: 03597230139

Recapito telefonico sede Amministrativa: 0341 200525

Recapito Telefoni CDI San Teodoro – Crema: 0373 474901

E-mail sede amministrativa: amministrazione@progettoitacaonlus.it

E-mail CDI San Teodoro: info@san-teodoro.org

Presidente della Cooperativa: Laura Saruggia

Amministratore Delegato: Paolo Ferrari

Responsabile Coordinatore CDI San Teodoro – Responsabile Unità d'Offerta: UDO I.P. Jessica Leoni

Direttore Sanitario: Dr. Zurla Renato

Medico di struttura: Dr. Zurla Renato

Responsabile Unità d'Offerta e referente della struttura: I.P. Jessica Leoni

4. Codice Etico

Ai sensi e per gli effetti del D.G.R. 8496/08, Progetto Itaca Società Cooperativa Sociale è dotata del Codice Etico che è consultabile sul sito di Progetto Itaca, oltre che essere esposto nella bacheca del CDI San Teodoro. Ugualmente gli utenti e gli ospiti della struttura possono chiederne copia alla Direzione.

5. Obiettivi e finalità

Il CDI San Teodoro di Crema è accreditato con la Regione Lombardia tramite la D.G.R. 21307 del 18 aprile 2005.

Gli obiettivi del Centro Diurno Integrato, così come previsto dalla D.G.R. n. 7/8494 del 22/03/2002 sono i seguenti:

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale sostegno nell'assistenza agli anziani e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socioassistenziali, sanitarie e riabilitative, atte a prevenire o

arginare il decadimento psico-fisico;

- offrire un regime di animazione e psicomotricità, nonché la creazione ed il mantenimento dei rapporti sociali atti a contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione.

Gli utenti del Centro Diurno Integrato, come indicato dalla D.G.R. n.7/8494 del 22/3/2002, sono persone con compromissione dell'autosufficienza, ad esempio:

- persone affette da pluri patologie cronico degenerative, tra le quali anche le demenze;
- persone di norma di età superiore ai sessantacinque anni;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.
- persone che si trovano in condizioni psicofisiche tali da raggiungere con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Ogni anno verrà sottoposto alle famiglie e agli ospiti un questionario di gradimento al fine di rendere sempre più idoneo il servizio proposto facendo tesoro dei suggerimenti ricevuti ed eventualmente apportare modifiche o correzioni al servizio ove necessario.

6. Modalità di funzionamento

Il Centro Diurno Integrato funziona nella fascia compresa tra le ore 8.00 e le ore 18.00, per 5 giorni settimanali dal lunedì al venerdì.

La struttura consente una frequenza massima di 25 persone al giorno, a tempo pieno, nel rispetto del limite sopra indicato e secondo un'articolazione oraria che viene definita nel progetto individuale dell'utente.

Il Centro Diurno Integrato pertanto:

- si colloca nella rete dei servizi sociosanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali;
- si rivolge selettivamente a soggetti anziani che presentano vari livelli di compromissione dell'autosufficienza;
- ha la finalità generale di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano e di sostenere le famiglie che assistono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti.

7. Caratteristiche strutturali

Gli spazi del Centro Diurno Integrato sono costituiti da:

- Sala da pranzo;
- Locale per il riposo;
- Uffici amministrativi;
- Ambulatorio;
- Palestra;
- Cucina;
- Servizi igienici;
- Locale per il bagno assistito;
- Spogliatoio;

- Deposito/ripostiglio
- Giardino
- Sala polivalente

8. Servizi offerti

8.1. Servizio di assistenza alla persona

Bagno assistito: il servizio prevede, per chi ne faccia richiesta, l'esecuzione del bagno 1 volta alla settimana utilizzando la vasca dotata di sollevatore a sedia, regolabile verticalmente, che permette di trasferire l'utente senza sforzo. L'esecuzione del bagno viene concordata con l'utente e/o i familiari già nell'incontro preliminare, secondo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.

Igiene quotidiana: il servizio prevede la possibilità di usufruire dell'igiene quotidiana dei genitali, della zona perineale e della zona anale, seguendo la procedura prevista dal protocollo per l'igiene alla persona.

Somministrazione pasto: il servizio prevede un menù settimanale e giornaliero fisso, concordato in collaborazione con la Nutrizionista della struttura. È inoltre prevista una dieta personalizzata per gli utenti che presentano disfagia (dieta semiliquida), oppure la possibilità di concordare una dieta specifica per patologia (ipoglicidica, iposodica, per epatopatici, per ulcerosi ecc.) seguendo la procedura prevista dal protocollo per la somministrazione degli alimenti e bevande.

Gestione continenza sfinterica: il servizio prevede che l'Utente venga accompagnato in bagno ad orari fissi. Qualora l'Utente risulti incontinente, il personale provvede al cambio del presidio assorbente o del catetere vescicale se necessita da parte dell'infermiera.

8.2. Attività sanitario-infermieristiche:

Somministrazione di terapie prescritte dal Medico Curante: la prescrizione di farmaci da somministrare all'utente durante l'orario di permanenza al Centro Diurno, deve essere relazionata dal medico di famiglia dell'assistito e le eventuali modifiche ad essa, apportate al domicilio, devono essere comunicate per iscritto dal medico prescrivente alla Referente del Centro Diurno tramite prescrizione su ricettario intestato, riportante la firma e il timbro del medico prescrittore.

La fornitura dei farmaci è a carico dell'utente che deve consegnare al centro confezioni integre.

Rilevazione parametri vari (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca, glicemia): la rilevazione viene effettuata secondo le indicazioni del Medico di Medicina Generale dell'assistito o del medico responsabile del Centro Diurno, se lo ritiene necessario.

Esecuzione prelievi ematici: possono essere effettuati per l'ospedale tramite prescrizione su ricettario intestato del Medico di Medicina Generale dell'assistito.

8.3. Attività motorie e riabilitative:

Il servizio di fisioterapia garantisce quotidianamente la sua presenza al CDI, tutti i pomeriggi.

Nelle ore dedicate all'attività motoria vengono eseguite attività di gruppo 3 volte a settimana e sedute individuali 2 volte a settimana, per gli ospiti che le necessitano.

Nelle ore dedicate all'attività motoria vengono eseguite:

- ginnastiche di gruppo (esercizi attivi a corpo libero, da seduto e con l'utilizzo di attrezzature quali palle e bastoni)
- attività motoria aerobica attraverso l'utilizzo di pedaliera

- rieducazione ai passaggi posturali (alzarsi da seduta, sedersi sulla carrozzina, ecc.) e training del cammino
- attività di deambulazione assistita
- educazione al corretto utilizzo degli ausili
- applicazione ed addestramento all'utilizzo di ortesi (apparecchi correttivi degli arti del corpo)
- trattamenti individuali specifici mirati al recupero di condizioni motorie acute o sub acute in presenza di prescrizione del medico
- trattamenti di terapie fisiche in presenza di prescrizione del medico

8.4. Attività di animazione:

Il servizio di animazione è presente quotidianamente presso il C.D.I. dal lunedì al venerdì, al mattino.

Questo servizio si articola in cinque categorie di interventi:

- attività informative-culturali: lettura del giornale e discussione su temi di attualità
- attività ludiche e ricreative che perseguono uno scopo sia ricreativo che psico-attivante: tombola, memory, carte, gioco delle parole, cruciverba;
- laboratori manuali che permettono di mantenere degli interessi e di esprimersi: attività di cucina, laboratorio lavanderia, laboratori creativi e laboratorio "tappi";
- attività espressivo relazionali: canto, ascolto della musica, colloqui individualizzati, progetti personalizzati;
- eventi speciali: Uscite e gite, incontri con scuole e gruppi esterni, pranzi e festa del C.D.I.

L'obiettivo del Servizio di animazione è quello di rendere la persona anziana attiva e partecipe in modo da soddisfare le richieste proposte e assecondare le espressività creative. Allo stesso tempo, consentire alla persona anziana di riscoprire alcune potenzialità latenti, stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali ed aumentare la stimolazione percettivo/motoria.

9. Ammissione al centro

Nell'incontro preliminare finalizzato all'accettazione di un nuovo utente, svolto presso la sede del Centro Diurno Integrato, sono coinvolti il responsabile Sanitario, l'infermiera professionale, il futuro utente e il suo familiare di riferimento.

In tale contesto viene effettuata una prima visita sanitaria, previa accettazione del consenso al trattamento dei dati personali; viene compilata una prima parte del FASAS e viene rilasciata l'idoneità a usufruire dei servizi offerti. In un secondo incontro che può coincidere col primo accesso al C.D.I., viene sottoscritto un "contratto" tra utente/familiari e centro diurno, nel quale ognuno dei soggetti coinvolti esplicita il proprio ruolo nel progetto. Vengono contestualmente accettati il regolamento interno, le condizioni amministrative, organizzative ed economiche della struttura.

Per ogni persona viene inoltre redatto un fascicolo sanitario e sociale interdisciplinare, che raccoglie la documentazione dei vari operatori.

Il progetto personale dell'ospite è costituito dai seguenti elementi essenziali:

- individuazione dei bisogni;
- definizione degli obiettivi;
- metodologia di intervento;
- prestazioni e carico assistenziale;

- individuazione degli operatori coinvolti;
- aspetti relazionali e interessi;
- impegni dei vari soggetti;
- valutazioni degli operatori;
- tempi e le modalità di verifica.

La stessa scheda verrà utilizzata nei momenti di verifica, che sono previsti semestralmente nel corso dell'anno. Revisioni anticipate vengono eseguite in caso di modifica delle condizioni cliniche o per nuovi eventi intercorsi. Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di inserimento del nuovo ospite, in modo da facilitarne l'integrazione e la socializzazione con gli altri ospiti, pone attenzione a che familiarizzi con la struttura, i servizi, gli ospiti e operatori, indicando allo stesso le semplici regole di vita del CDI.

10. Costi

La frequentazione del centro diurno ha un costo base fisso di € 524,00 al mese. Eventuali assenze non comportano riduzione della quota fissa prevista.

Il costo comprende tutti i servizi offerti presso il centro diurno, e cioè:

- assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e animativa;
- colazione, pranzo, merenda
- bagno settimanale assistito e pratiche igieniche e assistenziali quotidiane

NON SONO COMPRESI nella tariffa:

- il servizio di trasporto, se disponibile, al costo di 3,00 euro a tratta per i residenti a Crema, e di 5,00 euro a tratta per i residenti fuori Crema
- Eventuali attività o gite organizzate dall'animatrice, il cui costo verrà comunicato di volta in volta
- Pranzi in occasioni speciali (Natale, Pasqua ecc..) il cui costo forfettario verrà comunicato in buon anticipo rispetto all'evento

11. Lista d'attesa

La lista di attesa è gestita dalla responsabile di struttura sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti.

12. Dimissioni dal centro

La dimissione dal C.D.I. può avvenire:

- in qualsiasi momento per espressa volontà dell'ospite o di chi ha stipulato il contratto per mezzo raccomandata da spedire a Progetto Itaca Società Cooperativa Sociale via Sant'Antonino n. 7 – Malgrate (LC) con preavviso di almeno 30 giorni;
- a completamento del piano di recupero dell'autonomia psico-fisica;
- assenza ingiustificata dell'ospite per un periodo superiore a 10 giorni consecutivi;
- al verificarsi di comportamenti non rispettosi della pacifica convivenza sociale o, comunque, dannosi e/o pericolosi per sé e per gli altri, da parte dell'ospite.

- qualora l'Utente ovvero i familiari obbligati al suo sostentamento risultino morosi non provvedendo al pagamento delle relative fatture.
- per aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite, tale da non consentire una gestione in regime diurno da parte del CDI.

In tutti i casi di interruzione del servizio vi è la possibilità di ripresentare domanda secondo le medesime modalità presentate sopra.

Al momento della dimissione, il medico di struttura prepara una lettera di dimissione che consegna all'ospite o ai familiari

13. Divieto di fumo

In tutti i locali della struttura vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori. Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è severamente vietato introdurre in struttura accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

14. Personale e competenze

Il personale del Centro Diurno Integrato è costituito da:

14.1. Responsabile

Si occupa della gestione del personale, della programmazione delle attività, del coordinamento con i servizi esterni e della verifica dei programmi attuati.

14.2. Medico

È responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie, preventive, curative e riabilitative.

14.3. Infermiere

Mantiene il collegamento con il medico di base dell'utente, ed è responsabile delle prestazioni infermieristiche di base, oltre a verificare la terapia farmacologica e la somministrazione dei medicinali.

14.4. Fisioterapista

Fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti, al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità e migliorare le capacità residue; svolge attività di gruppo a scopo preventivo e terapeutico, mirata a mantenere il livello di autonomia raggiunto.

14.5. Operatore Socio-Sanitario

Presta assistenza diretta alla persona e ne segue l'igiene personale, collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti, è responsabile della preparazione della sala da pranzo, ritiro carrello pasti, distribuzione, aiuto somministrazione cibi, riordino sala da pranzo.

14.6. Animatore — Educatore

Collabora con gli altri operatori all'accoglienza degli ospiti, promuove attività espressive individuali e di gruppo e verifica la partecipazione di ogni ospite alle attività del Centro

15. Accesso a documentazione sociosanitaria

È possibile per gli ospiti, o per i loro tutori legali o persone autorizzate, accedere alla documentazione personale presente in cartella clinica e conservata nell'ufficio medico in qualsiasi momento in cui ci sia presente il medico o l'infermiera responsabile.

16. Struttura organizzativa

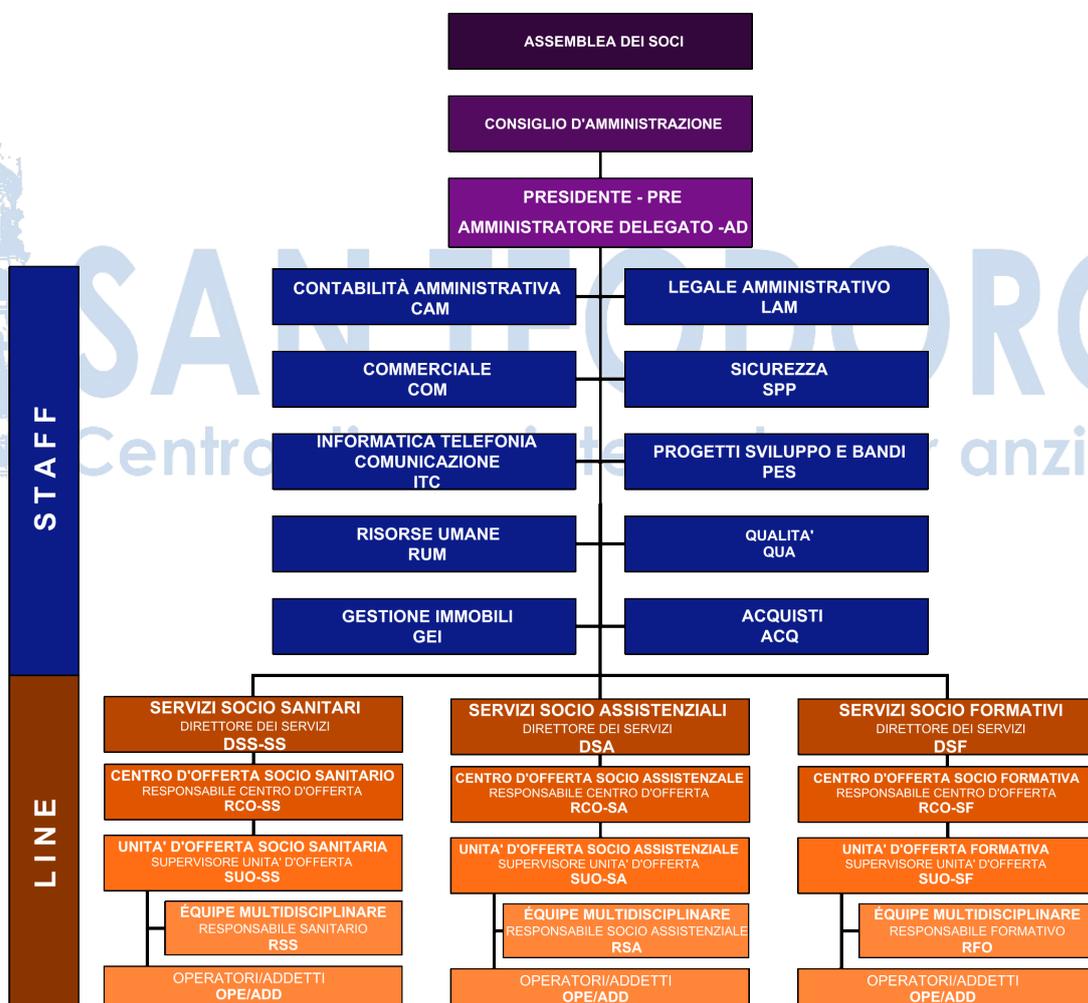
Progetto Itaca è strutturata in 2 aree

l'area di Staff con funzioni supporto, ossia funzioni che gestiscono attività a supporto dell'erogazione dei servizi di riferimento.

l'area di line con funzioni operative direttamente preposte all'erogazione dei servizi.

Il CDI San Teodoro fa parte di una funzione di Line in macroarea sociosanitaria.

16.1. Organizzazione generale



16.2. Organigramma CDI San Teodoro

Il Direttore del Centro è responsabile di tutti gli aspetti generali contrattualistici e di organizzazione del lavoro dell'equipe e degli operatori.

Il Responsabile Sanitario dà le indicazioni che riguardano le decisioni e le attività dell'ambito sanitario inerenti alla prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti.

Tutti gli operatori sono chiaramente riconoscibili grazie a un cartellino di riconoscimento (posto sugli abiti di servizio) che ne riporta fotografia, nome, iniziale del cognome, qualifica e ruolo professionale.



17. Giornata tipo

Ore 8.00	APERTURA
Ore 9.00	COLAZIONE (FACOLTATIVA)
Ore 9.30	INIZIO ATTIVITA' ANIMATIVA
Ore 10.00	BAGNO ASSISTITO (SE PREVISTO)
Ore 12.00	PRANZO
Ore 13.00	RIPOSO POMERIDIANO (SE VOLUTO) O TELEVISIONE
Ore 14.00	INIZIO ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA
Ore 15.30	MERENDA
Ore 17.30	FINE ATTIVITA' INIZIO RIENTRO A CASA
Ore 18.00	CHIUSURA CENTRO DIURNO

18. Contatti

Per qualunque tipo di informazione si può contattare il Centro Diurno Integrato, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 ai seguenti recapiti:

Telefono: 0373/474901

Oppure inviando una E-mail al seguente indirizzo di posta elettronica

E-mail info@san-teodoro.org

19. Come raggiungerci

Il centro diurno si trova in Comune di Crema via Piccinardi 24, raggiungibile percorrendo per 60 metri la zona pedonale di via XX settembre.

Non è quindi consentito l'accesso ai veicoli non autorizzati, ad esclusione di quelli muniti di contrassegno per disabili.

Dalla piazza San Martino proseguire dritto nella zona pedonale di via XX settembre per 60 metri, e subito dopo la chiesa della SS. Trinità, costeggiando la stessa, imboccare via Piccinardi sulla sinistra per altri 60 metri, fino al numero 24.

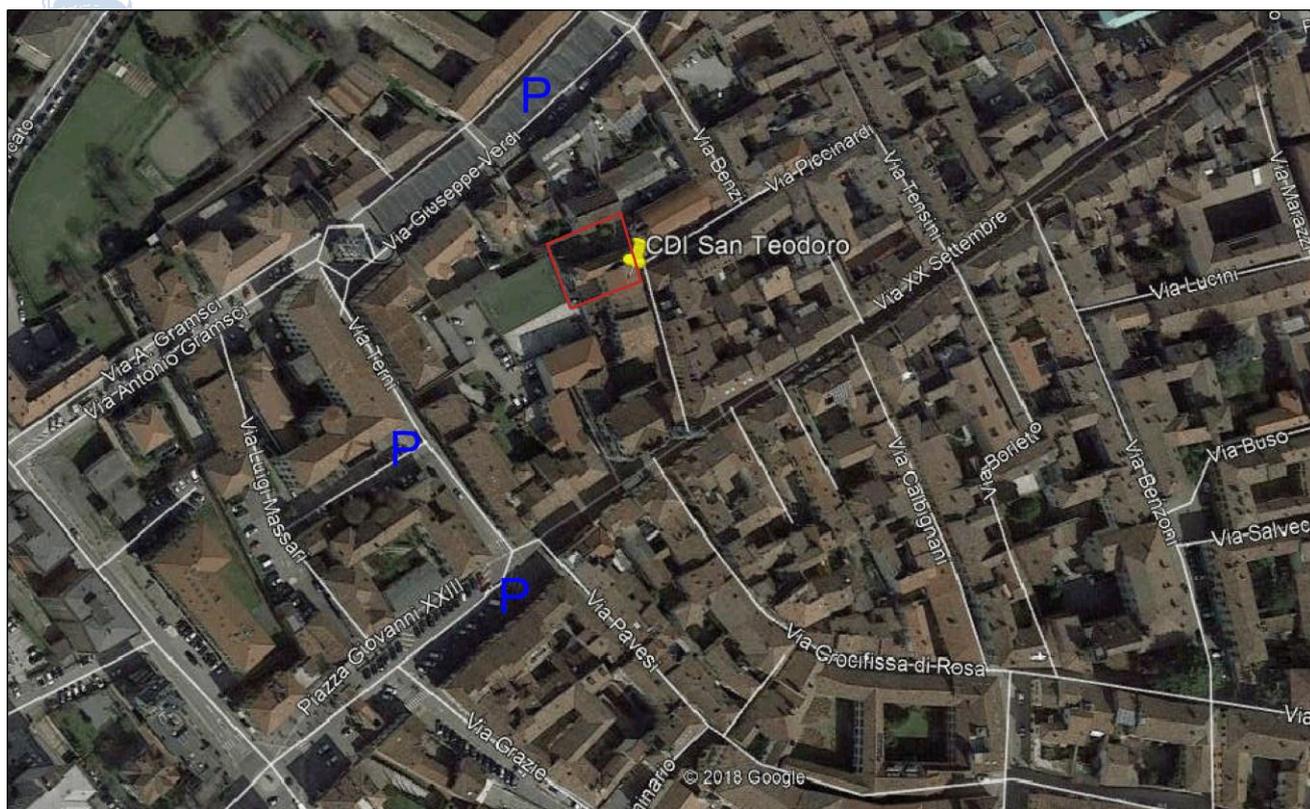
Il CDI San Teodoro di Crema è servito di trasporto pubblico urbano Autoguidovie Miobus. Le linee a servizio sono:

K601 – Ombriano – S. Maria

K602 – Ombriano – S. Bernardino

K603 – S. Stefano – Castelnuovo

Il CDI San Teodoro mette anche a disposizione un proprio servizio di trasporto dal domicilio al Centro per gli ospiti che sono sprovvisti di accompagnamento. Tale servizio è da concordarsi a parte con la Responsabile del Centro.



ALLEGATO 1

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

1. Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Il riconoscimento di questo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia, esistono alcune condizioni nelle quali l'anziano è una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la sua dignità necessita di maggiore tutela ed attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano alle persone anziane di continuare ad essere parte attiva nella nostra società.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media, famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di "giustizia sociale" enunciato nell'art.3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

- Il principio di “salute” enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

Va, inoltre, ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

2. La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Nel nostro modello organizzativo prestiamo particolare attenzione alla tutela dei diritti delle persone anziane e conseguentemente ai doveri che la società e le istituzioni hanno il compito di assicurare agli stessi.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l’individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di “correggerle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario. Nel caso in cui ciò non sia più possibile per motivi di salute, garantire i principi di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita precedente.
Di essere accudito e curato nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa

	per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

3. La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, sociosanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

ALLEGATO 2

Regolamento Interno Centro Diurno

1. Orari E Presenze

Il CDI San Teodoro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00. La struttura ha una capacità ricettiva per 25 persone.

Parenti e conoscenti, previo accordi con la direzione, possono far visita al centro o partecipare alle attività nel rispetto di orari e attività programmate.

Si ricorda che il CENTRO NON È UNA STRUTTURA PROTETTA, e non è quindi prevista la chiusura delle porte.

IN CASO DI ABBANDONO DELLA STRUTTURA O DI USCITE NON AUTORIZZATE i responsabili del centro sono tenuti ad allertare i familiari di riferimento e se necessario le forze dell'ordine.

2. Servizi Erogati

- Assistenza tutelare e cura della persona
- Assistenza sanitaria (interventi infermieristici e visite mediche periodiche)
- Trattamenti fisioterapici
- Attività di animazione
- Ristorazione (colazione, pranzo, spuntino pomeridiano)

È possibile richiedere l'esecuzione del bagno assistito settimanale.

Per una corretta organizzazione chiediamo di consegnarci la borsa contenente salviette, intimo pulito e vestiti puliti ogni lunedì mattina. Nel caso in cui vengano consegnati nei giorni successivi il bagno verrà programmato per la settimana seguente.

Per coloro che hanno il piacere di terminare il pranzo con un caffè disponiamo di una macchinetta per la preparazione di bevande calde. Il costo è di 0.50 Euro a bevanda. Chiediamo che ci venga consegnato il denaro ogni lunedì pagando almeno l'intera settimana in corso. In caso di mancato pagamento la bevanda non potrà essere preparata.

3. Servizio Di Trasporto

Il Centro offre un servizio di trasporto, sia per i residenti in Crema che per gli ospiti provenienti da alcuni paesi limitrofi. Il servizio è erogato per un numero limitato di ospiti (6) in funzione della capienza del mezzo di trasporto o della eccessiva distanza dal Centro.

Gli orari di presa in carico e di ritorno al domicilio vengono comunicati alla famiglia alla stipula del contratto o al momento della prima valutazione.

L'ospite, al momento dell'arrivo del pulmino, si deve far trovare fuori dalla propria abitazione, accompagnato da un familiare, mentre al ritorno a casa è richiesta la presenza di una persona per accogliere l'ospite nel momento della discesa dal pulmino.

4. Terapia, Ausili E Visite Mediche

La somministrazione della terapia farmacologica degli ospiti è garantita solo nel caso in cui sia formalmente prescritta dal medico di famiglia.

Le variazioni della terapia saranno adottate dal centro solo ed esclusivamente in presenza di comunicazione scritta del medico di famiglia o dello specialista.

Le medicine ed i presidi personali (pannoloni, strisce, cateteri, sacche di stomie, ecc..) devono essere forniti a cura dell'utente in confezione integra e deve essere garantito al Centro il fabbisogno per almeno una settimana.

Eventuali visite specialistiche e/o percorsi riabilitativi individuali possono essere attivati dal medico del Centro solo in accordo col medico di famiglia.

La documentazione sanitaria riguardante gli ospiti è gestita, aggiornata e conservata nell'ambulatorio medico del Centro. La stessa può essere consultata previa autorizzazione della direzione e in presenza della referente infermieristica o del medico.

Le comunicazioni o le richieste di condivisione dei progetti individuali, redatti durante le riunioni mensili d'équipe, vengono trasmesse per iscritto alle famiglie.

5. Assenze

L'ospite che, per qualsiasi motivo, non può frequentare il centro, deve segnalare l'assenza telefonando al Centro (0373/474901) nei seguenti orari:

entro le ore 9.00 per chi si reca al centro autonomamente

entro le ore 8.00 per chi usufruisce del servizio di trasporto; gli ospiti per i quali è previsto il trasporto, in caso di mancata comunicazione di assenza, si vedranno addebitato il costo della tratta già in corso.

6. Oggetti Personali

Gli apparecchi protesici (occhiali, dentiere, protesi acustiche, bastoni ecc.) in dotazione all'ospite vanno segnalati alla referente del centro diurno.

Si invita a non portare con sé rilevanti somme di denaro e oggetti preziosi, soprattutto se coesistono deficit cognitivi.

La direzione declina ogni responsabilità in caso di smarrimento di oggetti personali non in carico alla struttura.

È VIETATO introdurre in struttura bevande alcoliche e qualsiasi genere alimentare.

Se l'ospite desidera portare con sé caramelle, sigarette, o altri beni di consumo personale, li deve consegnare agli operatori del centro che li mettono a sua disposizione nel rispetto di quanto concordato con i famigliari e di tutte le attenzioni necessarie al fine di garantire la sicurezza degli ospiti.

SI RICORDA CHE IN STRUTTURA È VIETATO FUMARE (legge 16 gennaio 2003, n. 3, art. 51).

L'ospite che desidera fumare, previo accordi con la referente infermieristica, può recarsi in cortile, accompagnato da un operatore, nei tempi concordati.

6.1. Rapporti Con Il Personale Ed Ufficio Relazioni Con Il Pubblico

Il personale infermieristico e di assistenza è tenuto ad un comportamento disponibile ed accogliente verso gli ospiti ed i loro familiari.

La coordinatrice di struttura, responsabile anche delle relazioni con il pubblico, è a disposizione previo appuntamento telefonico.

Eventuali problemi ed inconvenienti vanno segnalati per iscritto ed inoltrati alla direzione entro 24 ore dall'accaduto utilizzando l'indirizzo di posta elettronica indicato nella Carta dei Servizi.

6.2. Disposizione Generali

Il mancato rispetto del regolamento può essere causa di dimissione dell'ospite dal Centro.

È auspicabile in ogni caso che i rapporti con gli operatori e l'ambiente siano improntati da regole di buona convivenza e di rispetto.



SAN TEODORO
Centro diurno integrato per anziani

ALLEGATO 3

Menu tipo

Giorno	Menu
Lunedì	Risotto rosso Omelette di verdure Zucchine Pane comune Frutta di stagione
Martedì	Passato di verdura Arrosto di tacchino Insalata di pomodori Pane comune Frutta di stagione
Mercoledì	Pastina pomodoro e zucchine Formaggio spalmabile Piselli Pane comune Frutta di stagione
Giovedì	Risotto tonno e pomodoro Pesce al limone Insalata mista Pane comune Frutta di stagione
Venerdì	Polenta taragna Carote Pane comune Frutta di stagione

Il menu ha una programmazione settimanale e una cadenza stagionale; ogni tre mesi verrà quindi sostituito per garantire la varietà ed il consumo di prodotti stagionali.

ALLEGATO 4

Gestione della Customer Satisfaction

1. Premessa

L'iniziativa nasce dall'intento e dal desiderio di coinvolgere anche gli assistiti, e/o i loro famigliari nel processo di valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza e dei servizi erogati, rendendoli parte attiva e cooperante di tale processo, dal momento che essi sono i fruitori principali e diretti dei servizi offerti.

2. Obiettivo

La presente procedura ha i seguenti scopi.

a) Rilevare i livelli di soddisfazione degli assistiti coinvolti su aspetti riguardanti:

- . Servizio medico
- . Servizio infermieristico
- . Servizio assistenziale
- . Servizio animativo
- . Servizio fisioterapico
- . Servizio di trasporto
- . Servizio amministrativo
- . Servizio di pulizie e servizio di ristorazione

b) Utilizzo dei dati attivando un processo di analisi, valutazione e laddove necessario di implementazione dell'aspetto qualitativo dell'organizzazione e dei servizi

c) Rilevare il grado di soddisfazione del personale operativo

3. Strumenti

Customer utenti

Attualmente lo strumento che trovate in allegato viene distribuiti agli utenti con un MNS maggiore o uguale ai 24 punti. A tutti viene data la possibilità di compilare in completa autonomia e in anonimato il questionario che poi verrà riposto in apposita urna all'interno della struttura. La compilazione in genere è prevista tra settembre o novembre di ogni anno.

Customer parenti

Come per gli utenti viene utilizzato il medesimo questionario che viene consegnato a casa per la compilazione. Viene richiesto di riportarlo entro una settimana dalla distribuzione ponendolo nell'apposita urna in struttura.

Customer operatori

Come nelle due procedure anche per gli operatori viene svolta la medesima attività. L'unica differenza ovviamente riguarda il questionario stesso.

I dati raccolti verranno inseriti in un file che consente la comparazione con quelli degli anni precedenti. A seguito di quest'analisi verrà stilata una relazione contenente anche i relativi progetti di miglioramento; tale relazione sarà poi esposta in bacheca.

4. Questionario Utenti e parenti

II VALUTAZIONI DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI E ASSISTENZIALI

1.
 Come valuta la qualità dei seguenti servizi?

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
A) SERVIZIO MEDICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) SERVIZIO INFERMIERISTICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) SERVIZIO ASSISTENZIALE (ASA/OSS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.
 Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
A) SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) SERVIZIO DI ANIMAZIONE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III SERVIZIO F ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri, andrebbe migliorato?	SERVIZIO MEDICO	<input type="radio"/>
	SERVIZIO INFERMIERISTICO	<input type="radio"/>
	SERVIZIO ASSISTENZIALE (ASA/OSS)	<input type="radio"/>
	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	<input type="radio"/>
	SERVIZIO DI ANIMAZIONE	<input type="radio"/>
	NESSUNO, VA TUTTO BENE	<input type="radio"/>
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente, INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>
	TEMPI DI RISPOSTA AI BISOGNI DELL'OSPITE	<input type="radio"/>
	CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>
	CHIAREZZA E COMPLETEZZA NEL FORNIRE LE INFORMAZIONI DI COMPETENZA	<input type="radio"/>
	COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI E DELL'OSPITE CIRCA LE CURE E LE ATTIVITÀ	<input type="radio"/>
	ALTRO – <i>specificare</i> -	
	

III) VALUTAZIONI DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO

1.
 Come valuta la qualità dei seguenti servizi?

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
A) DIREZIONE AMMINISTRATIVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IV) SERVIZIO F A SPETTO DA MIGLIORARE

2.
 Riguardo al servizio di **DIREZIONE AMMINISTRATIVA, INDICHI UN A SPETTO** (il più importante) da migliorare

PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>
TEMPI DI RISPOSTA AI BISOGNI DELL'OSPITE	<input type="radio"/>
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="radio"/>
CHIAREZZA E COMPLETEZZA NEL FORNIRE LE INFORMAZIONI DI COMPETENZA	<input type="radio"/>
COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI E DELL'OSPITE CIRCA LE ATTIVITÀ	<input type="radio"/>
NESSUNO, VA TUTTO BENE	<input type="radio"/>
ALTRO – <i>specificare</i> -	
.....	
.....	
.....	

V) VALUTAZIONI DEI SERVIZI ALBERGHIERI

1.
 Come valuta la qualità dei seguenti servizi?

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
A) SERVIZIO RISTORAZIONE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) SERVIZIO PULIZIE E SANIFICAZIONE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VIII) ACCOGLIENZA

1. Da quanto tempo l'ospite frequenta il Centro?	Da meno di 1 mese	Da 1 - 5 mesi	Da 6 - 12 mesi	Da oltre 1 anno
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Come è stata l'accoglienza dell'ospite secondo Lei al momento dell'inserimento (arrivo al CDI)	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Come è stata l'accoglienza dell'ospite secondo Lei nei primi tre mesi di permanenza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IX) VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUI CDI E SUI SERVIZI OFFERTI

1. Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dal CDI? (Barrare una sola casella)	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Per quali motivi? (Barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti	<input type="radio"/>		
	Servizi offerti	<input type="radio"/>		
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	<input type="radio"/>		
	Accessibilità	<input type="radio"/>		
	Bellezza e comfort degli ambienti	<input type="radio"/>		
	Per altri motivi - specificarli			

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato, aiutandoci a migliorare i nostri servizi

5. Questionario Operatori

C O D	DOMANDA	RISPOSTA	
A 1	Trova confortevole il suo ambiente di lavoro?	Poco	
		Abbastanza	
		Molto	
A 2	Come valuta i rapporti tra colleghi?	Ottimo	
		Buono	
		Sufficiente	
		Insufficiente	
A 3	Quanto trova stressante il suo lavoro?	Poco	
		Abbastanza	
		Molto	
A 4	L'utilizzo di protocolli/procedure interne le è di aiuto per la sua professione quotidiana?	poco	
		Abbastanza	
		Molto	
A 5	Gli obiettivi proposti sono raggiungibili?	Mai	
		Raramente	
		Qualche volta	
		Spesso	
A 6	come valuta i rapporti intercorsi con l'utenza?	Ottimo	
		Buono	
		Sufficiente	
		Insufficiente	



		Pessimo	
A 7	come valuta il rapporto con i referenti?	Ottimo	
		Buono	
		Sufficiente	
		Insufficiente	
		Pessimo	
A 8	Cosa vorrebbe cambiare/migliorare?		
		
		
		
		
		



SAN TEODORO
 Centro diurno integrato per anziani

ALLEGATO 5

Gestione dei Reclami

Si unisce il protocollo di gestione dei reclami con il relativo modulo

1. Scopo

Progetto Itaca adotta la seguente procedura interna per:

- . assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità, raccogliere le criticità e ipotizzare interventi di miglioramento;
- . garantire l'uniformità di comportamento delle varie unità organizzative interne ed esterne coinvolte;
- . mantenere con l'utenza rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali.

2. Campo di Applicazione

La procedura si applica in tutti i casi in cui l'utente segnala un evento che ritiene utile porre all'attenzione dei Referenti o della Direzione stessa.

Si applica a tutte le tipologie di lavoratori siano essi di tipo subordinato, liberi professionisti o somministrati.

3. Gestione del Reclamo

Descrizione delle fasi

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo, tramite segnalazione telefonica, fax o mail alla sede di Crema, come indicato sul fascicolo domiciliare Fasas (fascicolo sanitario sociale);
- Registrazione nel registro reclami: al ricevimento della segnalazione il coordinatore è tenuto alla compilazione del modulo e alla sua trasmissione alla sede centrale;
- Istruttoria del reclamo: presa in carico tramite ricostruzione dei fatti accaduti da parte del coordinatore;
- Risoluzione del reclamo: nell'ipotesi in cui il reclamo sia fondato il coordinatore dell'area individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza dell'utente. Provvede ad annotare sul registro reclami l'avvenuta chiusura del reclamo, l'esito dello stesso, nonché le eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato dall'utente e archiviare la documentazione attinente la pratica.

Nella gestione dei dati personali si terrà conto dei suoi diritti (articoli da 15 a 22 del Regolamento 2016/679), e cioè il diritto all'accesso, alla rettifica ed alla cancellazione (diritto all'oblio), alla limitazione del trattamento, all'opposizione al trattamento, il diritto di proporre un reclamo al Garante Privacy. Le richieste di applicazione dei suoi diritti vanno indirizzate al titolare del trattamento, utilizzando i recapiti sotto-riportati.

Titolare del trattamento dei dati è Progetto Itaca Società Cooperativa Sociale con sede in Como via Martino Anzi n. 8, tel. 0341 200525 – e-mail: risorseumane@progettoitacaonlus.it

