

Centro Diurno per Disabili “Valchiavenna”

Ente gestore: Fondazione “Casa di Riposo Città di Chiavenna” ONLUS
Gestore operativo: Nisida Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

Documento aggiornato in data 02.01.2019 e integrato in data 23.09.2019

PREMESSA

La Carta dei servizi offre informazioni sulle prestazioni erogate dalla Casa di Riposo “Città di Chiavenna”, permettendo agli utenti di controllare la corrispondenza tra servizio dichiarato e servizio effettivamente erogato. Il documento è stato redatto in ottemperanza alla Deliberazione della Giunta Regione Lombardia n. 7/7435 del 14.12.2001 e s.m.i X/2569 del 31.10.2014.

Eventuali modifiche del presente documento saranno portate a conoscenza degli utenti e dei loro aventi diritto, mediante affissione nell’apposita bacheca riservata alle comunicazioni istituzionali dell’Ente. Copia della Carta dei Servizi aggiornata verrà pubblicata nel sito internet dell’Ente.

1. STRUTTURA

La Casa di Riposo “Città di Chiavenna” – istituita nel 1877 ed eretta in ente morale il 18 giugno 1896 – è una fondazione di diritto privato riconosciuta come ONLUS. L’Ente è amministrato da un Consiglio composto da 7 membri, di cui 6 nominati dall’Assemblea dei Sindaci della Valchiavenna e 1 dalla Comunità Montana della Valchiavenna, i quali al loro interno eleggono il Presidente e il Vicepresidente. Il Consiglio di Amministrazione definisce le linee di indirizzo dell’Ente attraverso i programmi da attuare e gli obiettivi da raggiungere, verificandone poi il grado di conseguimento.

Le attività di direzione e gestione dell’Ente sono svolte dal direttore amministrativo e dal direttore sanitario, secondo le rispettive competenze.

La Fondazione gestisce le seguenti unità d’offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Casa di Riposo Città di Chiavenna”, con n. 119 posti letto autorizzati al funzionamento, accreditati e per i quali è stipulato un contratto di convenzionamento con la Regione Lombardia;
- Centro Diurno per Disabili (C.D.D.) “Valchiavenna”, con n. 30 posti autorizzati al funzionamento, accreditati e per i quali è stipulato un contratto di convenzionamento con la Regione Lombardia.

Il Centro Diurno per Disabili è accreditato per 30 posti, ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale n. VIII/001147 del 23.11.2005.

Il C.D.D. è divenuto operativo dal primo gennaio 2008. La sua superficie utile è di circa 650 mq. distribuiti su un unico piano. Gli ambienti sono i seguenti: n. 4 laboratori attività, palestra, salone cucina/pranzo, un bagno

attrezzato, n. 6 bagni per disabili, uffici direzione. Il Centro dispone del parco della Casa di Riposo, di circa 7000 mq.

Il Centro Diurno per Disabili "Valchiavenna" è sito in Chiavenna, via Raschi n. 63, all'interno del complesso edilizio della Casa di Riposo "Città di Chiavenna", con ingresso indipendente da via Giavere del Mera. Chiavenna è raggiungibile in auto percorrendo la SS 36, mediante ferrovia (linea Colico-Chiavenna), autopulman (linea Sondrio-Chiavenna). La sede dell'Ente dista circa 1500 metri dal centro storico cittadino. Non esiste servizio di trasporto pubblico.

2. DESTINATARI

Il servizio è di norma destinato a disabili gravi e gravissimi di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Per i minori di età superiore ai 16 anni valgono le eccezioni previste dalla D.G.R. VII/18334 del 23.07.2004. Il sistema degli accessi è disciplinato da apposito regolamento adottato con deliberazione del Direttore Generale A.S.L. prov. di Sondrio n. 139 del 19.03.2008.

3. SCOPI ISTITUZIONALI

Gli Utenti del CDD sono persone disabili, con riduzione nell'autonomia e nell'autosufficienza, ai quali il Servizio intende fornire i seguenti aiuti:

- garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitativi ed educativi in regime di trattamento diurno, al fine di mantenere o accrescere il livello di autonomia personale e di benessere psico-fisico;
- stimolare i processi affettivi, sociali e relazionali, tesi alla promozione e conservazione delle risorse psicofisiche individuali e all'integrazione sociale;
- fornire sostegno alle famiglie, anche coinvolgendole nella pianificazione e nelle attività.

L'obiettivo del lavoro **socio-sanitario** è quello di "promuovere" i processi di aiuto che permettano al disabile di vivere la migliore qualità di vita possibile, indipendentemente dal livello di autosufficienza e dallo stato invalidante.

L'organizzazione del C.D.D. è indirizzata ad applicare modalità di tutela tese a salvaguardare la dignità della persona e a favorire i rapporti interpersonali ed affettivi. Di conseguenza vengono considerati non solo i bisogni di natura sanitaria e assistenziale dei disabili, ma anche i bisogni

sociali, relazionali, riabilitativi, individuali.

Dal punto di vista propriamente **educativo** il lavoro verte sulla consapevolezza dei limiti della persona disabile, con l'obiettivo di valorizzarne le risorse e le autonomie, promuovendo l'integrazione come dimensione culturale. L'educatore si propone di identificare gli strumenti più adatti per evitare che la disabilità non significhi negazione di dignità e di esperienze.

Al fine di garantire la linea educativa su basi pedagogico/etiche chiare e condivisibili, il C.D.D. è dotato di un codice etico, che viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

4. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

La logica di lavoro del C.D.D. si basa sull'individuazione e la distinzione degli interventi su tre livelli:

1. strutturale;
2. per gruppi;
3. individuale.

L'organizzazione si fonda sulla valorizzazione del lavoro di equipe. L'equipe è gestita dal Coordinatore, in stretta collaborazione con il Gestore Operativo e l'Ente Gestore. Il Coordinatore guida la definizione del Progetto Individualizzato; raccoglie e aggiorna la documentazione personale dell'Ospite; assolve le funzioni di tipo amministrativo; gestisce le risorse umane del Centro, è il referente per tutti gli aspetti pedagogici del servizio; funge inoltre da referente per le famiglie, le associazioni e gli enti che possono interagire con il C.D.D., in accordo con l'Ente gestore.

Oltre al Coordinatore, l'equipe è composta da Educatori professionali, O.S.S., A.S.A., Infermiera Professionale, Fisioterapista, Psicologo ed eventuali altri specialisti.

Tutti gli interventi socio sanitari educativi sono gestiti dall'equipe, che pianifica e organizza lo svolgimento delle attività, opera per progetti e prevede riunioni periodiche dedicate ai seguenti aspetti: analisi del bisogno, definizione dei percorsi individuali da specificare nei PEI (progetto Educativo Individualizzato), verifica degli interventi, valutazione dei risultati, rendicontazione, riprogrammazione.

Gli standard operativi, gli orari e i turni di lavoro del personale che compone l'equipe sono definiti secondo la vigente normativa regionale.

Il C.D.D. è aperto in modo continuativo dalle ore 8,30 alle ore 17,00 tutti i

giorni feriali dell'anno, ad esclusione delle vacanze natalizie e di alcuni periodi estivi; il servizio viene erogato per almeno 47 settimane l'anno. Il calendario di apertura è definito su base annuale in accordo con l'Ente gestore e pubblicizzato tra i familiari degli Utenti.

I trasporti avvengono dalle ore 7,15 alle 9,30 e dalle 15,45 alle 18,00.

5. METODOLOGIE DI LAVORO

Allo scopo di ottimizzare e coordinare le diverse attività, il personale educativo, sanitario e assistenziale del CDD adotta i seguenti strumenti di valutazione e intervento:

- Fascicolo Sanitario Assistenziale (Fa.Sa.As.), redatto in conformità alla vigente normativa regionale, contiene tutte le informazioni di carattere sanitario, riabilitativo e assistenziale di ogni utente, con la relativa programmazione; dette informazioni sono raccolte ed elaborate dalle diverse figure professionali; i dati vengono aggiornati sulla base di una valutazione periodica multidimensionale; gli aventi diritto possono richiedere copia del Fa.Sa.S. presso l'ufficio amministrativo dell'Ente, che provvederà alla consegna entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, previo pagamento dei costi amministrativi;
- Progetto Individuale (P.I.), il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) e il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), elaborati dalle diverse figure professionali coinvolte nelle attività assistenziali, in cui vengono definiti gli obiettivi assistenziali per ogni singolo Ospite e la valutazione periodica del raggiungimento degli stessi;
- Riunione periodica dell'équipe socio sanitaria assistenziale;
- Protocolli e linee guida, che disciplinano lo svolgimento delle principali attività sanitarie e assistenziali previste dal P.E.I. e P.A.I..

6. SERVIZI OFFERTI E GIORNATA TIPO

L'attività del C.D.D. è fondata su **interventi professionali** (educativi, sanitari e assistenziali) e **servizi alberghieri**.

Gli **interventi professionali** in funzione educativa, prevedono l'effettuazione di molteplici attività di gruppo e individualizzate, che vengono definite dalla programmazione annuale e sono organizzate secondo un calendario settimanale. Detta programmazione viene regolarmente presentata agli Utenti e alle loro famiglie.

Si illustra il quadro riassuntivo della giornata tipo (dal lunedì al venerdì):

ORARIO	ATTIVITA'
07.15 – 09.30	Trasporti e ingresso
08.30 – 09.30	Accoglienza
09.30 – 11.30	Attività di gruppo
11.30 – 12.00	Preparazione al pranzo
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Igiene personale
14.00 – 15.30	Attività di gruppo
15.45 – 17.00	Congedo
15.45 - 17.45	Uscita e trasporti

I momenti di attività individualizzata sono concentrati nelle fasce orarie indicate nella tabella soprastante.

Tutte le attività sono organizzate nelle seguenti **5 aree di appartenenza**; a margine di queste, sono indicate le attività previste dalla programmazione. Si precisa che tali attività potrebbero subire le variazioni in ragione delle esigenze degli Utenti, dei progetti educativi individuali e delle necessità di servizio, valutate nella programmazione annuale.

1. Area culturale/didattica

Area dedicata al mantenimento degli aspetti didattico scolastici, informativi e culturali (*attività didattica, narrazione, cucina/didattica, comunicazione, documentari/film, commissioni, storie a confronto*).

2. Area ergoterapica

L'ergoterapia è un insieme di tecniche, interventi, attività finalizzate al:

- potenziamento e sviluppo dell'autonomia e delle capacità residue del soggetto disabile;
- miglioramento delle facoltà fisiche, psichiche, sociali;
- attivazione di possibilità di impegno e rapporti di relazione;
- integrazione sociale di soggetti disabili, favorendo la coesione di gruppo;
- valorizzazione delle competenze individuali, riconoscendo ciò che ognuno è in grado di fare.

L'ergoterapia non si esaurisce e non si identifica solo con attività occupazionali, né si pone finalità di formazione professionale, ma persegue anche l'obiettivo di creare un contesto ricco di stimoli con la prospettiva di una costante socializzazione attraverso relazioni significative con l'esterno per giungere ad una maturazione globale della persona.

Gli obiettivi possono essere così riassunti:

- Valorizzare le capacità dell'individuo infondendo fiducia e sicurezza attraverso attività che diano la possibilità di essere creativo e gratificato.
- Potenziare le abilità acquisite in precedenza; favorire una maggior responsabilità e motivazione coinvolgendo gli utenti nella progettazione e realizzazione dell'attività.
- Favorire la coesione del gruppo;
- Creare un ambiente sereno in grado di proteggere e contenere le ansie e i momenti di crisi (in particolare per alcuni utenti)
- *(attività di lavaggio auto, orto, falegnameria)*

3. Area espressiva/comunicativa

In quest'area rientrano le attività finalizzate ad individuare tecniche e metodi alternativi alla comunicazione classicamente intesa, con particolare attenzione agli utenti impossibilitati alla comunicazione verbale. Nell'ambito di tale gruppo di attività è stato costituito il gruppo musicale "I Tiramisù", composto da Utenti del Centro, guidato dai due operatori con competenze musicali *(attività di comunicazione, pittorica, laboratorio emozioni, musica e canto, musical, manipolazione)*.

4. Area psicomotricità

Le attività qui raggruppate sono tutte quelle che contemplano l'attività fisica come mezzo per conservare/potenziare le residue capacità psicomotorie. *(vasca a farfalla, ippoterapia, piscina, motoria, ginnastica fisioterapia, potenziamento tonico muscolare, laboratorio sensoriale, attività sportiva.)*

5. Area della cura di sé

Quest'area riguarda gli aspetti assistenziali, ma anche la cura come aiuto e sollievo della condizione fisica, nonché come via gratificante all'accettazione della propria immagine *(attività beauty, accudimento)*.

Sono previste inoltre diverse attività straordinarie, tra cui:

- Partecipazione a manifestazioni sportive e culturali riservate ai disabili, con eventuale breve soggiorno fuori sede;
- Visite a mostre, eventi culturali.

Nel periodo estivo sono programmate alcune uscite sul territorio.

Oltre agli interventi educativi, il servizio prevede **interventi di natura assistenziale e sanitaria**, attraverso l'opera di ausiliari socio assistenziali e operatori socio sanitari, fisioterapisti, psicologi e medico.

I **servizi alberghieri** consistono nelle attività di supporto al Centro, tra cui i trasporti, le pulizie, la somministrazione dei pasti.

In particolare:

- i trasporti sono garantiti da e per il Centro, ad orari concordati e pianificati in base all'organizzazione del Servizio e alle esigenze dell'utenza, con automezzi attrezzati;
- le pulizie ordinarie e straordinarie vengono effettuate giornalmente durante la chiusura del Centro;
- i pasti sono somministrati con l'aiuto del personale educativo e assistenziale, in base al menù definito da un dietologo e confezionato dal Servizio Mensa della Casa di Riposo "Città di Chiavenna".

7 MODALITA' DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

Le procedure di ammissione al C.D.D. sono disciplinate da un apposito protocollo operativo stipulato con l'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Sondrio e l'Ufficio di Piano del distretto di Chiavenna. Nel caso in cui non vi sia immediata disponibilità di posti, le domande verranno ordinate secondo una graduatoria che terrà conto dell'urgenza, dei bisogni, della residenza (hanno la precedenza i residenti nel distretto sanitario di Chiavenna).

Sono previsti percorsi di avvicinamento, visite guidate e momenti di presentazione del servizio rivolti dei familiari, al fine di verificare con essi l'idoneità del contesto ai bisogni effettivi del disabile. L'operatore individuato a tale mansione è il Coordinatore del servizio.

Se l'inserimento risultasse insostenibile o, comunque, per ogni altra evenienza che possa portare alla dimissione dell'Utente (esaurimento del progetto individualizzato, nuovi bisogni inesaudibili dal servizio, ecc.), il Centro, in accordo con la famiglia, dispone la dimissione nei tempi e nei modi ritenuti più opportuni in ragione del caso specifico.

In base alla normativa regionale, ogni nuovo Utente, entro 15 gg dalla data d'ingresso, verrà sottoposto alla valutazione della soglia di fragilità, attraverso il programma di verifica S.I.Di. Tale valutazione definisce quantitativamente il livello assistenza necessaria all'Utente e sarà ripetuta con periodicità semestrale.

Al momento dell'ingresso di un nuovo Utente, il Coordinatore, con la collaborazione di un operatore tutor, organizza l'accoglienza al fine di garantire un inserimento ottimale. L'Utente sarà accompagnato nei luoghi del centro e, secondo una programmazione definita dall'equipe, inserito

nelle attività. Il familiare, ove possibile, garantirà la propria presenza iniziale in affiancamento e supporto all'equipe.

Ogni dimissione viene accompagnata da relazione medica che contiene tutte le informazioni sanitarie e assistenziali necessarie per la prosecuzione delle attività di cura a domicilio o altra struttura di destinazione dell'Ospite dimesso.

Gli aventi diritto hanno facoltà di chiedere al Coordinatore copia del fascicolo sanitario di ogni Ospite. L'amministrazione, valutata la legittimità della richiesta, consegna la copia entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, previo pagamento delle spese amministrative.

8. TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi della vigente normativa sulla tutela della privacy, il personale è autorizzato a fornire informazioni riguardanti gli Ospiti esclusivamente a coloro che ne abbiano titolo ai termini di legge.

Chiunque venga a conoscenza – per caso fortuito o altra circostanza – di notizie e informazioni personali relative agli Ospiti, è tenuto a rispettare l'assoluto riserbo.

9. RETTA E ALTRI COSTI

Le rette sono stabilite annualmente dall'Ufficio di Piano della Comunità Montana della Valchiavenna su indicazione dell'Assemblea dei Sindaci della Valchiavenna, sulla base dei costi di gestione esposti dall'Ente gestore. Le rette a carico di ogni singolo Utente sono definite in rapporto al rispettivo reddito, calcolato con criteri ISEE, secondo i seguenti parametri:

- Utente con reddito pari a € 0,00, retta giornaliera a carico valore minimo;
- Utente con reddito uguale o maggiore di € 18.000,00, retta giornaliera a carico valore massimo;
- Utente con reddito da € 01,00 a € 17.999,00, retta giornaliera a carico calcolata proporzionalmente.

Il pagamento delle rette avviene trimestralmente nella prima settimana seguente al periodo di riferimento. Il versamento deve essere effettuato a mezzo bonifico bancario.

La retta giornaliera comprende i seguenti servizi: le attività socio-sanitarie, riabilitative, educative ed alberghiere, inclusi i pasti, i materiali e tutti i costi

delle attività ordinarie interne ed esterne. Sono invece soggetti a tariffe ulteriori alla retta i soggiorni estivi e le uscite straordinarie. La partecipazione ai costi di quest'ultime attività viene fissata di volta in volta.

Agli Ospiti viene rilasciata la dichiarazione annuale attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie, ai sensi della Deliberazione Giunta Regione Lombardia 21.03.1997, n. 26316 e s.m.i.

10. INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

Informazioni più dettagliate relative all'organizzazione del C.D.D. saranno rese pubbliche dal Coordinatore, qualora si rendesse necessario. Lo stesso è a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Il Coordinatore è preposto alla gestione di eventuali problematiche relative al servizio evidenziate dagli Utenti o dai loro familiari. In caso di reclami, verbali o scritti, il Coordinatore, in ragione della priorità degli eventi segnalati, pone tempestivamente in essere le azioni correttive idonee, entro 5 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della segnalazione, eventualmente prorogabili di altri 10 giorni in caso di indagini particolarmente complesse.

Qualora le problematiche lamentate riguardino il servizio nel suo complesso o aspetti particolarmente significativi, il Coordinatore ne informerà l'Ente gestore per l'adozione delle misure correttive necessarie.

I reclami e i suggerimenti possono essere presentati compilando il modulo allegato a questa carta dei servizi. I suggerimenti pervenuti dagli Utenti o da altri soggetti interessati vengono presi in esame dall'equipe e, se ritenuti utili e compatibili con le risorse d'esercizio, saranno presi in considerazione.

Il coordinatore è presente:

Lunedì 9.00 – 17.00

Martedì 13.00 – 17.00

Mercoledì 9.00 – 19.00

Giovedì 9.00 -17.00

Venerdì 9.00 – 17.00

11. CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Tutto il personale, durante l'orario di servizio, indossa un cartellino di riconoscimento, indicante nome e cognome dell'operatore, il servizio e la qualifica professionale.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Allo scopo di verificare le esigenze presenti e future degli Utenti, è stato predisposto un sistema di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, attraverso l'analisi della qualità percepita dalle famiglie. E' inoltre stato predisposto un analogo sistema di rilevazione della soddisfazione degli operatori del Centro. L'analisi dei risultati può portare ad azioni correttive e/o preventive finalizzate al miglioramento del servizio.

La periodicità della rilevazione è stata stabilita su base annuale, in concomitanza con la programmazione delle attività gestionali.

13. RIFERIMENTI E RECAPITI

L'Ente Gestore del Centro e referente per l'accreditamento presso la Regione Lombardia è la Fondazione "Casa Di Riposo Città di Chiavenna" ONLUS, via Raschi n. 63, 23022 Chiavenna (SO) – C.F. e P.I. 00524630142 – tel. e fax 0343/32549; E-mail ufficio@cdrchiavenna.it

Il soggetto attualmente incaricato dell'erogazione dei servizi per conto dell'Ente gestore è la cooperativa "Nisida Società Cooperativa Sociale", via Al Deserto n. 2, 23022 Chiavenna (SO) – C.F. e P.I. 00619150147 – tel. 0343/290000 E-mail direzione@nisida.coop;

C.D.D. tel 0343/223716, fax. 0343/55953, cell. Coordinatore 340/2866369, E-mail cdd@nisida.coop

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Codice etico;
- scheda per la segnalazione dei reclami;
- scheda rilevazione del grado di soddisfazione utenti/familiari

Rispetto all'utenza l'impegno degli operatori è di:

1. accompagnare l'utenza nei differenti momenti della giornata, interni ed esterni, in modo che gli utenti non vengano lasciati a sé stessi;
2. promuovere interventi educativi/assistenziali sulla base di una valutazione di autonomia reale al fine di promuovere/mantenere la stessa;
3. progettare gli interventi in modo integrato (essere a conoscenza della progettazione riguardante tutti gli utenti e realizzarla, cercare di sfruttare le possibilità offerte dal territorio);
4. fissare obiettivi commisurati al contesto sociale in cui è immerso l'utente;
5. costruire stimoli adatti all'utenza;
6. svolgere compiti educativi/assistenziali in ogni momento dell'apertura del Servizio;
7. essere punti di riferimento per gli utenti;
8. mettere a disposizione degli altri interlocutori il proprio lavoro attraverso la compilazione puntuale della documentazione richiesta;
9. conoscere gli utenti non "di riferimento";
10. collaborare col coordinamento nella relazione con la famiglia e l'utente di riferimento;
11. collaborare costruttivamente con le figure specialistiche (psicologa, assistente sociale, fisiatra,...);
12. rispettare i tempi dell'utente, evitandogli eccessive frustrazioni dovute ad un incalzare smisurato o lentezze eccessive che rallentino inutilmente il raggiungimento degli obiettivi;
13. usare la pazienza come strumento di lavoro;

In particolare nelle modalità relazionali con l'utenza si specifica l'impegno a:

14. manifestare rispetto per gli utenti per ogni loro caratteristica patologica e personale;
15. mantenere atteggiamenti di autocontrollo e di competenza emotiva adeguata;
16. valorizzare il raggiungimento di obiettivi da parte dell'utenza gratificando ed esprimendo apprezzamento;
17. criticare in maniera costruttiva e con abilità valutativa della tolleranza alla frustrazione quando l'azione educativa ne trae beneficio;
18. rapportarsi con ogni utente in modo tale da costruire relazioni sane, basate sul rispetto, sulla valorizzazione delle abilità relazionali, emotive ed

empatiche del singolo, sulla stimolazione ad utilizzare le suddette abilità evitando di creare situazioni di eccessiva dipendenza dall'educatore;

19. usare un linguaggio funzionale e congruo alle possibilità di comprensione dell'utente;
20. esprimere il motivo del richiamo e spiegare la modalità di un corretto affrontare la questione in oggetto;
21. facilitare l'interiorizzazione;
22. riconoscere i propri giudizi e pregiudizi e sapersene avvalere a fini educativi;
23. conoscere e saper leggere il contesto familiare dell'utente;
24. confrontarsi con le aspettative e le richieste di :utenza, famiglie, rete;
25. stabilire e gestire la contrattualità con l'utente.

Rispetto alle famiglie l' impegno è:

26. Manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
27. usare un linguaggio consono;
28. mantenere autocontrollo e gestione emotiva adeguata;
29. leggere le dinamiche legate al vissuto familiare,
30. colloquiare con le famiglie in modo adeguato, ricordandosi dell'accoglienza e del sollievo;
31. utilizzare chiarezza e serenità nei rapporti con le famiglie, anche a garanzia di efficacia dell' azione educativa.
32. Saper spiegare le motivazioni delle scelte non accettate dai familiari senza perdere l'onestà nei confronti dell'utente, del familiare e di sé stessi;
33. aiutare a far emergere e confrontarsi con aspettative e richieste in modo realista.

Rispetto alle attività di progettazione educativa/assistenziale gli operatori si impegnano a:

34. gestire le attività dalla progettazione alla verifica;
35. individuare i problemi e proporre strade efficaci per la risoluzione;
36. condurre tutte le attività (sia quelle abituali sia quelle occasionalmente dirette);
37. coordinare il funzionamento delle attività di cui si è responsabili;
38. costruire e realizzare PEI leggibili, praticabili e integrati con le attività;
39. gestire progettualmente le aspettative degli utenti, delle famiglie, della rete.

Rispetto alla propria professionalità gli operatori si impegnano a:

40. partecipare attivamente a corsi di formazione e aggiornamento scelti in concertazione con la direzione e il coordinamento;
41. condividere le esperienze formative con l'equipe;
42. apprendere, conoscere e applicare tecniche o metodologie facenti parte del sistema di gestione del servizio;
43. far comprendere all'esterno il proprio lavoro;
44. coinvolgere adeguatamente gli altri (ad es. familiari, conoscenti, figure istituzionali,vicini,...) nelle azioni educative;
45. sottoporre a critica il proprio operato.
46. immettere nel lavoro comune le proprie abilità specifiche;
47. rendere operativo il lavoro progettato dai colleghi e dall'equipe;

Al fine di costruire un ambiente lavorativo sereno per tutti, gli operatori, rispetto ai colleghi, si impegnano a:

48. Manifestare rispetto per le persone in ogni loro caratteristica;
 49. usare un linguaggio consono, saper nominare in modo corretto anche rispetto alle diverse professionalità;
 50. mantenere atteggiamenti di autocontrollo e di competenza emotiva adeguate;
 51. manifestare rispetto e valorizzare le competenze, il ruolo e le funzioni rivestite dagli altri operatori;
 52. accogliere le decisioni prese ed i comportamenti agiti dai colleghi a livello educativo ed organizzativo;
 53. applicare responsabilmente le regole del servizio;
 54. utilizzare le sedi e i momenti adeguati per scambi e confronti evitando scambi e confronti alla presenza degli utenti;
 55. muovere critiche sul fare senza coinvolgere l'essere;
 56. condividere modalità deleganti , conduttive, collaboranti compatibilmente con gli obiettivi;
 57. utilizzare modalità di confronto e critica costruttive dimostrando disponibilità;
 58. analizzare i problemi proponendo soluzioni adeguate;
 59. accogliere, quando possibile, le esigenze dei colleghi anche quando costano in termini di lavoro e/o fatica aggiuntivi;
- #### **Rispetto ad altri ruoli e rispetto al tessuto sociale si specifica l'impegno a:**
60. manifestare rispetto per la persona in ogni sua caratteristica;
 61. usare un linguaggio consono;

Ai sensi della legge 675/96, il/la sottoscritto/a autorizza la Casa di Riposo "Città di Chiavenna" al trattamento dei dati personali sopra evidenziati. questo modulo può essere presentato anche in forma anonima. In tal caso non va compilata l'intestazione né apposta la firma.

Data _____

Firma _____

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI DEL C.D.D. DELLA VALCHIAVENNA

Al fine di conoscere l'adeguatezza del CDD vi chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari. Il questionario è anonimo. Vi chiediamo di farlo riavere in busta chiusa al CDD.

Vi ringraziamo per la collaborazione.

Le sembra che il suo familiare vada volentieri al CDD?

Sempre Quasi sempre A volte Raramente

Ritiene che siano chiari i progetti educativo ed assistenziale, nonché le attività svolte dal suo familiare nel Centro?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Ritiene le attività proposte all'interno del servizio rispondano ai bisogni/desideri del vostro familiare?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

È soddisfatto delle attività esterne (piscina, uscite didattiche e ricreative, gite, concerti, eventi con associazioni)?

molto soddisfatto soddisfatto poco soddisfatto per nulla soddisfatto

Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e quali ritiene sia utile proporre?

PREFERITE:

DA PROPORRE:

Che valutazione da agli interventi assistenziali e di cura della persona, prestata dagli operatori al suo familiare?

molto soddisfatto soddisfatto poco soddisfatto per nulla soddisfatto

Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Riceve in modo chiaro e soddisfacente le informazioni dal Servizio?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Ritiene che gli ambienti del CDD siano gradevoli, confortevoli e funzionali?

Molto Abbastanza Poco Per nulla

Cosa ritiene maggiormente importante nella relazione tra il suo familiare e gli operatori del servizio?

Professionalità attenzione ai bisogni qualità della relazione fiducia

Che valutazione dà dei servizi accessori?

Servizio Mensa:

molto buono buono sufficiente insufficiente

Servizio trasporto:

molto buono buono sufficiente insufficiente

Servizio pulizie:

molto buono buono sufficiente insufficiente

Tra gli aspetti del servizio sotto elencati può indicare i due più importanti?

- Soddisfazione dell'utente
- Attività educative qualificate
- Attività assistenziali e di cura qualificate
- Servizi generali (mensa, trasporti, pulizie)
- Coinvolgimento dei familiari
- Altro _____

Ritiene i tempi di apertura del servizio (calendario annuale e apertura giornaliera):

Eccessivi Soddisfacenti Insufficienti

Complessivamente che valutazione dà a questo CDD?

Ottimo Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa
 Non so

Che giudizio da della cura del servizio espressa dalla Fondazione Casa di Riposo?

Ottimo Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa
 Non so

Che giudizio da della cura del servizio espressa dalla Cooperativa Nisida?

Ottimo Buona Sufficiente Insufficiente Scarsa
 Non so

L'utente del servizio ha partecipato alla compilazione del presente questionario?

Sì No

Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità del servizio?
