CARTA DEL SERVIZIO

Centro diurno Disabili (CDD) Il Quadrifoglio

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 23.02.2025-Rev.0 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 Disabili (CDD) Il Quadrifoglio, sito in ***Piazza Giuseppe Toniolo, 13, 56125 Pisa****, documento che permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il CDD 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 CDD 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

1. INTRODUZIONE 5

1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore 5

1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA 8

1.2 Presentazione del CDD Il Quadrifoglio 9

- Attività motorie, psico-motorie, riabilitative di recupero e di mantenimento 9
- Attività educative-riabilitative 9
- Attività espressive, manuali, occupazionali 9
- Attività di collegamento con l'ambiente esterno, promuovendo la partecipazione ad iniziative culturali, sportive e di tempo libero nel territorio 9

1.3 Impegni 10

1.4 Diritti degli ospiti 11

2 INFORMAZIONI SUL CDD IL QUADRIFOGLIO 12

2.1 Ubicazione 12

2.3 Organizzazione del personale 12

2.4 L'accoglienza in struttura 12

2.4.1. Modalità di accesso 12

2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura 13

2.5 Cosa portare 14

2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso 14

2.6 Giornata tipo 14
2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori 16
2.8 Dimissioni 16
2.9 Richiesta copia della cartella 17
3 SERVIZI OFFERTI 18
3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona 18
3.3 Assistenza infermieristica 19
3.4 Attività riabilitativa e di animazione 19
3.5 Ristorazione 20
3.6 Pulizia degli ambienti 20
3.7 Assistenza religiosa 20
3.9 Servizio di manutenzione 20
3.10 Volontariato 21
4 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza 21
4.1 Meccanismi di tutela e verifica 21
5.2 Reclami 22
5.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti 23
5.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori 23
5.5 Sistema qualità 23

RECAPITI UTILI

e.mail: cdd.ilquadrifoglio@gruppopaim.it

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

Coordinatrice d'area: Chiara De Luca

e.mail: c.deluca@gruppopaim.it

cell. 348.4375052

Responsabile di struttura: Annarita Di Coscio

Tel. 050 806 8170

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 Disabili, area salute mentale, area servizi territoriali). In particolare, per quanto riguarda l'area Disabili, 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 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

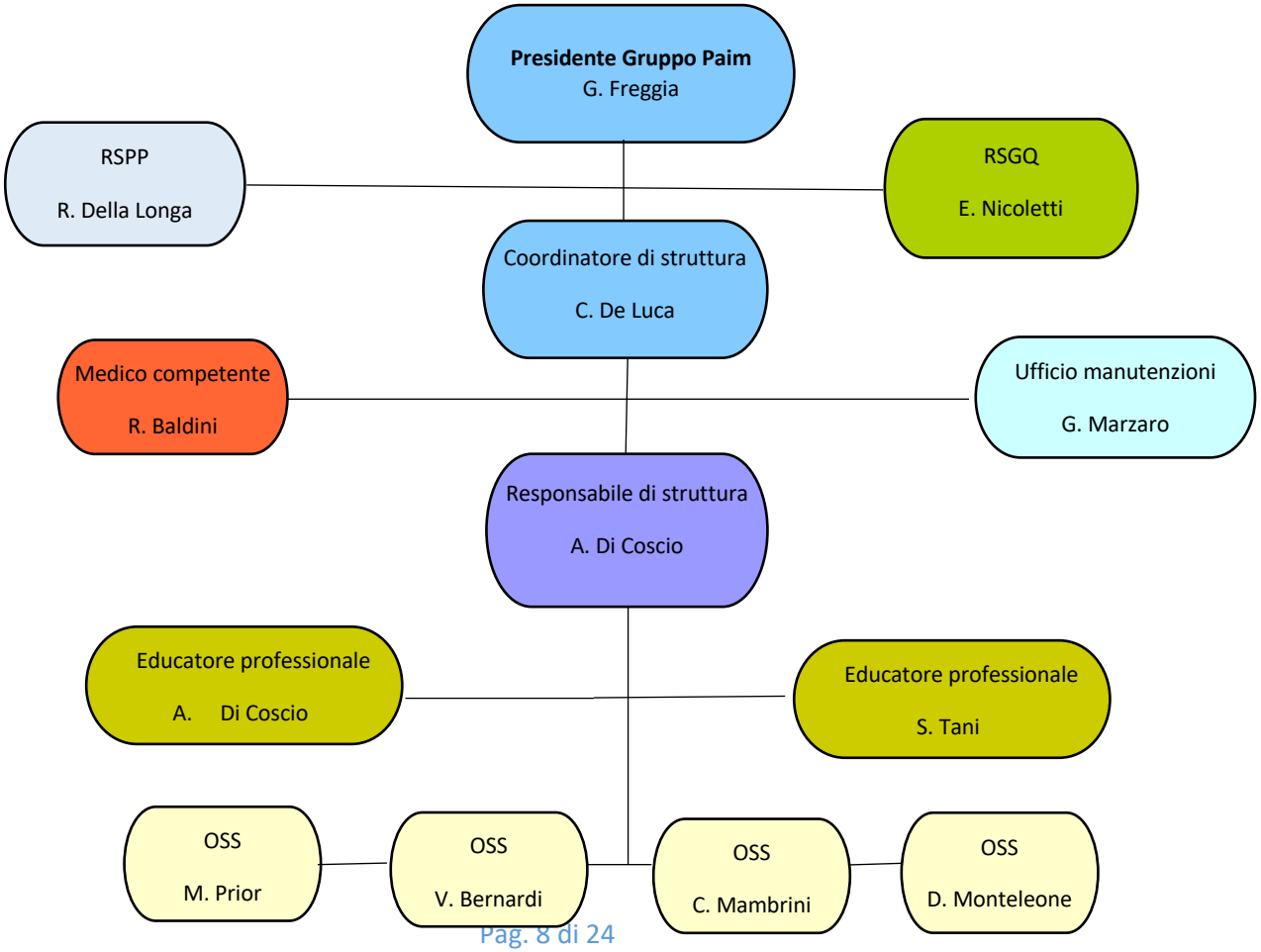
gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita, di autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione.

All'interno di queste strutture si offrono servizi alberghieri, riabilitativi, di assistenza medica ed infermieristica, erogati 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

. Aggiornato al ***23.02.2025***

1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



1.2 Presentazione del CDD Il Quadrifoglio

Il CDD Il Quadrifoglio è una struttura pubblica con titolarità dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest, affidato tramite gara d'appalto alla Cooperativa Gruppo Paim.

Il CDD è una struttura semiresidenziale con valenza socio-assistenziale ed educativa, terapeutica e/o riabilitativa per n.20 ospiti, finalizzata al mantenimento e/o potenziamento delle capacità della persona. Il CDD è rivolto a soggetti disabili, prevalentemente non autosufficienti di età compresa tra i 18 e i sessantacinque anni, che necessitano di interventi socioeducativi, socioassistenziali, sanitari e riabilitativi.
Si garantiscono agli ospiti le seguenti prestazioni:
prestazioni educative:

- Attività motorie, psico-motorie, riabilitative di recupero e di mantenimento
- Attività educative-riabilitative
- Attività espressive, manuali, occupazionali
- Attività di collegamento con l'ambiente esterno, promuovendo la partecipazione ad iniziative culturali, sportive e di tempo libero nel territorio

prestazioni assistenziali:

- assistenza di base alla persona

prestazioni alberghiere :

- attività alberghiera e pulizia globale dell'ambiente
- ristorazione

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. La struttura promuove inoltre la cura della relazione tra persona assistita ed operatore.

1.3 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 affinché 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 utenti con il territorio, tramite i rapporti con il volontariato;
- identificazione del personale: Gruppo Paim garantisce che tutto il personale a contatto con l'utente, 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 utenti 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 Il Quadrifoglio 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.

1.4 Diritti degli ospiti

In tutte le strutture di Gruppo Paim è favorita e promossa la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori 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 utenti.

2 INFORMAZIONI SUL CDD IL QUADRIFOGLIO

2.1 Ubicazione

Il CDD Il Quadrifoglio ***Piazza Giuseppe Toniolo, 13, 56125 Pisa*** (Pisa)

Il CDD si sviluppa a piano terra, cucina, due sale da pranzo, una sala d'accoglienza, i servizi igienici, una medicheria, un laboratorio di informatica, la falegnameria, il laboratorio per la stimolazione basale, un ufficio e altri locali di servizio.

2.3 Organizzazione del personale

Il *personale impiegato* nell'intera struttura (CDD) è costituito da 26 operatori di cui:

- n.1 Coordinatore d'area disabili
- n.1 Responsabile di struttura/Educatore professionale
- n.1 Educatori professionali
- n. 4 Operatori Socio Sanitari (OSS)

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.

2.4 L'accoglienza in struttura

2.4.1. Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite domanda al Servizio Sociale del presidio territoriale di residenza. L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiori criticità dell'inserimento in struttura. È un processo complesso in cui la persona avverte il cambiamento che sta avvenendo nella propria quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico relazionale.

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

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

La retta è omnicomprensiva e include le prestazioni di carattere educativo-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura

Il Centro è rivolto a soggetti riconosciuti portatori di handicap ai sensi della L.104/92 di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e le cui disabilità di tipo psichico, fisico o plurimo siano di rilevante entità.

COME VI SI ACCEDE

Al servizio si accede facendo domanda al Servizio Sociale del presidio territoriale di residenza, in forma convenzionata tramite l'Azienda USL Nordovest zona Pisana.

Al momento dell'ingresso nel CDD, l'ospite e/o i suoi familiari devono fornire tutti i documenti ritenuti importanti, attinenti alla salute della persona.

Il CDD garantisce la **continuità del percorso assistenziale** attraverso rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali esterni alla struttura.

Durante l'intero processo educativo e assistenziale 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.

2.5 Cosa portare

2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

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

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Documentazione sanitaria

2.6 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 cena, 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.
9.30-11.30	Svolgimento attività individuali e di gruppo	Viene effettuata per ciascun ospite l'attività individuale e di gruppo secondo il progetto personalizzato.
11.30-12.00	Rientro degli ospiti che svolgono attività all'esterno	Il personale in turno offre assistenza e provvede all'igiene dell'ospite, secondo i bisogni di ciascuno
12.00-13.30	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.
14.30-15.20	Attività di animazione	Inizio delle attività di animazione programmate Partecipazione al

		programma di animazione: laboratori, uscite sul territorio, attività ricreative
16.00	Uscita degli ospiti	Gli ospiti vengono preparati per ritornare a casa

2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori

Gli utenti del CDD possono ricevere visite dai familiari durante l'orario di apertura del Centro, tranne durante l'orario di riposo degli ospiti.

È inoltre possibile contattare telefonicamente il proprio familiare.

2.8 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 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 dell'Azienda USL Nord Ovest, che provvederà a contattare il dimissionario per l'iter di dimissione.

2.9 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 socioeducative e assistenziali 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 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.

3.3 Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene attivata soltanto qualora se ne presenti la necessità. In tal caso Gruppo Paim condividerà con l'Azienda ASL le modalità con cui attivare il servizio infermieristico.

3.4 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

3.5 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 Assistenza religiosa

Gli utenti di fede cattolica possono essere accompagnati alla celebrazione della santa Messa durante la settimana. Per i pazienti di culto non cattolico e laddove sia richiesta un'assistenza spirituale, saranno presi accordi con i rappresentanti di altre religioni.

3.9 Servizio di manutenzione

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

3.10 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.

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 CDD Il Quadrifoglio 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 e segnaletica. Presenza Carta dei servizi.
Segnalazione di reclami	Facilità di segnalare i reclami non solo tramite modulistica ma anche, nei casi critici, di persona al Responsabile di struttura.	Procedura di formalizzazione dei reclami; Frequenza nella raccolta ed elaborazione delle risposte ai reclami.	Presenza di una cassetta raccolta reclami con lettura prevista settimanalmente.

	Tempestività nel recepimento della segnalazione.		
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.

5.2 Reclami

Gli ospiti, i familiari/tutori 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 cdd.ilquadrifoglio@gruppopaim.it , o segnalando il reclamo direttamente al Responsabile 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.

5.3 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 CDD. 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 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.

5.4 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.

5.5 Sistema qualità

Il CDD Il Quadrifoglio 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,**

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 CDD Il Quadrifoglio 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

0	Prima emissione	23.02.25	RQ E. Nicoletti	COORD d'area C. De Luca	Presidente G. Freggia
Rev.	**Descrizione**	**Data**	**Redatto**	**Verificato**	**Approvato**