

CARTA DEI SERVIZI

CDA Stella del Colle

Via Dei Cappuccini n°. 4, 50139 Firenze
Tel. 055/488983





CONTATTI

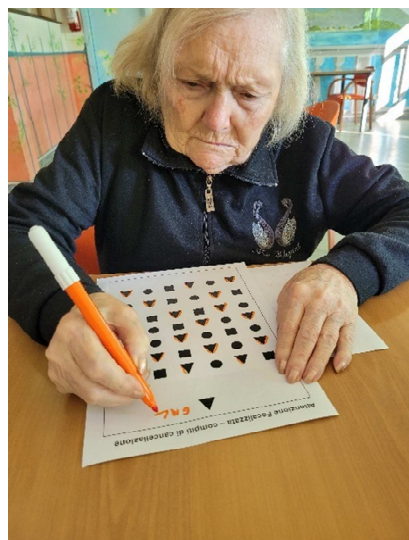
Per informazioni è possibile contattare il Responsabile del Centro dal lunedì al venerdì in orario di ufficio:

- Tel. 055 488983
- Email stelladelcolle@consorzio-zenit.it

La struttura è visitabile, previo appuntamento, se consentito dalle vigenti disposizioni nazionali e regionali.

Per contattare direttamente l'amministrazione del Consorzio Zenit:

Sede Amministrativa: Via del Guarlone 28, 50135 Firenze
Tel. 055/62601 Fax 055/6260434
E-mail: segreteria@consorzio-zenit.it



INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	4
2. IL CONSORZIO ZENIT E IL CDA STELLA DEL COLLE	4
2.1. Descrizione Della Struttura	4
2.1 Principi Di Riferimento nell'erogazione Dei Servizi	5
3. GIORNATA TIPO	6
4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA	6
5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	8
6. MODALITÀ DI ACCESSO	9
6.1. Conservazione Del Posto	10
6.2. Dimissioni	10
6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato	10
6.4. Modalità Di Pagamento	10
7. NORME GENERALI PER LA VITA NEL CD	11
7.1. Norme Generali Di Comportamento	11
7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente	11
8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI	11
8.1 La Relazione Con I Familiari	12
8.2. Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami	12
8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari	12
8.4. Organismo Di Partecipazione	13
9. ALLEGATI	13

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi **rappresenta l'impegno preso nei confronti degli Ospiti e dei Familiari** da parte del Consorzio Zenit, del CD e di tutti i lavoratori che lavorano in esso per offrire un ambiente capace di promuovere la salute e il benessere delle persone accolte.

Essa costituisce quindi un importante strumento che **permette di conoscere meglio la struttura, i servizi, gli obiettivi e le modalità di gestione** e di controllo sull'operato della stessa, ma costituisce anche **un'opportunità per confrontarsi assieme ad Ospiti e Familiari** su come migliorare la qualità del nostro servizio.

2. IL CONSORZIO ZENIT E IL CDA STELLA DEL COLLE

Il **Consorzio Zenit** nasce nel 1989 a Firenze con l'obiettivo di rafforzare l'azione sociale di un gruppo di cooperative operanti da anni nei servizi alla persona. La sua **mission** è perseguire **l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale** dei cittadini, prendendosi cura delle **persone più fragili e delle loro relazioni di vita, combinando umanità, competenze e innovatività**.

Coerentemente con la mission del Consorzio, il **CDA Stella del Colle** è impegnato nel:

- garantire un **ambiente di vita sereno, accogliente e sicuro**, personalizzato e di tipo familiare;
- **mantenere/promuovere le abilità cognitive, funzionali e sociali** residue e la propria **autostima**;
- favorire l'instaurarsi di **relazioni altamente significative** tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (Utenti, Operatori, Familiari/Tutore) e con il territorio.

Nell'Allegato 01 si riporta una breve sintesi della Politica per la Qualità del Consorzio Zenit.

2.1. Descrizione Della Struttura

Il Centro Diurno Alzheimer (CDA) "Stella del Colle" è una struttura semiresidenziale del Consorzio Zenit che offre ai propri Ospiti servizi socio-assistenziali, infermieristici, di animazione e di riabilitazione, volti al **mantenimento dell'autonomia** ed alla **promozione complessiva della salute** della persona. Per questo, il Centro pone attenzione ai bisogni, alla storia, al patrimonio affettivo e relazionale di ogni Ospite, in modo tale da sostenerlo nel proprio progetto di vita.

La struttura è in grado di accogliere 30 ospiti con demenza di tipo Alzheimer ed è disposta su due piani: piano terra e piano primo. E' circondata da un **ampio giardino alberato**, attrezzato con ombrelloni, tavolini, sedie e panchine, per favorire lo svolgimento di attività all'esterno durante la bella stagione.

Al Piano Primo, interamente climatizzato, si trovano due ampi saloni, adibiti a **sala da pranzo e sala soggiorno**. Accanto alle due sale, vi è inoltre una terza grande stanza nella quale è stata ricreata una piazza cittadina, con riproduzione di edicola, bar, lampioni, tavolini e sedie,

vista panoramica sulle colline fiorentine affrescata su tutte le pareti, nella sala gli anziani svolgono attività di libera socializzazione, di animazione e di stimolazione cognitivo-comportamentale.

Sempre al primo piano è presente una piccola **saletta adibita a sala Cinema e TV**, dove vengono proiettati vari filmati e opere liriche, che gli anziani possono guardare a piacimento o nei momenti di attività organizzate, la **cucina** e un'**ampia terrazza**, attrezzata con arredi per lo svolgimento di attività con gli ospiti, oltre che spazio adibito a guardaroba degli ospiti.

Tutto l'arredamento del Piano Primo è funzionale alla particolare patologia degli ospiti: è stata effettuata una scelta molto precisa dei loro colori e delle loro caratteristiche ergonomiche e di sicurezza, per facilitare l'orientamento spaziale e la comodità di fruizione da parte degli ospiti.

Al Piano Terra, anche esso interamente climatizzato, è presente una **palestra**, per le attività di riabilitazione fisica, stimolazione e psicomotricità organizzate dal fisioterapista e dagli animatori, **la riproduzione di una casa**, che, nei suoi diversi spazi (cucina, soggiorno, camera, ecc.) costituisce una sorta di laboratorio permanente nel quale si svolgono le diverse attività di stimolazione e di animazione; anche in questo caso, l'arredamento è molto curato, utilizzando mobili che richiamino l'ambiente familiare, sempre con una specifica attenzione ai colori, alla sicurezza e alla fruibilità da parte degli anziani e l'**ambulatorio**.

2.1 Principi Di Riferimento nell'erogazione Dei Servizi

Tutte le attività e le prestazioni offerte dal CDA "STELLA DEL COLLE" sono realizzate a favore di ogni persona accolta nel pieno rispetto dei seguenti principi di:

- **Eguaglianza:** Gli operatori del CDA sono consapevoli di svolgere un servizio fondamentale con al centro la persona, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).
- **Imparzialità e continuità:** Gli operatori del CDA sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale ed obiettivo nei confronti di tutti gli utenti, oltre che ad erogarle con continuità, regolarità e senza interruzione.
- **Umanità:** Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- **Partecipazione dell'Ospite e delle persone care:** Il CDA si impegna a favorire in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare e sociale di provenienza e ad ascoltare le proposte o suggerimenti di Ospiti e Familiari sia direttamente sia attraverso l'Organismo di Rappresentanza.
- **Efficacia ed efficienza:** tutte le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

3. GIORNATA TIPO

La giornata tipo nel CDA si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e nel rispetto delle condizioni fisiche, dei ritmi di vita e della volontà degli Ospiti.

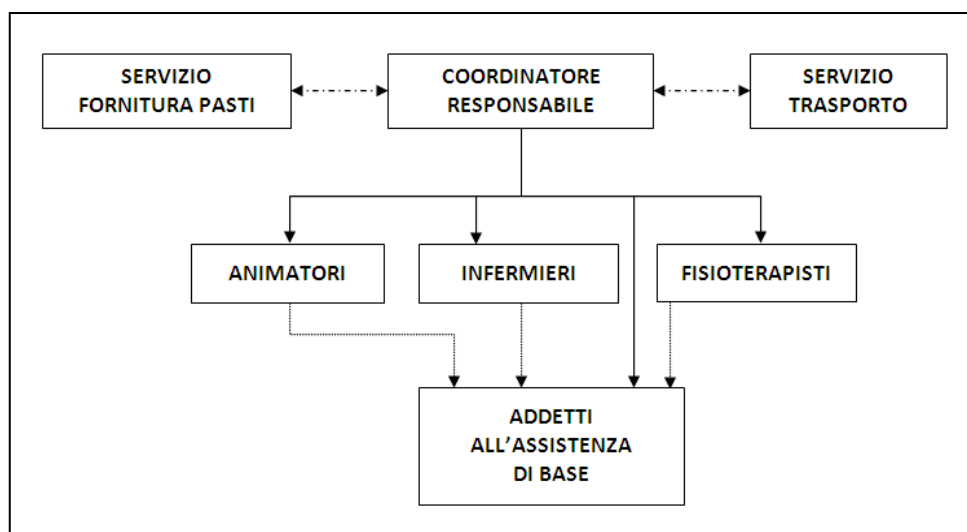
Fascia oraria	Attività
08.00 - 9.30	Arrivo degli ospiti al Centro accompagnati con gli automezzi del Consorzio o tramite i familiari o volontari.
8.00 - 10.00	Attività di accoglienza e di assistenza alla persona, somministrazione terapie e somministrazione della prima colazione
10.00 - 12.00	Attività occupazionali in base al programma settimanale, attività riabilitative individuali e di gruppo, break con bevande, bagni assistiti in base al programma settimanale o secondo necessità, preparazione e accompagnamento in sala per il pranzo
12.00 - 13.00	Pranzo e somministrazione terapie
13.00 - 17.00	Attività di relax individuale, attività strutturate per gli ospiti che non desiderano riposare, assistenza alla persona, attività conversazionali a piccoli gruppi, merenda, somministrazione delle terapie e attività occupazionali in base al programma settimanale
17.00 - 20.00	Cena e somministrazione delle terapie Attività assistenziali e accompagnamento degli utenti al proprio domicilio con gli automezzi del Consorzio o tramite familiari o volontari.

Il nostro non è un centro riabilitativo, pertanto gli obiettivi del centro non sono terapeutici.

Le attività proposte dal centro non sono specificatamente terapeutiche e consistono prevalentemente in attività di animazione, socializzazione e riattivazione fisica.

In base alle esigenze generali degli utenti possono essere cambiati i programmi del centro con l'attivazione di altre attività proposte dal centro. Ciò non comporta nessuna criticità dal punto di vista riabilitativo.

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA



Per l'Organigramma Nominativo si rinvia all'Allegato 03.

Figura	Attività
Direzione Consorzio Zenit	• Organizzazione generale dei processi e delle risorse • Pianificazione delle politiche e dei sistemi Qualità e Sicurezza delle cure • Gestione dei rapporti con i principali stakeholder (Enti Pubblici, sindacati, associazioni ecc..) • Project management e controllo di gestione • Riesame e valutazione andamento del servizio
Responsabile di struttura	• Coordinamento delle attività, garantendo il rispetto delle regole e supportando l'integrazione delle loro attività a favore della qualità del servizio. • Promuove la costante qualità delle prestazioni e verifica i risultati conseguiti, anche individuando le aree critiche e i problemi emergenti. • Collabora, nell'ambito dell'Équipe Multiprofessionale, alla definizione dei programmi di assistenza per ogni Utente • Assicura la corretta gestione dei rapporti con i familiari e tutori degli Ospiti, improntata a collaborazione e comprensione dei problemi. • Si coordina con le funzioni amministrative per garantire l'approvvigionamento delle risorse materiali necessarie
Infermiere	• Assiste il medico di base durante gli accessi alla struttura ed è responsabile dell'attuazione delle prescrizioni mediche, nelle sue diverse fasi (somministrazione terapie e medicazioni, prenotazione visite, organizzazione trasporto, acquisto farmaci, rifornimento dei presidi, ecc.); • Monitora le condizioni psico-fisiche dell'Utente e attua gli interventi di urgenza seguiti da immediata richiesta medica; • Pianifica e controlla l'attività assistenziale degli operatori finalizzata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali degli Utenti. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio infermieristico (locali, attrezzature, arredi) e della gestione/custodia dei farmaci. • Si coordina con le altre figure dell'Equipe Multiprofessionale nella realizzazione degli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato. • Si coordina con l'Infermiere referente ICA e covid 19 per i monitoraggi necessari su Ospiti e lavoratori.
Infermiere ICA	• Referente per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per COVID-19 • Addestra il personale al corretto uso dei DPI • Verifica che siano eseguiti i monitoraggi necessari sugli ospiti
Fisioterapista Terapista della riabilitazione	• Attua le terapie riabilitative prescritte dai medici specialistici • Definisce e realizza programmi di riattivazione funzionale e motoria, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. • Pianifica e controlla l'attività assistenziale degli operatori addetti all'assistenza finalizzata al soddisfacimento dei bisogni di mobilitazione e mobilità, alla prevenzione delle cadute e allo sviluppo di lesioni da decubito • In collaborazione con l'Animatore, pianifica e realizza attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio riabilitazione (locali, attrezzature, arredi) e della gestione/manutenzione degli ausili
Animatore	• E' responsabile dell'intervento personalizzato di sostegno socio-relazionale, finalizzato al mantenimento delle relazioni familiari e di vicinato, al mantenimento dell'integrazione sociale, al supporto emotivo e morale, in particolare per gli utenti in fase terminale. • In collaborazione con il Fisioterapista, pianifica e realizza attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali. • Pianifica e realizza il programma di animazione comunitaria, con il coinvolgimento dei familiari e delle risorse della comunità locale.

Operatore addetto all'assistenza di base	- Svolge assistenza diretta alla persona in tutte le sue necessità di base (igiene e cura della persona, alimentazione, mobilità, evacuazione, riposo). - Assiste l'Utente nella cura dell'unità di vita (letto, comodino, armadio) e del suo guardaroba (insieme ai familiari). - Instaura e mantiene con l'Utente un rapporto interpersonale autentico, rispettoso, gentile, professionale. - Su indicazione degli infermieri o terapisti, svolge compiti di semplice attuazione e privi di rischio sanitario come, ad esempio, posizionamenti e mobilitazione per la prevenzione di piaghe da decubito, aiuto alla corretta deambulazione, ecc.. - Può anche avere compiti specifici come addetto alla lavanderia, cucina, stireria, guardaroba, etc.
--	--

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Le prestazioni erogate dal CDA sono di seguito indicate:

Tipologia	Descrizione
Prestazioni assistenziali	- Assistenza infermieristica e fornitura di relativo materiale. - Assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata: igiene della persona, vestizione, assistenza alla nutrizione e supporto alle attività di eliminazione, accompagnamento ai vari servizi della Struttura, sorveglianza. - Abilitazione e riabilitazione funzionale e terapia fisica. - Attività di abilitazione, riabilitazione e socializzazione finalizzate alla valorizzazione ed al mantenimento delle competenze relazionali e neuro-psicologiche, psicomotorie dell'utente. - Servizio di animazione per la socializzazione e l'integrazione sociale. L'assistenza medica di base viene garantita dal Medico convenzionato di libera scelta dell'utente, con il quale si raccorda il personale infermieristico del Centro.
Prestazioni alberghiere e di comfort ambientale	- Somministrazione di vitto consistente in: - Colazione; - Pranzo completo (primo, secondo, contorno, pane, frutta di stagione, acqua) - Merenda pomeridiana - Cena completa (primo, secondo, contorno, pane, frutta di stagione, acqua). Il vitto è fornito da ditta esterna e preparato nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dal Servizio Igiene Pubblica dell'A.S.L. Il menu è diversificato in base alle varie stagioni, con tripla scelta dei primi e secondi piatti e doppia scelta per i contorni. Il menù è esposto nella sala e la scelta delle pietanze si effettua settimanalmente con verifica giornaliera nel caso sia necessario variare il menù per motivi di salute. - Garanzia di somministrazione di diete particolari in caso di specifica prescrizione medica. - Su richiesta dei familiari, servizio di trasporto tra Centro e domicilio. - Igiene degli ambienti in base al piano delle pulizie e secondo necessità. - Gestione del microclima interno e del comfort dei locali.
Comunicazioni con l'esterno	Gli utenti hanno a disposizione un telefono per fare e ricevere telefonate in caso di necessità.

I servizi vengono erogati sulla base dell'intervento personalizzato, elaborato dall'Equipe Multidisciplinare del Centro. **Entro 30 giorni** dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe

definisce la propria parte del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**, individuando gli obiettivi assistenziali, le attività, i tempi e le modalità di verifica del proprio intervento professionale.

La realizzazione dei PAI si articola nelle seguenti fasi:

- **Osservazione:** a partire dall'ingresso e durante il primo mese di inserimento, ciascuna figura professionale effettua una serie di osservazioni, valutazioni (anche utilizzando specifici strumenti valutativi) e raccolta di informazioni (da familiari ed operatori sanitari) all'interno della propria area di competenza. L'osservazione è finalizzata all'anamnesi e alla stesura di un profilo dei bisogni e delle abilità residue della persona.
- **Pianificazione:** entro 45 giorni dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe Multidisciplinare individua gli obiettivi e le attività (con frequenze e durata) dell'intervento personalizzato per la propria area professionale. Le diverse pianificazioni vengono integrate e coordinate tra loro in una riunione di Equipe. L'Equipe Multidisciplinare pianifica, con la loro collaborazione, l'attività degli Addetti all'assistenza di base, in modo da commisurare il loro intervento alle reali necessità di ciascun utente. Il PAI è condiviso con i familiari ed eventualmente con i Servizi Sociali, per gli utenti ad essi in carico.
- **Attuazione:** gli interventi vengono realizzati nei modi e nei tempi indicati nel PAI, adottano procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.
- **Monitoraggio:** durante la realizzazione, ogni operatore attua un monitoraggio costante della risposta dell'utente all'intervento e dei risultati raggiunti, in modo da cogliere eventuali segnali che possano indicare la necessità di rivedere la pianificazione e modificarla in base alle mutate condizioni dell'Utente.
- **Verifica, Valutazione e Aggiornamento:** in base alle scadenze pianificate, o in caso di necessità o particolare emergenza, l'Equipe Multidisciplinare verifica lo stato di avanzamento del Piano, ne valuta i risultati ed eventualmente modifica obiettivi e/o attività.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene preferibilmente con il **contributo economico delle istituzioni pubbliche**, in alternativa **privatamente** con la retta a totale carico dell'assistito. Nel caso di richiesta di contributo economico, l'accesso avviene a seguito della valutazione multidimensionale svolta dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare del Distretto Socio-sanitario territorialmente competente, integrata dal Medico di base.

Le richieste di ammissione al Centro possono essere fatte direttamente dall'interessato o tramite i Comuni e/o A.S.L. di competenza e/o Società della Salute, previa presentazione dei seguenti documenti:

- **Scheda Informativa dell'Utente** compilata dal Medico Curante e/o Medico specialista o Medico della struttura sanitaria da cui viene dimesso
- Per la prevenzione al covid-19, verifica che l'utente abbia effettuato **tre dosi di vaccino**.
- **Contratto firmato** del degente o dei familiari al pagamento della retta.
- **Eventuale impegnativa di ricovero**

- Eventuali documenti relativi all'invalidità dell'Utente ai fini della richiesta di ausili.
- Un documento di identità valido e codice fiscale.
- Tessera sanitaria magnetica.
- Certificazione del grado di autosufficienza, grado di isogravità, PAP (Piano Assistenziale Personalizzato) rilasciato dai Servizi Sociali.
- Eventuale certificazione di invalidità.

E' previsto il **versamento di una cauzione** al momento dell'ingresso. La cauzione sarà restituita dopo il pagamento dell'ultima fattura a seguito di dimissioni.

6.1. Conservazione Del Posto

Agli utenti ammessi con impegnativa da parte del Comune/A.S.L. viene conservato il posto per un massimo di 30 giorni, con riduzione della retta giornaliera del 30% oppure con procedura specifica attivata dal Servizio Sociale.

Nel caso di utenza privata i familiari potranno fare richiesta di conservazione del posto alla Direzione che si riserva il diritto di valutarne l'ammissibilità. Il posto potrà essere mantenuto con il pagamento della retta giornaliera ridotta del 30%.

6.2. Dimissioni

Le dimissioni dell'utente vengono sempre concordate dal Coordinatore i suoi familiari e, nel caso di utenti in carico ai Servizi Socio-sanitari con l'Operatore competente; possono avvenire in base ai seguenti motivi:

- conclusione del periodo di permanenza previsto in fase di ingresso;
- su motivata richiesta dei familiari;
- a causa di comportamenti fortemente disturbanti e tali da turbare profondamente la vita degli altri utenti e/o costituire fonte di rischio, esperiti tutti i tentativi possibili di superamento, compresa la preventiva comunicazione scritta ai familiari e agli Enti invianti.

6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato

Al momento dell'ingresso, viene chiesto ai familiari/al tutore il consenso al trattamento dei dati personali per le esigenze specifiche delle attività del Centro.

Le informazioni riguardanti la frequenza al Centro o lo stato di salute dell'utente saranno fornite solo ai familiari, al tutore o ad altre persone da loro formalmente delegate.

6.4. Modalità Di Pagamento

Il **pagamento** della retta deve avvenire in via anticipata, con **cadenza mensile**, entro e **non oltre il decimo giorno del mese** di riferimento, mediante bonifico su c/c bancario, bollettino di c/c postale oppure, preferibilmente **attivando il RID bancario**.

In caso di mancato pagamento nei termini, il Contraente è tenuto a corrispondere gli **interessi** di ritardato pagamento, calcolati al tasso Euribor maggiorato di 2 punti percentuali,

a decorrere dal giorno successivo alla scadenza. Il calcolo della retta decorre dalla data d'ingresso dell'Utente nel Centro; farà fede fino prova contraria la data d'ingresso indicata sul contratto di ricovero stipulato o, in subordine, quella risultante dalla cartella personale.

7. NORME GENERALI PER LA VITA NEL CD

7.1. Norme Generali Di Comportamento

All'interno del Centro si rendono necessarie delle basilari norme di comportamento che vengono presentate al momento della preparazione all'ingresso dell'ospite.

In particolare si raccomanda ai familiari:

- di fornire gli operatori di un cambio di vestiario per l'utente, in modo da potervi fare ricorso in caso di bisogno;
- avvisare telefonicamente almeno il giorno prima, dell'assenza dell'utente dovuta a motivi personali, familiari o di salute, in particolare se utilizza il servizio di trasporto al Centro;
- di avvisare sempre il Coordinatore, telefonicamente o venendo direttamente in struttura (su appuntamento) su eventuali cambi del piano terapeutico decisi dal Medico curante, facendo pervenire quanto prima la prescrizione agli operatori;
- di mettere al corrente il Coordinatore sulle motivazioni che riguardano un'assenza prolungata dell'utente;
- di avvisare immediatamente il Coordinatore su eventuali episodi di malessere/disagio (sia fisico che psicologico) che possono aver caratterizzato la giornata dell'utente al Centro.

7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente

Ogni utente ha a disposizione uno spazio per la custodia degli effetti personali (cambio di vestiti), mentre i farmaci sono conservati nell'infermeria, all'interno di un contenitore con indicazione del nome.

La documentazione personale è conservata nell'armadio dell'archivio, in fascicoli con indicazione del nome dell'utente, il cui accesso è riservato al solo personale educativo.

Proprio per le sue caratteristiche di supporto alla famiglia, il Centro non svolge servizio di custodia di beni e valori né assume deleghe, da parte degli utenti o familiari, in materia di gestione finanziaria.

Il Centro invita parenti e Utenti a **non portare oggetti di valore**, di cui non si assume **nessuna responsabilità in caso di smarrimento**.

8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La promozione della salute richiede un forte **investimento** non solo in competenze tecniche di tipo sanitario, ma anche nella costruzione di **relazioni umane, di fiducia, con l'Ospite e la sua famiglia**. Ciò infatti è necessario per comprendere i bisogni più essenziali dell'Ospite e,

così, accoglierlo pienamente nella sua complessità e unicità. Proprio a tal fine, il Centro col supporto del Consorzio Zenit, sostiene **la cura delle relazioni in ogni attività**, dal servizio infermieristico al servizio assistenziale, l'integrazione delle attività assistenziali tra le diverse figure professionali, il mantenimento dell'autonomia dell'ospite attraverso le attività riabilitative a lui più gradite, il rapporto con la famiglia, le persone care. Non solo, al fine di promuovere relazioni umane significative, il Centro sostiene al suo interno la **presenza di volontari** impegnati nella realizzazione di attività integrative. Inoltre, al fine di mantenere i rapporti dei nostri Ospiti con la Comunità, obiettivo del Consorzio è tenere aperto e vivo il **rapporto con il territorio**, promuovendo i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale.

8.1 La Relazione Con I Familiari

Il Centro valorizza il rapporto e le relazioni con i familiari o i tutori degli utenti al fine di favorire una continuità assistenziale tra l'ambiente familiare e la struttura e agevolare il raggiungimento degli obiettivi definiti nel PAI.

Per questo motivo, gli operatori del Centro agevolano lo sviluppo ed il consolidamento del rapporto di fiducia tra Centro e familiari, attraverso modalità di diverso valore formale:

- incontri quotidiani, al momento dell'arrivo o della partenza, se accompagnato dai familiari, o presso al domicilio, se accompagnato dal servizio di trasporto; operatori e familiari possono scambiarsi informazioni pratiche sulla situazione della persona (alimentazione, riposo, stato dell'umore, necessità particolari, ecc.) o comunicazioni (anche scritte) su eventi del Centro, convocazioni a riunioni, scadenze, ecc.;
- contatti telefonici, per comunicazioni di vario genere da ambo le direzioni;
- incontri su richiesta dei familiari o tutore o dello stesso Centro, per affrontare situazioni particolari;
- incontri sul PAI: almeno due volte all'anno, i familiari sono convocati per partecipare ad una verifica dell'andamento del progetto educativo personalizzato e la valutazione dei risultati raggiunti.

8.2. Segnalazioni, Suggestimenti E Reclami

Gli Ospiti, i Familiari/Tutori ed i Servizi Socio-sanitari competenti, possono presentare suggerimenti o reclami in merito a disfunzioni o non conformità del servizio. Il Centro assicura:

- a) l'imparzialità, ovvero stesso trattamento verso gli utenti che avanzano un reclamo;
- b) la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
- c) un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi al Responsabile del Servizio o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando l'apposito modulo disponibile in struttura (Allegato 05). Sarà sempre data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni.

8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari

Il Consorzio Zenit **valuta annualmente la soddisfazione** per il servizio (con questionari, focus group ecc..) di Utenti, Familiari/Tutori, nonché raccoglie eventuali suggerimenti per il suo miglioramento (qualità attesa).

I risultati del rilevamento sono diffusi a tutti gli interessati e costituiscono spunto di riflessione per il miglioramento continuo del servizio.

8.4. Organismo Di Partecipazione

Gli Utenti, i loro familiari o tutori possono costituire un Organismo di partecipazione, eleggendo dei rappresentanti, per le seguenti finalità:

- **esaminare criticità** inerenti alla struttura o agli Utenti, da riferire al Consorzio;
- **promuovere iniziative socio-culturali**, in collaborazione con le realtà locali.

Il Coordinatore, ove lo ritenga necessario, partecipa ad ausilio dell'ordinato svolgimento delle riunioni. Delle riunioni dell'Organismo viene redatto apposito **verbale** che viene **affisso nella bacheca delle comunicazioni agli Utenti e familiari**.

È cura del Coordinatore convocare gli Utenti (se capaci) i familiari o i loro rappresentanti legali almeno ogni tre anni per la elezione dei loro rappresentanti, per la costituzione dell'organismo suddetto. Il funzionamento dell'Organismo non deve comportare aggravio di costi per la struttura né impedimenti per il regolare e sereno svolgimento delle sue attività.

9. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:

Allegato 01: Politica per la Qualità del Consorzio-Zenit-Sintesi

Allegato 02: Obiettivi per la Qualità

Allegato 03: Organigramma Nominativo

Allegato 04: Importo della retta e dei servizi a pagamento

Allegato 05: Segnalazioni e reclami cliente

Autorizzazione al Funzionamento	DD n. 148 del 17/09/2003, Direzione Sicurezza Sociale del Comune di Firenze
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit c.s.c. a r.l. - onlus

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
06	02/01/2025	Tutto il testo	Aggiornamento	
			Responsabile di struttura	Legale Rappresentante
			Irene Mirarchi	Andrea Blandi
				