



L'ARCOBALENO

Società Cooperativa Sociale Onlus

CENTRO POLIVALENTE | **MARIA BAMBINA**

CARTA DEI SERVIZI

2 Aprile 2024



Gentilissima/o ospite, Gentile caregiver,

l'opuscolo informativo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato "Maria Bambina" 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 alle esigenze delle persone anziane e di chi è loro vicino.

La Carta dei Servizi è un documento aperto agli aggiornamenti che scaturiscono dall'esperienza concreta e dai suggerimenti di operatori, ospiti e caregiver.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi. Il suo contributo è importante per il lavoro che viene svolto quotidianamente, per migliorare la qualità del centro e il benessere degli anziani accolti.

L'Arcobaleno s.c.s.

Il Presidente

Dèsirée Bonacina

INDICE

Presentazione degli Enti gestori	4
Il progetto	5
Le finalità e lo stile del Centro	5
Il Centro Diurno Integrato	6
Apertura ed orari	8
Modalità di ammissione	8
Accoglienza e presa in carico	8
Gestione lista d'attesa	9
Dimissioni	9
La giornata tipo	10
I servizi offerti	11
1. Animazione	
2. Servizi alla persona	
3. Ristorazione e bar	
4. Servizi accessori	
Protocolli e procedure gestione dell'assistenza e degli eventi critici	12
Il Personale	12
I volontari	13
Visite all'ospite e valori personali	13
Custodia dei beni	13
La retta di frequenza	13
Detrazioni fiscali	14
Integrazione con i servizi territoriali	14
Verifica gradimento del servizio: la customer satisfaction	14
Gestione della privacy (Regolamento 679/2016)	16
I contatti	16
Allegati	16

Presentazione degli enti gestori

Le cooperative L'Arcobaleno e Sociosfera sono due cooperative del Consorzio Farsi Prossimo di Milano, promosso da Caritas Ambrosiana.

Mossa dalla forte vocazione all'accoglienza, la Cooperativa sociale L'Arcobaleno opera sul territorio del lecchese in risposta ai bisogni della popolazione che più faticano ad essere presi in considerazione. Lo fa tramite una serie di interventi in ambito sociale rivolti agli adulti in difficoltà, a coloro che presentano problemi di salute mentale, ai soggetti HIV+ e alle persone anziane, sempre guidata dal desiderio di rispettare il diritto di ogni essere umano ad essere visto come individuo e ad esprimere la propria creatività e unicità. Legata alla Caritas Ambrosiana e al suo sistema, la Cooperativa lavora in sinergia con il Consorzio Farsi Prossimo e il Consorzio Consolida.

La cooperativa Sociosfera nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano (già aderente al Consorzio Farsi Prossimo), Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza. Il nome rimanda direttamente all'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone. Primo obiettivo della cooperativa è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza. Sociosfera offre servizi utili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione, attivando vere e proprie reti di assistenza territoriali e garantendo la qualità di un'organizzazione unica che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

Il progetto

“Maria Bambina” è un Centro Polivalente per anziani, 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 fisioterapici). 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 degli enti gestori 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:

- 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;
- luogo di attività di stimolazione fisica e mentale, per anziani con ridotte capacità.

Il CDI si caratterizza per un'offerta di attività differenziate in grado di rispondere alla complessità dei bisogni. Gli anziani partecipano con la massima libertà alle attività proposte e sono coinvolti nella gestione di alcuni momenti comunitari.

La frequenza può differenziarsi secondo le necessità, compatibilmente con il buon funzionamento del servizio.

Attivo da luglio 2006 il CDI "Maria Bambina" ha una capacità ricettiva di 25 posti, tutti accreditati e a contratto.

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.

Tutti gli operatori del CDI, oltre che sulle conoscenze di ordine tecnico-professionale, sono chiamati a fondare tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento consiste nello stimolo al mantenimento e al recupero delle abilità fisiche e psichiche e alla scoperta delle proprie potenzialità latenti.
- Stimolare l'anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre programmi standard, ma cercando di soddisfare le richieste, per consentire una partecipazione attiva alla propria esistenza.
- Procedere attraverso Progetti Individuali (PI) per favorire una visione completa e personale di ogni singolo anziano senza adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
- Considerare il Centro Diurno Integrato come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale locale.
- Operare attraverso un lavoro di équipe: la collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità di interagire correttamente e di partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare.

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.

È possibile frequentare il Centro 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 (in particolare al Coordinatore del centro) il quale provvederà a consegnare:

- Scheda Sanitaria
- Carta dei Servizi

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

È possibile effettuare una visita conoscitiva degli ambienti del Centro stesso, previo appuntamento: le persone incaricate per la visita sono il Coordinatore e l'Infermiere.

Accoglienza e presa in carico

Il processo di accoglienza comprende le seguenti fasi:

- **Colloquio conoscitivo**, in presenza o da remoto, nel quale si raccolgono le prime informazioni sull'ospite e viene illustrato il centro e le sue attività;
- **Colloquio di idoneità** alla presenza del personale sanitario del centro. Viene chiesto ai familiari di portare al colloquio i documenti sanitari di cui dispongono (cartelle cliniche, visite mediche specialistiche, recenti esami specialistici, terapia in atto a domicilio, ecc.). Nel corso del colloquio vengono visionati i documenti, sono evidenziate tutte le informazioni necessarie alla frequenza (procedure medico-sanitarie, informazioni in merito all'assistenza di base, pratiche amministrative) e vengono stabiliti data e ora dell'ingresso (qualora ci fossero disponibilità immediate). Si precisa che nel caso una persona non confermi la volontà di frequentare il centro a seguito della visita di idoneità, deve sostenere il costo della visita stessa pari 100 euro.

- **Comunicazione della data di ingresso o inserimento del nominativo nella lista d'attesa** gestita dal Coordinatore.

Periodicamente, le persone inserite in lista d'attesa vengono contattate telefonicamente dal Coordinatore per un aggiornamento rispetto alle condizioni di salute e alla posizione in lista d'attesa.

Particolare attenzione è posta alla gradualità dell'inserimento nel gruppo anziani presente e del coinvolgimento nelle attività.

Le prime settimane di frequenza sono dedicate all'osservazione e alla somministrazione dei test in uso da parte dell'equipe del Centro, finalizzati alla conferma dell'idoneità e dell'appropriatezza della presa in carico.

A seguito del primo periodo verrà redatto il Progetto Individuale.

Gestione lista d'attesa

La lista d'attesa ha carattere:

- Aperto, ovvero senza termine di scadenza;
- Mobile, ovvero integrabile nel tempo da nuove richieste di inserimento.
- Le domande presenti in lista d'attesa vengono gestite in ordine.
- Secondo il tipo di patologia prevalente, la necessità del servizio trasporto e la disponibilità del suddetto servizio e l'eventuale stato di emergenza "sociale" e/o assistenziale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto il coordinatore contatta telefonicamente gli interessati per fissare la data di inizio e le modalità della frequenza.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- Su richiesta della famiglia: in questo caso la rinuncia al posto deve essere comunicata per iscritto dalla famiglia almeno 7 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;
- 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 o di alcune sue sezioni. La Direzione del Centro si impegna a dare copia gratuitamente entro dieci giorni lavorativi.

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.

La giornata tipo

La giornata al Centro si svolge indicativamente secondo questi momenti:

- L'orario di ingresso è previsto dalle ore 8.30 alle 9.30;
- Fino alle ore 10.00 si procede all'accoglienza e vengono servite delle bevande nella sala polifunzionale;
- Dalle ore 10.00 alle ore 12.00 gli ospiti vengono coinvolti nelle attività programmate: animative, anche con il supporto di volontari e tirocinanti se presenti, e/o motorie. Inoltre vengono eseguiti i trattamenti infermieristici, fisioterapici e gli interventi assistenziali previsti;
- Ore 12.00 pranzo;
- Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 gli ospiti che lo desiderano possono riposare nella sala dedicata;
- Dalle ore 14.00 alle 15.45 gli ospiti vengono coinvolti nelle attività programmate: animative, anche con il supporto di volontari e tirocinanti se presenti, e/o motorie. Inoltre vengono eseguiti i trattamenti infermieristici, fisioterapici e gli interventi assistenziali previsti;
- La merenda viene distribuita alle 15.45 circa;
- L'orario di ritorno a casa è previsto dalle ore 16.00;
- Il Centro Diurno chiude alle 17.00.

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 Progetto individuale, 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, attività occupazionali e per la mente, laboratori, giochi, letture, musica, etc.) per mantenere le competenze cognitive e fisiche e trascorrere positivamente la giornata.

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, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell'igiene della persona, bagno assistito, assistenza motoria, supporto negli interventi sanitari e al servizio di animazione, sorveglianza.
- Servizi sanitari: valutazione medica periodica, contatti con i la famiglia e i medici di medicina generale, somministrazione farmaci, controllo periodico dei parametri vitali (quali ad esempio peso, pressione glicemia, etc.), medicazioni;
- Servizio di sostegno alla famiglia: è possibile richiedere il supporto di un'Assistente Sociale che offre 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

Colazione e merenda vengono preparate presso il centro.

La fornitura dei pasti è gestita da una società esterna (il menu-tipo settimanale è allegato alla presente Carta dei Servizi).

I menu sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti e sono conformi alle indicazioni del servizio competente di ATS Brianza.

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 sono da concordare con l'Associazione Volontari di Bellusco (recapiti presso la Reception del Centro). Per il trasporto dai comuni limitrofi sono attivi servizi di trasporto dei comuni di residenza.

5. Servizi accessori

Il CDI Maria Bambina mette a disposizione dei propri ospiti servizi accessori quali parrucchiere uomo/donna, manicure, pedicure, 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

L'équipe del CDI è formata dalle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Medico
- ASA/OSS
- Infermiere
- Fisioterapista
- Educatore/Animatore
- Assistente Sociale attivabile al bisogno

L'équipe definisce gli interventi da erogare per ogni anziano tramite l'elaborazione del Progetto Individuale, redatto all'ingresso e revisionato periodicamente. Il Progetto viene condiviso con i famigliari e l'anziano, se possibile.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con cognome, nome, qualifica e foto.

Il cartellino 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 nel Centro.

I volontari

Al Centro sono presenti anche volontari appartenenti alla Fondazione Maria Bambina che si occupa della ricerca e della cura. I volontari affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.

Per questo i volontari:

- Vengono inseriti presso il Centro e accompagnati dal Coordinatore;
- Partecipano a proposte formative periodiche;
- Sono supervisionati dal Coordinatore, in collaborazione con la Fondazione.

Visite all'ospite e valori personali

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

Custodia dei beni

L'Ente provvede, ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c., per i beni dell'ospite consegnati in custodia, per il periodo di permanenza dello stesso. Si suggerisce tuttavia di non affidare alla custodia del centro oggetti di valore e se necessario di consegnarli nelle mani di un operatore.

Si declina ogni responsabilità relativamente a protesi dentarie, protesi acustiche e di altro tipo e ausili personali degli ospiti del centro.

La retta di frequenza

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

Per frequentare il Centro è necessario versare una retta giornaliera di 32,50 euro al giorno per i non residenti in Bellusco.

Per i residenti la retta viene abbattuta a seguito della presentazione dell'ISEE : nello specifico, è possibile presentare l'ISEE socio-sanitario per gli anziani con invalidità almeno del 75%. Nel calcolo dell'ISEE socio sanitario le persone possono scegliere un nucleo più ristretto rispetto a quello ordinario, decidendo in sede di calcolo di dichiarare solo i propri redditi e patrimoni.

Per chi non rientra in questa casistica, l'abbattimento della retta viene calcolata sulla base dell'ISEE ordinario.

Fascia ISEE – Importo retta giornaliera

- 0 - 9.000€ | 24,38€
- 9.000€ - 15.000€ | 26,00€
- 15.000 - €21.000 € | 26,65€
- 21.000€ - 30.000€ | 29,25€
- Oltre i 30.00€ | 32,50€

Il pagamento della retta è anticipato e dovrà essere regolarizzato entro 10 giorni dalla fatturazione del mese di riferimento.

Detrazioni fiscali

Viene rilasciata dall'ufficio amministrativo della cooperativa la certificazione ai fini fiscali per le detrazioni delle spese sanitarie entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

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.

Nel momento in cui l'equipe del Centro, attraverso incontri e colloqui o in concomitanza e stesura del Progetto Individuale, evidenzia che le condizioni di un ospite sono tali per cui si rende necessario il trasferimento ad altra Unità d'Offerta, 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.

Si forniscono ai familiari le informazioni rispetto alle 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.

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.

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:

- Un modulo apprezzamenti e reclami (Allegato)
- Un questionario di gradimento del servizio (Allegato)

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 viene 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 (GDPR Regolamento 679/2016)

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 L'Arcobaleno Società Cooperativa Sociale.

I contatti

Via Roma, 7 – Bellusco 20882 (MB)

Tel. 039 62.36.36

Fax 039 62.23.02

centromariabambina@larcobaleno.coop

www.larcobaleno.coop

È possibile raggiungere il centro tramite la Società Nord Est trasporti, orari e tragitti sono reperibili sul sito www.nordesttrasporti.it o al numero verde 800 905 150

L'Associazione Volontari di Bellusco (recapiti presso la Reception del Centro) garantisce il trasporto dal domicilio al Centro e rientro.

Per il trasporto dai comuni limitrofi sono attivi servizi di trasporto dei comuni di residenza.

Allegati

1. Menù tipo settimanale
2. Contratto d'ingresso
3. Modulo apprezzamenti e reclami
4. Scheda sanitaria
5. Listino prezzi parrucchiere/pedicure/estetista
6. Carta dei diritti della persona anziana
7. Modulo modifiche carta dei servizi
8. Questionario di gradimento del servizio



L'ARCOBALENO

Società Cooperativa Sociale Onlus

Viale Turati, 117
23900 Lecco
0341 350838



L'Arcobaleno Cooperativa Sociale Onlus

www.larcobaleno.coop

info@larcobaleno.coop