

A S S O C I A Z I O N E

la **Nostra** *Famiglia*

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria
per persone con Disabilità



Endine Gaiano

AGGIORNAMENTO – Ottobre 2019 - REV. 11

Introduzione	4
1. LA "MISSION" DELL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA	5
Stile	
Cenni di Storia	
2. PRESENTAZIONE.....	7
2.1 Orario d'apertura.....	7
2.2 Personale di riferimento.....	7
2.3 Ubicazione del Centro e Struttura Edilizia	8
2.4 Come raggiungere il Centro	8
3. INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI	9
3.1 Destinatari	9
3.2 Lo stile del nostro servizio.....	9
3.3 Finalità e scopi	10
3.4 Iter di ammissione e dimissione	10
3.5 Gestione della lista di attesa.....	11
3.6 Retta.....	11
3.7 Dimissioni.....	12
3.8 Servizi socio sanitari	13
3.9 Giornata tipo dell'ospite	15
3.10 Visite all'ospite e alla struttura.....	15
3.11 Servizi alberghieri e generali.....	16
3.12 Trasporto ospiti.....	16
3.13 Figure professionali	16
4. TUTELA DELL'UTENTE	17
4.1 Gli standard di qualità, impegni e programmi	17
4.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico	18
4.3 Servizio Sociale	19
4.4 Tutela dei pazienti	19
4.5 Volontariato	20
4.6 Assistenza religiosa	20
4.7 Informazioni su realtà collegate alla Nostra Famiglia.....	20
4.8 Allegati	21

Introduzione

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Endine Gaiano dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare"

Così affermava il Beato Luigi Monza, Fondatore dell'Associazione, indicando nell'accoglienza, nello spirito di famiglia e nella valorizzazione della vita l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate e adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Endine Gaiano si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"
dr.ssa Luisa Minoli

1. LA "MISSION" DELL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como. L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva. "La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna. L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo. Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del Mondo.

L'Associazione:

- si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;

- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, **sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;

- **promuove attività di formazione** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

2. PRESENTAZIONE

La Casa Alpini dal 1980 è stata casa famiglia per disabili; al suo interno è ora attiva una Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità dell'Associazione "La Nostra Famiglia".

DENOMINAZIONE

"Casa Alpini"

INDIRIZZO

Via Repubblica 14, Endine Gaiano (Bg)

TELEFONO E FAX

035 825205

E-MAIL

endine@lanostrafamiglia.it

SITO INTERNET

www.lanostrafamiglia.it

POSTI ACCREDITATI

La struttura ha 13 posti letto abilitati, accreditati e contrattualizzati con il Sistema Sanitario Regionale

2.1 ORARIO D'APERTURA

365 giorni l'anno, 24 ore al giorno

2.2 PERSONALE DI RIFERIMENTO

Direttrice di Struttura sig. Laura Frigerio
Vice Direttore di Struttura sig. Giuseppe Canova
Medico di Struttura dr. Giorgio Azzarà
Direttore Amministrativo Regionale dr. Maurizio Sala

2.3 UBICAZIONE DEL CENTRO E STRUTTURA EDILIZIA

La struttura è di proprietà della provincia di Bergamo, data in comodato d'uso gratuito all'Associazione Nazionale Alpini, sezione di Bergamo. Quest'ultima l'ha concessa a sua volta in sublocazione all'Associazione La Nostra Famiglia; essa è collocata in zona centrale. E' garantito l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità.

La struttura è dotata di ambienti confortevoli: camere a due o tre letti con bagno, cucina, sala da pranzo, sala TV, sale per attività educative, sala relax, studio medico, lavanderia, sala relax

2.4 COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

È possibile raggiungere il Centro:

In automobile: strada statale 42 (da Bergamo a Lovere), al termine del lago di Endine si giunge nel comune di Endine Gaiano, a circa 30 km da Bergamo.

In autobus: da Bergamo e da Milano autobus della compagnia SAB con fermata vicino alla struttura.

3. INFORMAZIONI E SERVIZI FORNITI

3.1 DESTINATARI

Il servizio è offerto a adulti disabili di età compresa tra i diciotto e i sessantacinque anni portatori di patologie neuro-psico-motorie e sensoriali complesse e di bisogni sanitari/riabilitativi.

L'accertata presenza di patologie psichiatriche con carattere di cronicità esclude la possibilità di inserimento.

3.2 LO STILE DEL NOSTRO SERVIZIO

Il servizio offerto dal Centro di Endine Gaiano si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- **PRESA IN CARICO "GLOBALE"**: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e sociali dovute alle disabilità (o minorazioni) e alle problematiche ambientali, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia e nell'ambiente di vita;
- **LAVORO D'ÉQUIPE**: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi ed il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- **AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ**: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

3.3 FINALITÀ E SCOPI

La sede, aperta tutto l'anno, offre un servizio di riabilitazione in regime socio-sanitario residenziale a soggetti disabili adulti con patologie neuro-psicomotorie complesse attraverso progetti individualizzati volti a:

- valutare e recuperare l'autonomia nelle attività quotidiane;
- sostenere ed arricchire le competenze relazionali e sociali;
- mantenere buone relazioni con l'ambiente familiare.

3.4 ITER DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Le richieste di possibile inserimento nella Residenza sanitaria assistenziale per persone con Disabilità sono effettuate dalle famiglie o dai Servizi sociali territoriali in accordo con esse.

L'accesso è libero per tutti i cittadini iscritti al SSN.

Il primo contatto tra la persona, i suoi familiari o i Servizi sociali territoriali avviene telefonicamente o di persona con la Direzione del Centro e/o con l'Assistente Sociale.

Successivamente chi ha fatto la richiesta di inserimento deve presentare una domanda di accoglimento su apposito modulo disponibile presso la struttura, allegando la documentazione clinica, sociale e psicologica in suo possesso.

Il Medico di struttura esprime un parere di appropriatezza clinica.

Se la valutazione del Medico è positiva, la documentazione pervenuta viene poi valutata all'interno dell'equipe.

Segue poi un incontro di conoscenza della persona accompagnata dalla famiglia e/o dal Servizio sociale territoriale in cui sono presenti il Direttore di struttura, il Medico di struttura, il Vicedirettore e l'assistente sociale; durante questo incontro può avvenire anche la presentazione e la visita alla struttura.

Questo incontro ha anche lo scopo di valutare le caratteristiche della sfera fisiologica e comportamentale della persona e la possibile sua compatibilità e capacità di adattamento al contesto e agli utenti già presenti nella RSD.

L'ammissione effettiva avviene dopo un adeguato periodo di adattamento e di osservazione.

Durante tutto il periodo di permanenza dell'utente al Centro sono costantemente mantenuti i rapporti con la famiglia e i Servizi sociali territoriali.

3.5 GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Dopo la valutazione del soggetto e la verifica della compatibilità all'ammissione secondo le caratteristiche individuali e la possibilità di inserimento nella RSD, il nominativo viene inserito nella lista d'attesa.

L'accoglimento in struttura avviene attraverso l'analisi congiunta di differenti fattori quali:

- condizione generale dell'utente,
- situazione familiare dell'ospite
- se è un utente già in carico presso il CDD della Struttura (qualora dovesse avere una situazione socio-familiare tale da ritenere necessario il suo accoglimento presso la RSD)
- ordine cronologico di presentazione della richiesta di ammissione.

3.6 RETTA

Come previsto dalla Normativa, la struttura, di natura socio-sanitaria, richiede la compartecipazione dell'utente e/o Comune (quota sociale) di una parte della retta in parte rimborsata dal servizio sanitario regionale in base alla classificazione SIDI (quota sanitaria).

La quota di compartecipazione è stata fissata dall'ente in **€ 52,00 giornalieri**; viene firmato un contratto di impegno di pagamento tra l'utente e/o familiare/tutore/amministratore di sostegno/Comune e l'Associazione "la Nostra Famiglia".

La retta sopraesposta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dalla RSD (assistenziale, educativo, medico-infermieristico, psicologico, fisioterapico, servizio farmaceutico, presidi sanitari, servizio alberghiero *-vitto e alloggio-*, servizi amministrativi e di supporto). Ne sono escluse:

le spese «personali» dell'ospite (acquisti per capi d'abbigliamento e/o oggettistica, gite e/o uscite); eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche; necessità particolari non indicate tra i servizi compresi.

Informazioni più dettagliate e puntuali sui costi specifici delle spese personali saranno fornite a cura della Direzione del Centro.

Si precisa che la retta a carico dell'utente può annualmente subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi di gestione sostenuti dall'Ente.

Viene rilasciata annualmente la dichiarazione ai fini fiscali del pagamento della quota sociale compresa nella retta.

In caso venga richiesto l'accesso alla documentazione sanitaria questa viene rilasciata gratuitamente entro 30 giorni dalla richiesta.

3.7 DIMISSIONI

La dimissione dell'utente può avvenire per diversi motivi:

- il soggetto può essere trasferito ad un servizio più vicino alla residenza/famiglia dell'utente o in strutture più corrispondenti alle contingenti esigenze dell'utente;
- il soggetto tiene una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- il soggetto o chi lo rappresenta decide di lasciare la struttura;
- in caso di sopravvenuta condizione sanitaria non gestibile all'interno della struttura.

Il progetto di dimissione prevede un tempo preparatorio e viene condotto con la famiglia/tutori e con i servizi sociali referenti.

Nel periodo precedente la dimissione la famiglia viene accompagnata nell'individuare un'adeguata soluzione; il servizio sociale della RSD opera in collaborazione con i servizi sociali territoriali nella ricerca della struttura più idonea per l'utente.

Alla dimissione il Medico di struttura predisponde una relazione clinica in cui vengono descritti gli aspetti clinico/sanitari, il percorso terapeutico ed educativo effettuato durante la permanenza al Centro, e tutte le informazioni che possono essere utili alla formulazione di un progetto successivo.

3.8 SERVIZI SOCIO SANITARI

ASSISTENZA SANITARIA

È garantita a tutti gli ospiti l'assistenza medica di base e il monitoraggio costante del quadro clinico neurologico e psichico attraverso controlli specialistici periodici.

È garantita l'assistenza infermieristica.

Sul versante clinico ci si avvale della collaborazione con l'IRCCS E. Medea di Bosisio Parini, cui vengono indirizzate sia richieste di visite specialistiche ambulatoriali (oculistica, ORL, ortopedia, epilettologia, cardiologia, pneumologia...), sia richieste di ricoveri finalizzati ad approfondimenti diagnostici complessivi, sia per valutazioni funzionali specifiche e successive terapie (es. neurovisione-trattamento con chemodenervazione trattamenti con impianti intratecali per la cura della spasticità, valutazioni cardiorespiratorie approfondite...).

ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA

È predisposto per ogni utente un piano di assistenza individuale in base agli specifici bisogni. Tale piano prevede l'assistenza e sostegno nell'igiene e cura della persona, l'assistenza per la deambulazione, l'assistenza e sostegno nelle normali attività quotidiane e la cura degli spazi utilizzati per lo svolgimento di tali attività.

ATTIVITA' EDUCATIVE-RIABILITATIVE

Entro il primo mese di permanenza in struttura viene elaborato il Progetto Educativo Individualizzato (PEI), che individua gli obiettivi da perseguire sul piano educativo tenendo conto delle potenzialità del soggetto, delle sue caratteristiche funzionali e dei suoi bisogni.

FISIOTERAPIA E ATTIVITA' MOTORIE

L'attività di fisioterapia/ginnastica è presieduta da personale qualificato (fisioterapista) e consta di esercizi personalizzati e mirati su ciascun utente al fine di mantenere e, per quanto possibile, migliorare tonicità muscolare, autonomia residua di movimento e benessere psico-fisico.

LABORATORIO – ATTIVITA' ARTIGIANALI

L'attività di laboratorio/lavoretti artigianali si configura come un contesto specificatamente occupazionale nel quale il "fare" diventa motivo conduttore di tutto il lavoro. Concretezza e produttività sono il filo portante per arrivare alla realizzazione del prodotto finito.

Essa ha la seguente finalità:

- Prendere consapevolezza della propria abilità e delle proprie capacità e riconoscere l'importanza fondamentale del proprio apporto in ordine alle attività da svolgere e ai compiti da realizzare.
- Esercitare la manualità, affinando capacità presenti o facilitando l'esecutività compromessa.
- Utilizzare le capacità cognitive di attenzione, di concentrazione, di organizzazione sequenziale del lavoro e di memoria rispetto al compito assegnato.
- Favorire la collaborazione/relazione tra gli utenti nel rispetto di tempistiche e scopi comuni.

ATTIVITÀ SPORTIVE (CALCIO, NUOTO,...)

Le attività sportive (calcio, nuoto in piscina, palestra) hanno lo scopo di favorire l'attività fisica e motoria degli utenti, di curare l'aspetto di sviluppo/mantenimento fisico-muscolare e di promuovere occasioni di relazione/amicizia con utenti di altre strutture e i loro operatori.

ATTIVITA' CULTURALI

Le attività culturali (lettura del giornale, redazione di un giornalino...) hanno la finalità di favorire la riflessione su temi importanti, di coinvolgere gli utenti in uno scambio di opinioni su quanto accade nel mondo, di incrementare la capacità di lettura e scrittura.

ATTIVITÀ DI ORTICOLTURA

L'attività di orticoltura che consiste nella semina/trapianto e raccolta di piante di ortaggi ha la finalità di affinare e mantenere la manualità,

e favorire la consapevolezza di operare in gruppo per ottenere un obiettivo comune.

3.9 GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Gli ospiti vengono coinvolti nella dimensione della «casa» e nella gestione degli spazi e delle cose personali: la propria stanza, la biancheria e l'abbigliamento.

L'organizzazione della giornata degli ospiti prevede che una parte del tempo, relativo alle autonomie personali, ai pasti ed ai momenti di relax e riposo, sia trascorso nel nucleo abitativo, mentre, i momenti più attivi della giornata contemplano un trasferimento ad un altro ambiente, quello del laboratorio, simile ad un contesto lavorativo, anche se protetto.

Grande importanza è data a questa dimensione occupazionale, proprio per sottolineare l'attenzione all'età dell'utenza e il riconoscimento delle sue potenzialità.

Tale impostazione ritiene altresì importante l'aspetto relazionale, la necessità di momenti di piacere personale e di relax che ogni individuo considera nell'organizzazione della propria giornata. Vengono organizzate uscite, partecipazioni ad iniziative pubbliche ed integrazioni con il contesto territoriale.

Durante il fine settimana o nei giorni festivi, il programma subisce modifiche per consentire agli ospiti di usufruire di più tempo da dedicare ai momenti di relax ed alle attività personali e per dare la possibilità al soggetto di trascorrere del tempo con familiari ed amici.

3.10 VISITE ALL'OSPITE E ALLA STRUTTURA

Le visite dei parenti sono concordate con la Direzione della Struttura e possibili in qualsiasi orario e giorno; meglio se compatibili con il programma giornaliero dell'ospite.

3.11 SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI

VITTO

I pasti sono serviti nella sala da pranzo.

Gli orari dei pasti sono:

Colazione: ore 07.30 - 08.30

Break: ore 10.00

Pranzo: ore 12.00

Merenda: ore 16.00

Cena: ore 19.15

Il menù è articolato in sette giorni per due settimane.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E STIRERIA

Il servizio di lavanderia e stireria è garantito da personale interno. Gli indumenti personali devono essere contrassegnati.

3.12 TRASPORTO OSPITI

Per gli ospiti del Centro è previsto il servizio di trasporto per visite mediche, ricoveri ospedalieri, uscite di gruppo, gite, visite, ecc. compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili.

3.13 FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA STRUTTURA

Medico di struttura

Educatori professionali

Psicologo - Psicoterapeuta

Infermieri professionale

Fisioterapista

Personale di assistenza sanitaria

Personale amministrativo

Personale dei servizi generali

Medico Fisiatra (presso Bosisio Parini)

Assistente Sociale

Ogni operatore è riconoscibile dal cartellino con fotografia e numero di matricola.

4 TUTELA DELL'UTENTE

4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMA

Da sempre l'associazione "La Nostra Famiglia" ha posto particolare attenzione alle persone, ai cittadini ricercando l'offerta della migliore qualità dei servizi sostenibile.

Il nostro Centro ha pertanto identificato gli standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l'impegno del Centro a garantire un servizio di qualità esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica.

IMPEGNI	STANDARD
Coinvolgere la famiglia nell'accompagnamento del proprio congiunto	Ad ogni necessità della famiglia e della struttura vengono programmati incontri dell'équipe con l'utente e la famiglia per condividere i contenuti e gli aggiornamenti del progetto
Cura degli ambienti della struttura	Ogni attività viene svolta in uno spazio ad essa dedicata, in un ambiente confortevole, luminoso, adeguatamente attrezzato; gli utenti hanno la possibilità di personalizzare i propri spazi e le proprie camere
Attenzione e qualità del vitto	Il menu varia tenendo conto dei prodotti di stagione e dei gusti degli ospiti Almeno > 90% degli utenti si dichiara soddisfatto del menu
Accompagnamento dell'utente in fase di dimissione	E' previsto il supporto alla famiglia per la dimissione guidata verso altre realtà del territorio
Rapporti con il territorio	Viene garantita una buona collaborazione con le varie

IMPEGNI	STANDARD
	associazioni del territorio (civili, religiose) con la partecipazione ad iniziative ed eventi

4.2 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) fa capo al Direttore di Struttura le cui funzioni sono:

- Informare sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alle prestazioni.
- Raccogliere segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni, la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente.
- Promuovere iniziative che favoriscano la comunicazione e la conoscenza di normative, servizi e diritti dell'utente.

Le segnalazioni di apprezzamenti, lamenti, disservizi vengono prese in carico nell'immediato dall'URP. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata, in ogni caso per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

**L'URP è operativo: martedì dalle 10,00 alle 12.30.
tel. 035 82 52 05**

Il Centro si impegna ad effettuare il rilevamento del grado di soddisfazione del paziente mediante la somministrazione di un questionario una volta all'anno all'fine di conoscere i pareri e i consigli dell'utenza e le loro famiglie. I risultati dell'indagine vengono elaborati, presentati agli operatori del servizio e per l'utenza sono consultabili presso la bacheca all'entrata del Centro.

Sulla base dei risultati raccolti vengono attuate azioni di miglioramento.

4.3 SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio sociale assicura la disponibilità di un Assistente Sociale presente due giorni alla settimana per rispondere ai bisogni di informazione e di orientamento dell'utenza sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi.

Orario di apertura: martedì/venerdì dalle ore 9,30 alle 12,00 e dalle 12,30 alle 17,00.

4.4 TUTELA DEI PAZIENTI

Il Centro tutela i pazienti attraverso iniziative volte a promuovere la massima interazione tra struttura e pazienti.

In caso di controversie l'utente può rivolgersi all'ufficio di pubblica tutela dell'ATS di Bergamo, in via Galliccioli 4.

Il Direttore di Struttura è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

D.Lgs. 231/2001 - "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"

Il D.Lgs. 231/2001 è una legge dello stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia SSL, reati ambientali, ... Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV). Tutti coloro che vengono a

conoscenza di un comportamento che è o potrebbe essere scorretto rispetto a tali documenti ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001 possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale

Organismo di Vigilanza - Associazione "La Nostra Famiglia" - via Don Luigi Monza 1 - 22037 Ponte Lambro -.

L'OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito internet dell'Associazione.

4.5 VOLONTARIATO

Il rapporto con il corpo degli Alpini -Sezione di Bergamo- è sorto sin dall'inizio dell'attività ed è cresciuto con gli anni. Gli Alpini all'interno della struttura si occupano di svolgere tutte le manutenzioni ordinarie e straordinarie ed altri lavoretti collegati alla passione o capacità lavorativa di ognuno di loro. Con gli ospiti hanno nel tempo instaurato un rapporto di vera e propria amicizia, facendoli partecipare ad iniziative da loro organizzate (ex: sagre, gite, feste, ecc...).

Altri volontari partecipano attivamente alla vita del Centro.

4.6 ASSISTENZA RELIGIOSA

Sono previsti momenti di attività religiosa presso il Centro e supporto religioso da parte del sacerdote della parrocchia e delle Piccole Apostole della Carità.

4.7 INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE ALL'ASSOCIAZIONE "LA NOSTRA FAMIGLIA"

Accanto a "La Nostra Famiglia" sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall'intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza – sostiene l'Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;

- l'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" – tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni – FONOS – realizza soluzioni valide per il "dopo di noi";
- l'Associazione di Volontariato "Don Luigi Monza" – si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell'ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de "La Nostra Famiglia";
- l'OVCI-La Nostra Famiglia – è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l'Associazione Sportiva Dilettantistica "Viribus Unitis"- promuove l'integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente al Direttore di Struttura.

4.8 ALLEGATI

1. DO M 004- Segnalazione di apprezzamenti/lamentele/ disservizi
2. Menu' settimanale estivo e invernale
3. Questionario di customer (somministrato ogni anno)

ASSOCIAZIONE per il volontariato Sede di Endine Gaiano RSD - CDD	Associazione La Nostra Famiglia MANUALE DI AUTOCONTROLLO MENU SETTIMANALE	Allegato 2 Rev. 0 Pag. 1 di 2
--	--	-------------------------------------

Menu base Invernale

		PIANCO						
		LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
	RESOTTO		PASTA	RAVOLI	PASTA	RISO	PASTA	PASTA ALL'UOVO
	FRUTTI DI MARE		CARNE BIANCA	PESCE	LEGUMI	PESCE	CARNE BIANCA	CARNE MANIÈ
	VERDURA		VERDURA	PATATE	VERDURA	VERDURA	INSALATA	VERDURA A FOGLIA VERDE
	FRUTTA FRESCA		FRUTTA FRESCA	DESSERT	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	DESSERT
		GRANA						
	CREME DI VERDURA/LEGUMI		MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ		
			RISO	PASTA	RISO in brodo	PASSATO DI VERDURA	GNOCCHI DI PATATE	ORZO, FARRO
	LUOVA		FORMAGGIO	AFFETTATO/SALUMI	CARNE ROSSA	LUOVA	FORMAGGIO	LEGUMI
	PATATE		PISELLI	FAGIOLINI	VERDURE FOGLIA VERDE	VERDURA	VERDURA	VERDURA
	FRUTTA FRESCA		FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA

GRAMMATURE INDICATIVE

CARNE BIANCA: pollo, tacchino, coniglio, vitello (maiale)
CARNE ROSSA: manzo, vitellone
FORMAGGI: mozzarella, crescenza, scamorza, caprini, ricotta
SALUMI: bresaola, prosciutto crudo, speck, arrosto pollo, tacchino, arista maiale
 primi piatti: asciutti g 70 a crudo, in brodo g 30/40, patiate g 150; carne g 120, pesce g 150, salumi/affettati g 60/80, LUOVA 2 uova per 2 volte a settimana, formaggi: mozzarella g 125, altro formaggi g 60/80; frutta g 400/die; olio g 30 a persona/die; pane g 60/die

Menù base ESTIVO

PRANZO						
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
RISO FREDDO	PASTA	INSALATA DI PATATE	RISOTTO	PASTA	PASTA	RAVIOLI
CARNE BIANCA	CARNE ROSSA (es: roast-beef al sale)	PESCE	LEGUMI	PESCE	LEGUMI	CARNE maiale
VERDURA	VERDURA	VERDURA	VERDURA	VERDURA	VERDURA	VERDURA A FOGLIA VERDE
FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA
CENA						
LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
CREME DI VERDURA/LEGUMI		PASTA	MINISTRONE	RISO FREDDO		MINISTRONE
UOVA n. 2 a persona	FOCACCIA/PIADINA FORMAGGIO	AFFETTATO/SALUMI	CARNE BIANCA	UOVA n. 2 a persona	PIZZA	FRUTTI DI MARE/PESCE
PATATE	VERDURA	FAGIOLINI	VERDURE	VERDURA	VERDURA	VERDURA
FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA	FRUTTA FRESCA

CARNE BIANCA: pollo, tacchino, coniglio,

FORMAGGI: mozzarella, crescenza, scamorza, caprini, ricotta

CARNE ROSSA: manzo, vitellone

SALUMI: bresaola, prosciutto crudo, speck, arrosto pollo, tacchino, anista maiale

vitello

5. Come è venuto a conoscenza del nostro Centro?

Seleziona tutte le voci applicabili.

- dal medico di base
- conoscenti
- altri ospedali/servizi specialistici
- un altro utente del servizio
- servizi territoriali
- Altro:

6. Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute quando si è rivolto per la prima volta alla sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

A) CURA E RIABILITAZIONE

7. Quanto è soddisfatto del servizio erogato dalla sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

8. Quanto ritiene che il progetto di cura in corso stia modificando la qualità di vita dell'utente?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

9. Quanto ritiene che il progetto di cura si stia realizzando come previsto?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

10. Rileva disagi e problemi durante lo svolgimento del progetto di cura?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
- NO

11. Quali disagi e problemi rileva durante lo svolgimento del progetto di cura?

.....
.....
.....
.....

B) RELAZIONE CON L' UTENTE

12. Quanto è soddisfatto dell'accoglienza che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

13. Quanto è soddisfatto dell'ascolto che sta ricevendo?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

14. Quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia da parte del personale della sede nei suoi confronti?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

15. Quanto è soddisfatto delle informazioni sanitarie che sta ricevendo da parte degli operatori della sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

C) INTEGRAZIONE SOCIALE

16. In questo progetto di cura vi sentite accompagnati e aiutati a conoscere le risorse ed i servizi del vostro territorio?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

D) FAMILIARITÀ DELL' AMBIENTE

17. Quanto è soddisfatto della cura degli ambienti e del comfort della sede?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

18. Quanto è soddisfatto della pulizia e l'igiene?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

19. Quanto è soddisfatto della qualità del pasto erogato?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

E) DOMANDE CONCLUSIVE

20. Secondo lei in questa sede ci sarebbero degli aspetti da migliorare?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
 NO

21. Quali aspetti sarebbero da migliorare?

.....
.....
.....
.....

22. A suo parere cosa potrebbe fare la sede per aiutare di più gli utenti?

.....
.....
.....
.....

23. Il percorso di cura che l'utente sta realizzando è motivo per una riflessione e un approfondimento dei valori umani e spirituali?

Contrassegna solo un ovale.

SI
 NO

24. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

25. Complessivamente quanto si sente accolto e seguito dai nostri servizi?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	molto

26. Quali sono le motivazioni della risposta precedente.

.....

CONTATTI

27. Sarebbe disponibile per eventuali ulteriori contatti?

Contrassegna solo un ovale.

SI
 NO

28. Cognome e Nome

.....

29. n° telefono

.....

30. e-mail

.....

