CARTA DEL SERVIZIO

Centro diurno anziani (CDA) Francesco Pagnini

Redatta ai sensi della L.R. 82/2009 e successive modifiche

L.R. 82/2009 e successive modifiche

La presente Carta dei servizi è aggiornata al 21.02.2025-Rev.1 ed è pubblicata sul sito www.gruppopaim.it.

La carta viene aggiornata ogni due anni ed ogni volta che risulti necessario.

Lettera di benvenuto

Gentile Signore/a

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la "Carta del Servizio" del Centro Diurno Anziani (CDA) Francesco Pagnini, sito a Bientina , in via Caduti di Piavola; documento che permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il CDA si propone per rispondere in modo efficace ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei familiari/tutori.

Tuttavia la carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che la riguarda.

A lei e ai suoi familiari/tutori è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi suggerimenti ed a segnalare eventuali disservizi.

Il CDA si impegnerà a venire incontro alle sue esigenze ed a garantire un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Indice

Indice 2
1. INTRODUZIONE 5
1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore 5
1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA 7
1.3 Presentazione del CDA Francesco Pagnini 8
1.4 Impegni 8
1.5 Diritti degli ospiti 9
2 INFORMAZIONI SUL CDA FRANCESCO PAGNINI 10
2.1 Ubicazione 10
2.2 Organizzazione del personale 10
2.3 L'accoglienza in struttura 11
2.3.1. Modalità di accesso 11
2.3.2 Chi può essere accolto nella struttura 11
2.4 Cosa portare 12
2.4.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso 12
2.5 Giornata tipo 12
2.6 Orari di accesso ai familiari/tutori 14
2.7 Dimissioni 14
2.8 Richiesta copia della cartella 15
3 SERVIZI OFFERTI 15
3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona 15
3.2 Assistenza infermieristica 16

3.3 Attività riabilitativa e di animazione 16
3.4 Fisioterapia 17
3.4.1 Animazione 17
3.5 Ristorazione 17
3.6 Pulizia degli ambienti 18
3.7 Servizio di trasporto e accompagnamento 18
3.8 Servizio di manutenzione 18
3.9 Volontariato 18
3.10 Altri servizi 18
4 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza 19
4.1 Meccanismi di tutela e verifica 19
4.2 Reclami 20
4.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti 20
4.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori 21
4.5 Sistema qualità 21

RECAPITI UTILI

Tel. della struttura: 0587.755707

e.mail: **cda.pagnini@gruppopaim.it**

Sito internet: **www.gruppopaim.it**

Coordinatrice d'area: Jessica Giusti

e.mail: j.giusti@gruppopaim.it

cell. 348.4375052

Responsabile di struttura: Alessandro Chiti

1. INTRODUZIONE

1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore

Gruppo Paim è una cooperativa sociale impegnata, tra le tante funzioni, a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, in un'ottica di sviluppo e di innovazione, sin dal 1992.

Una delle attività prevalenti di Gruppo Paim è quella di svolgere progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi ponendo al centro del proprio agire una cultura di cittadinanza e di welfare, di rispondere a scenari in continuo mutamento.

Nel predisporre la sua idea progettuale, nell'ambito dei servizi alla persona, la cooperativa si è contraddistinta nel suo operato attraverso principi fondati su valori quali:

- centralità della persona;
- territorialità;
- efficienza ed efficacia del sistema gestionale;
- correttezza e trasparenza nei rapporti negoziali;
- attenzione ai bisogni ed alle aspettative degli interlocutori interni ed esterni.

Grazie alle competenze maturate negli anni, tali valori sono stati condivisi con operatori, famiglie, utenti e committenti pubblici e privati.

Il patrimonio di esperienza e professionalità della Cooperativa, inoltre, ha reso possibile la costituzione di sinergie e di reti di promozione e protezione sociale anche attraverso la collaborazione con Consorzi, Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Scuole, Associazioni di volontariato e Università.

Gruppo Paim, per le attività che svolge, si trova quotidianamente a gestire ospiti con esigenze e problematiche che richiedono l'impiego di risorse umane, materiali e professionali dedicate, tali per cui, grazie alle numerose collaborazioni

attive, si è dato vita, dal Gennaio 2008, ad un Comitato Scientifico che conta la presenza di affermati Professionisti in campo Universitario e Medico che contribuiscono giorno dopo giorno al perfezionamento della qualità dei servizi offerti.

Attraverso la gestione in proprio o per Enti pubblici e privati, la cooperativa nel suo operato conta numerosi servizi per le aree di competenza (area infanzia e minori, area disabilità, area anziani, area salute mentale, area servizi territoriali). In particolare, per quanto riguarda l'area anziani, la Cooperativa garantisce due differenti tipologie di risposte ovvero l'assistenza a carattere semi-residenziale e quella a carattere residenziale in cui la finalità è garantire la permanenza dell'utente nel proprio ambiente di vita e sociale, favorendo una sua partecipazione attiva e un ruolo da protagonista, limitando ed evitando fenomeni di emarginazione, isolamento, disagio sociale e psico-fisico.

Le strutture semi-residenziali offrono un'attività assistenziale che si svolge all'interno del Centro Diurno ed hanno il duplice scopo di supportare i nuclei familiari/tutori che si occupano quotidianamente della persona e di favorire il recupero o il mantenimento delle Capacità psicofisiche residue, al fine di consentire alla persona la permanenza presso proprio domicilio.

Le strutture semi-residenziali si rivolgono a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che non hanno la possibilità di permanere in famiglia e che necessitano di un sostegno rispetto alla cura di sé, alla gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita, di autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione.

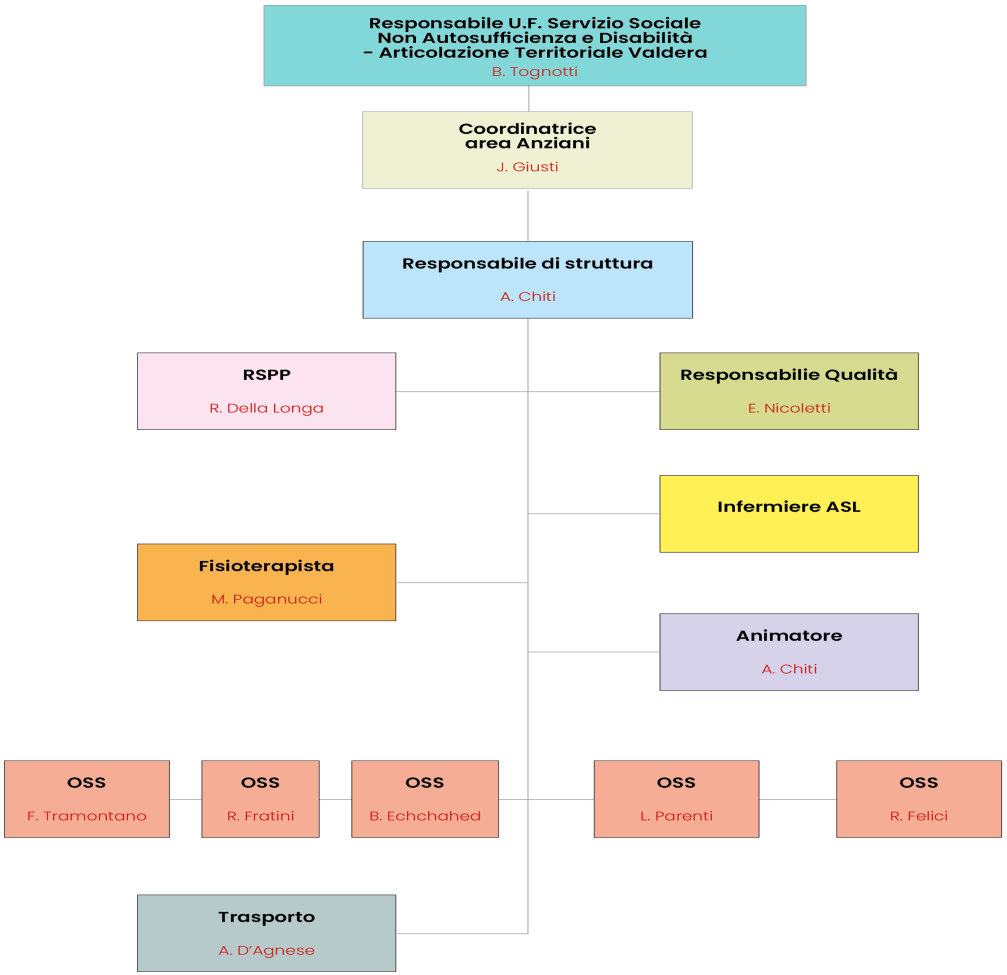
All'interno dei CDA viene erogata assistenza infermieristica con personale ASL in base alla specifica natura del bisogno assistenziale dell'utente.

Tutto il personale impiegato nei servizi di Gruppo Paim, partecipa con continuità ai percorsi formativi e di aggiornamento in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro., Primo soccorso, Antincendio, Igiene alimentare, Privacy e a formazione specialistica, attinente alle mansioni svolte

1.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

aggiornato al 21.02.25

CDA PAGNINI



1.3 Presentazione del CDA Francesco Pagnini

Il CDA Francesco Pagnini si propone di offrire servizi e prestazioni sociali, assistenziali e sanitarie a favore di **n.13 anziani** ultrasessantacinquenni non autosufficienti ,anche con disturbi cognitivo comportamentali.
Nel caso di disabilità cognitivo comportamentale persone possono essere inserite anche di età inferiore ai 65 anni sulla base di quanto indicato nel Piano assistenziale personalizzato.

Il CDA ha come obiettivo fondamentale la salvaguardia e la valorizzazione della persona nella sua globalità.
Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate e personalizzate ai bisogni ed alle aspettative delle singole persone
La struttura si adopera per garantire il pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare e di prevenire perdite ulteriori d'autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psichiche, fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

1.4 Impegni

In tutti i servizi erogati, Gruppo Paim si impegna a mantenere i seguenti principi:

- dignità della persona: Gruppo Paim si impegna a garantire agli utenti le cure necessarie nel massimo rispetto della persona e della sua riservatezza;
- consenso informato: Gruppo Paim si impegna affinchè l'operatore sanitario informi l'utente dei rischi collegati a particolari pratiche sanitarie, accertandosi che l'utente abbia ben compreso e sia consapevole;
- comportamenti corretti: Gruppo Paim garantisce che gli operatori adottino sempre con gli utenti un comportamento corretto ed educativo;
- rispetto degli orari: gli operatori di Gruppo Paim sono tenuti al rispetto degli orari stabiliti;

- legame con il territorio: in tutti i servizi erogati da Gruppo Paim, viene incentivato il legame degli ospiti con il territorio, tramite i rapporti con il volontariato;
- identificazione del personale: Gruppo Paim garantisce che tutto il personale a contatto con le persone , possa essere ben identificato tramite cartellino di riconoscimento che ciascun operatore è obbligato ad indossare;
- indagini di gradimento del servizio: Gruppo Paim si impegna ad effettuare tutti gli anni la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei soggetti terzi, rispetto ai servizi offerti;
- risposta a reclami e segnalazioni: Gruppo Paim mette a disposizione i moduli per la segnalazione dei reclami e si impegna a dare risposta a ciascuno. Nel caso dei servizi territoriali, è possibile segnalare il reclamo direttamente al Responsabile del servizio.

Il ruolo della struttura diventa fondamentale per la cura fisica ed il recupero integrale della persona ed è in questo contesto che la struttura F. Pagnini si colloca ponendo a fondamento della sua attività la visione della centralità della persona e della dignità della vita umana con l'obiettivo di rivolgere prevalentemente le attività alla fascia di persone in stato di bisogno sanitario e assistenziale.

1.5 Diritti degli ospiti

In tutte le strutture di Gruppo Paim è favorita e promossa la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori /AdS all'organizzazione della struttura al fine di garantirne il miglior funzionamento ed un controllo diretto.

A tal fine Gruppo Paim promuove la costituzione di un **Organo di rappresentanza** per la tutela degli interessi degli ospiti .

2 INFORMAZIONI SUL CDA FRANCESCO PAGNINI

2.1 Ubicazione

Il CDA Francesco Pagnini si trova in via Caduti di Piavola, Bientina e permette di ospitare n.13 anziani.

Il CDA e' collocato nelle vicinanze del Centro storico e facilmente raggiungibile; dispone di ampi spazi interni e di un grande giardino. Si sviluppa al piano terra di una struttura con palestra, cucina ad uso sporzionamento, una sala da pranzo, una sala per le attività, un ufficio, servizi igienici, lavanderia. La sala da pranzo come quella per le attivita', sono munite di impianto di climatizzazione.

2.2 Organizzazione del personale

Il *personale impiegato* nella struttura è costituito da 10 operatori di cui:

- n.1 Responsabile di struttura
- n. 5 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- In 1 Infermiere esterno (ASL)
- n.1 Animatore
- n.1 fisioterapista
- n.1 autista

L'elenco del personale con la relativa qualifica professionale e il ruolo è affisso in bacheca all'ingresso della struttura; inoltre il personale è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

2.3 L'accoglienza in struttura

2.3.1. Modalità di accesso

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiori criticità dell'inserimento in struttura. È un processo complesso in cui la persona prende coscienza del cambiamento che sta avvenendo nella propria quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico relazionale.

È quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'ospite all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite alla struttura e colloqui con il Direttore di struttura, sia da parte dei familiari/tutori/AdS che dell'ospite stesso.

Nel momento dell'ingresso dell'ospite, l'equipe multiprofessionale provvederà alla redazione del piano assistenziale individualizzato (PAI) che dovrà contenere:

- il programma delle attività e delle prestazioni che saranno attuate all'interno della struttura
- l'eventuale terapia farmacologica
- i presidi e gli ausili necessari

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

2.3.2 Chi può essere accolto nella struttura

Nello specifico, il CDA accoglie persone anziane :

1) non autosufficienti
2) con disabilità cognitivo comportamentale; in questa particolare situazione possono essre accolte anche persone con età inferiore ai 65 anni, in base a quanto indicato dal Piano di assistenza Personalizzato (PAP)

Nei giorni precedenti l'inserimento dell'ospite , l'equipe di lavoro interna si confronta con l'Assistente sociale e i familiari dell'utente stesso, attraverso un incontro conoscitivo ed informativo al fine di misurare e rispondere in modo adeguato ai bisogni della famiglia come della persona accolta . Seguirà un periodo di osservazione di almeno 30 giorni, da parte di tutta

l'equipe multi professionale della struttura, per poter meglio individuare gli interventi e le attività adeguate, finalizzate al mantenimento o al miglioramento delle capacità residue dell'ospite.

Il CDA garantisce la continuità del percorso assistenziale attraverso rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali esterni alla struttura. Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue Nella struttura sono applicate buone pratiche, per limitare il più possibile i rumori molesti. Viene inoltre garantito il comfort degli ambienti di vita degli ospiti, verificato almeno ogni 2 anni attraverso l'indagine di soddisfazione degli ospiti/familiari/tutori/AdS.

2.4 Cosa portare

2.4.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura l'ospite deve presentare:

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Eventuale documentazione sanitaria

2.5 Giornata tipo

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della struttura, è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la merenda occasioni fondamentali di convivialità, così come i diversi momenti ricreativi organizzati in stretta collaborazione tra il

personale socio sanitario ed il personale di animazione. La giornata tipo è riportata a titolo di esempio sinteticamente nella tabella seguente:

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
8.00-9.30	Ingresso dell'ospite	Il personale in turno provvede all'accoglienza dell'ospite, socializzando con lo stesso.
9.30-12.00	Attività fisioterapica. Attività prassico-manuali Attività di socializzazione	Viene effettuata per ciascun ospite l'attività fisioterapica in base al piano assistenziale di ciascuno. Attività prassico-manuali per gli ospiti che non effettuano fisioterapia. Attività di socializzazione con gli ospiti.
12.00-13.00	Somministrazione della terapia farmacologica	L'infermiere provvede alla somministrazione della terapia, secondo le indicazioni del MMG di ciascun ospite
12.30-13.30	Pranzo	Gli ospiti vengono accompagnati a tavola per il pranzo, dopo aver effettuato l'igiene. Nei casi in cui sia necessario è prevista l'alimentazione assistita.
13.30-14.30	Riposo e momenti di relax	A seconda delle abitudini gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano.

14.30-16.00	Attività di animazione	Inizio delle attività di animazione programmate. Partecipazione al programma di animazione: laboratori, uscite sul territorio, attività ricreative
16.00-16.30	Merenda	Intorno alle 16.00 si effettua la merenda.
16.30-17.30	Proseguo attività di animazione	Si prosegue con le attività di animazione programmate
17.30-18.00	Uscita degli ospiti	Gli ospiti vengono accompagnati con mezzo di trasporto presso il proprio domicilio.

2.6 Orari di accesso ai familiari/tutori

Gli utenti del CDA possono ricevere visite dai familiari durante l'intera giornata, tranne durante i pasti e durante l'orario di riposo degli ospiti.

È inoltre possibile contattare telefonicamente il proprio familiare.

2.7 Dimissioni

La dimissione dalla Struttura avviene nei seguenti casi:

-**per disdetta dell'ospite**. Le dimissioni dalla struttura devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione della struttura

- per trasferimento in un'altra struttura. La dimissione viene organizzata supportando i familiari/tutori/AdS nel rilascio della documentazione necessaria a garantire la continuità delle cure.

-**dimissioni senza accordo**: in mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate con preavviso di **almeno 15 giorni** alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

Le dimissioni possono essere rassegnate anche per volere dell'ospite/familiare/tutore/AdS; anche in questo caso, deve essere fatta comunicazione scritta, almeno 15 giorni prima, alla Responsabile dellAzienda USL Nord Ovest, che provvederà a contattare il dimissionario per l'iter di dimissione.

2.8 Richiesta copia della cartella

Dopo la dimissione, i familiari/tutori possono richiedere copia della cartella dell'ospite. La documentazione può essere ritirata in orari stabiliti con il Responsabile di struttura.

3 SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte dal personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto, i servizi di seguito descritti.

3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona

Il servizio assistenziale è svolto dal personale qualificato. Gli operatori Socio sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- L'igiene personale quotidiana, eseguita ogni qual volta se ne verifichi l'esigenza.
- L'assistenza alla assunzione dei pasti
- L'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici
- Il monitoraggio del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti.

Nello svolgimento delle suddette attività l'O.S.S. osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come **essere umano** nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio.

3.2 Assistenza infermieristica

E' garantita l'assistenza infermieristica giornaliera da parte di un infermiere incaricato dalla ASL Toscana Nord Ovest, per effettuare educazione sanitaria preventiva al fine di recuperare uno stato di salute ottimale per l'ospite, identificazione dei bisogni, somministrazione della terapia, effettuazione di medicazioni, collaborazione tra le varie figure professionali.

3.3 Attività riabilitativa e di animazione

L'assistenza riabilitativa comprende l'intervento educativo e le attività di animazione socio-educativa. Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le Capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Gli interventi riabilitativi, decisi e programmati in equipe, sono prevalentemente:

- attività motoria di gruppo
- trattamenti riabilitativi psichici individualizzati
- trattamento riabilitativo fisioterapico individualizzato
- terapia di orientamento alla realtà

- attività prassico-manuali
- terapia occupazionale
- assistenza durante i pasti agli ospiti con gravi problemi di limitazioni funzionali degli arti superiori
- animazione

3.4 Fisioterapia

Il fisioterapista è l'operatore abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

3.4.1 Animazione

L'animatore finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'ospite ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Le attività sono di gruppo o individuali, in base agli interessi ed alle Capacità residue del paziente e prevedono attività ludico-ricreative e attività di socializzazione degli ospiti anche all'interno della struttura come visione film, recita di poesie, canti e altro ancora.

3.5 Ristorazione

All'interno della struttura è previsto il servizio di ristorazione, fornito da ditta esterna specializzata. Il menù si sviluppa su quattro settimane e si distingue in estivo e invernale. Sono assicurate diete speciali per qualsiasi patologia e per particolari scelte religiose. Nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche, agli ospiti è assicurata quotidianamente la possibilità di scelta tra le diverse pietanze offerte. Il controllo sul servizio è costante e quotidiano al fine di garantire il migliore trattamento possibile agli ospiti della struttura.

3.6 Pulizia degli ambienti

La Cooperativa Gruppo Paim gestisce il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti che garantisce la sanificazione e l'igiene degli spazi come previsto dalla normativa vigente. Il personale addetto alla pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e le metodologie di intervento. Quotidianamente tutti gli ambienti, i servizi igienici e i luoghi comuni vengono puliti e sanificati.

3.7 Servizio di trasporto e accompagnamento

Gruppo Paim è munita di idoneo pulmino di trasporto attrezzato con pedana per persone con disabilità. A tutti gli Ospiti è assicurato, il trasporto dai domicili al Centro diurno e viceversa.

3.8 Servizio di manutenzione

Nella struttura è garantito il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle attrezzature, tramite personale interno.

3.9 Volontariato

Gruppo Paim si avvale ormai da anni della collaborazione delle Associazioni di volontariato valorizzando le attività in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

3.10 Altri servizi

- BIBLIOTECA

Una piccola biblioteca è a disposizione degli Ospiti per la lettura e la consultazione.

-TELEVISIONE

Sono a disposizione televisori allocati nelle aree comuni.

4 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza

4.1 Meccanismi di tutela e verifica

Impegno prioritario della direzione della struttura è la costante verifica dell'efficienza assistenziale riabilitativa ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi degli indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

Il CDA Francesco Pagnini fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente volto a valorizzare i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite. Di seguito riportiamo la tabella con le aree critiche oggetto di valutazione della qualità:

Standard di qualità: impegni e programmi

AREE CRITICHE	*FATTORI DI QUALITÀ*	*INDICATORI DI QUALITÀ*	*STANDARD DI QUALITÀ*
Accesso alla struttura	Semplicità e chiarezza delle informazioni	Completezza delle informazioni	Presenza di un punto informazioni. Presenza Carta dei servizi.
Segnalazione di reclami	Facilità di segnalare i reclami non solo tramite modulistica ma anche, nei casi critici, di persona al Direttore di struttura. Tempestività nel recepimento della segnalazione.	Procedura di formalizzazione dei reclami; Frequenza nella raccolta ed elaborazione delle risposte ai reclami.	Presenza di una cassetta raccolta reclami con lettura prevista settimanalmente.
Relazioni con il pubblico	Riconoscibilità personale	Livello di visibilità del cartellino	Utilizzo da parte del personale del cartellino di riconoscimento
Verifica soddisfazione utenti	Soddisfazione utenti e livello di gradimento dei servizi	Sistematicità della verifica e grado di soddisfazione	Diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario con periodicità annuale

Esistenza di un sistema di verifica interna del rispetto degli standard di qualità	Grado di affidabilità del sistema di definizione e aggiornamento degli standard di qualità	Esistenza di un sistema interno di verifica del rispetto degli standard di qualità espressi dalla presente carta	Effettuazione di almeno una verifica ispettiva interna con periodicità annuale
Rispetto della privacy	Tutela alla riservatezza	Diffusione di prassi di tutela della riservatezza	**In entrata:** presenza di autorizzazione e consenso al trattamento dei dati personali. **In uscita:** Impegno a garantire il livello di riservatezza delle informazioni relative all'ospite.

4.2 Reclami

Gli ospiti, i familiari/tutori/AdS e coloro che fanno parte della rete amicale degli ospiti, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami entro 7 giorni dalla data del disservizio, contro qualsiasi atto o comportamento che possano limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. La segnalazione del reclamo può avvenire o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile all'ingresso della struttura, oppure tramite e.mail all'indirizzo cda.pagnini@gruppopaim.it , o segnalando il reclamo direttamente al Direttore di struttura, che lo registrerà su apposito modulo individuando, se possibile, la soluzione e provvedendo a fornire risposte all'interessato entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

4.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti

Almeno una volta ogni due anni, viene consegnato un questionario su cui esprimere la soddisfazione o le eventuali carenze riscontrate presso il CDA. La soddisfazione degli ospiti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere, **in forma anonima**, un'opinione su tutti i servizi offerti nella struttura. In particolare vengono attuate due differenti tipologie di indagine:

- valutazione soddisfazione familiari/tutori: indagine effettuata mediante questionario disponibile ***on line*** ai familiari/tutori/AdS degli ospiti e conseguente elaborazione dei risultati.

- valutazione soddisfazione ospiti: indagine effettuata mediante interviste svolte dal Responsabile qualità agli ospiti con adeguato grado di cognitività, secondo quanto riportato dalle apposite procedure.

I questionari compilati verranno analizzati con cura dall'ufficio qualità di Gruppo Paim e verranno al più presto desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

4.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori

Gruppo Paim ritiene che l'attività di ascolto non debba essere garantita alla sola utenza ma anche agli operatori, allo scopo di incrementare la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permette di intraprendere azioni correttive o migliorative.

4.5 Sistema qualità

Il CDA F. Pagnini svolge la propria attività in base ad un sistema di gestione della Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme agli standard delle norme: **UNI EN ISO 9001:2015, ISO 45000, UNI EN ISO 14.000, UNI 10881:2013 "Assistenza residenziale agli anziani-Requisiti del servizio" e dei requisiti di Accreditamento regionale (L.R. 82/2009 e successive modifiche),** secondo un approccio orientato alla gestione dei processi.

Il Sistema di gestione per la qualità descrive le modalità ed i controlli messi in atto da Gruppo Paim per attuare e tenere sotto controllo le attività svolte ed i processi, allo scopo di orientare, monitorare e rendere il servizio erogato più vicino ai bisogni ed alle rispettive aspettative dei cittadini.

Oltre alle certificazioni di qualità, Gruppo Paim intende investire nel continuo miglioramento dei propri servizi e del livello di benessere degli ospiti, anche partecipando a percorsi innovativi di qualità. Grazie agli investimenti nella qualità delle prestazioni e nella formazione del personale il CDA Pagnini si impegna ad essere luogo adatto e confortevole per i propri assistiti, rivolgendo l'attenzione anche alla rete parentale ed amicale degli ospiti.

Il Presidente

Giancarlo Freggia

1	Revisione contenuti	21.02.25	RQ E. Nicoletti	COORD d'area J. Giusti	Presidente G. Freggia	Responsabile azienda USL servizi sociali B. Tognotti
0	Prima emissione	23.02.24	RQ E. Nicoletti	COORD d'area J. Giusti	Presidente G. Freggia	Responsabile azienda USL servizi sociali B. Tognotti
Rev.	**Descrizione**	**Data**	**Redatto**	**Verificato**	**Approvato**	