

**CARTA DEI SERVIZI**  
**del**  
**CENTRO DIURNO INTEGRATO PROTETTO**  
**con annesso**  
**Regolamento di Gestione**

**1° Luglio 2020**

























































La Direzione si impegna a **pubblicizzare i dati raccolti dai colloqui e dal sondaggio entro il mese di Febbraio dell'anno successivo** tramite gli strumenti informativi interni alla R.S.A.

**Il questionario** del livello di soddisfazione è inoltre disponibile presso la Segreteria negli orari d'ufficio suddetti.

Per chi desiderasse esprimere alla Direzione i propri suggerimenti in forma anonima è comunque disponibile una apposita cassetta chiusa presso la Segreteria ove imbucare eventuali messaggi: a tale scopo può essere utilizzata la suddetta scheda di valutazione della soddisfazione del Servizio, compilata anche negli spazi riservati ad "Osservazioni e suggerimenti".

Parallelamente viene sondato annualmente con apposito strumento il livello di soddisfazione degli Operatori del Centro Diurno Integrato.

## 12. RECLAMI E APPREZZAMENTI

All'atto dell'ingresso in CDIP, unitamente al presente Regolamento viene distribuito il modulo "RECLAMI" per poter esprimere in qualsiasi momento eventuali lamentele sul servizio erogato: copia di questa modulistica è liberamente disponibile anche sul bancone della Reception. L'eventuale "Reclamo" potrà essere consegnato direttamente alla Reception o imbucato anche in forma anonima nell'apposita cassetta situata nella zona retrostante la Reception centrale. Ogni mattina il Responsabile Urp, o un suo delegato, all'atto dell'entrata in servizio controlla l'eventuale giacenza di reclami e/o apprezzamenti nell'apposita cassetta: in caso di reclamo, informa in tempo reale la Direzione, che si premura di muoversi come segue:

- **In caso di reclamo identificabile**, delega il Responsabile Urp a contattare il più presto possibile l'autore della lamentela, chiedendogli di fissare un appuntamento il più presto possibile (da 1 a 7 giorni massimo in base all'urgenza/gravità della problematica enucleata): il Direttore può scegliere di coinvolgere nell'incontro anche 1 o più Responsabili di settore coinvolti nella criticità evidenziata, al fine di poter chiarire in tempo reale gli accadimenti e di poter eventualmente adottare i necessari correttivi organizzativi o gestionali.
- **In caso di reclamo anonimo** la Direzione convoca il o i Responsabili di settore coinvolti direttamente o indirettamente nella lamentela al fine di chiarire le potenziali cause di criticità o dolo: se necessario convoca anche l'intera Equipe Gestionale di Dipartimento per concordare strategie organizzative e /o gestionali di miglioramento.

In ogni caso, qualora si ravvisi una negligenza effettiva e documentata da parte di un Operatore della squadra nei confronti di un Ospite, il Direttore informa il Responsabile delle Risorse Umane che avvierà l'iter previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per "contestazione di evento grave" al lavoratore, per procedere all'adozione dei provvedimenti disciplinari conseguenti.

I Familiari possono **inoltre** rivolgersi al responsabile dell'U.R.P. per richieste di appuntamenti con la Direzione per ogni eventuale necessità, ed in particolare per **esprimere lamentele o apprezzamenti sul servizio erogato**. La Direzione si impegna a concedere un appuntamento nel più breve tempo possibile e comunque non oltre una settimana dalla data della richiesta.

## 13. INFORMATIVA SUI DIRITTI DEGLI ASSISTITI

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo ed indipendente istituito dalle Agenzie di Tutela della Salute (ATS, ex ASL) e definito dalla Regione Lombardia, con DGR n.10884 del 23 dicembre 2009, come lo strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai servizi delle ATS e delle strutture sanitarie private e socio-sanitarie accreditate.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- Verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- Controlla i servizi e compie controlli sulle prestazioni erogate, per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- Interviene affinché si realizzi un accesso informato ai servizi;
- È in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ATS e l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG).

Tutti i cittadini possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o limitazioni nella fruizione delle prestazioni.

**L'Ufficio di Pubblica Tutela ha sede in via Ottorino Rossi, 9 - Varese**

Per richiedere l'intervento e/o un incontro con il Responsabile: tel.: 0332.277544, e-mail: [pubblicatutela@ats-insubria.it](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it). Chiamare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 10.00, oppure lasciare un messaggio in segreteria.

Responsabile: Luca Croci

[www.ats-insubria.it](http://www.ats-insubria.it)

## 14. NORME DI SICUREZZA

Indichiamo di seguito le norme di sicurezza dei signori Ospiti, così come esposte nei luoghi deputati:

- All'interno della Struttura **è vietato fumare**;
- **Non depositare materiale** davanti alle uscite di sicurezza;
- **Non installare o utilizzare** in Struttura **apparecchiature elettriche o attrezzature** che potrebbero causare corto circuiti, **se non esplicitamente autorizzate** per iscritto dalla Direzione.
- In caso di utilizzo di **bombole ad ossigeno terapia**, **non posizionarle** vicino a fonti di **calore** (es. termosifoni)

### EMERGENZA

In caso di emergenza/situazione di pericolo, le persone autorizzate ad intervenire sono i componenti la *Squadra d'Emergenza*. Le Persone presenti in Struttura dovranno attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dagli "Addetti Squadra Emergenza" per mettere in sicurezza la propria Persona, evitando di prendere iniziative personali per fronteggiare il pericolo. In caso di rilevazione diretta dell'emergenza avvisare telefonando da qualsiasi apparecchio interno: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception.

### INCENDIO

In caso di **incendio** segnalare eventuali focolai:

- Rompere il vetrino dell'impianto di segnalazione incendio se ci si trova nelle vicinanze  
oppure
- Comunicare la situazione di pericolo alla Squadra d'Emergenza telefonando: al n. **454**. infermieri, o al n. **9**, reception, da qualsiasi telefono interno disposto ai piani

## EVACUAZIONE

Si possono verificare 2 tipi di evacuazione:

tipo **A**: EVACUAZIONE PARZIALE

tipo **B**: EVACUAZIONE TOTALE

Un messaggio registrato annuncia la tipologia di Emergenza:

in caso di emergenza **PARZIALE** tutti i Visitatori deve attenersi alle indicazioni delle Squadre d'Emergenza, che daranno precise istruzioni per l'accompagnamento delle Persone verso le zone protette del piano interessato all'emergenza e del piano superiore.

In caso di emergenza **TOTALE**, che prevede quindi l'abbandono di tutto l'edificio, attenersi alle indicazioni della Squadra d'Emergenza per la rapida evacuazione delle Persone.

In caso d'incendio NON utilizzare l'ascensore ma usare le scale.

## PLANIMETRIE DI EMERGENZA

In ogni piano sono appese le PLANIMETRIE D'EMERGENZA. Si prega di prenderne visione.

## PUNTI DI RACCOLTA IN CASO DI EVACUAZIONE TOTALE

La zona di raccolta è oltre la piazza coperta del PARCO GIOCHI.

## AMBIENTE

È vietato arrecare disturbo/provocare schiamazzi. Evitare rumori specialmente nelle ore di riposo degli Ospiti o durante particolari attività.

In caso di visita/accompagnamento di Ospiti nei nuclei del Dipartimento Protetto fare attenzione all'apertura/chiusura delle porte "a codice" per possibile allontanamento di Residenti. Rivolgersi al Personale di Reparto se si è in questi Nuclei.

Fare attenzione in caso di pavimento bagnato, specialmente in caso posizionamento di cartello

Non abbandonare rifiuti ma utilizzare gli appositi cestini, eventualmente consegnare il materiale al Personale di Struttura.

## **15. PRIVACY: FOTO – RIPRESE VIDEO**

- Gli Ospiti che non desiderano essere ripresi fotograficamente e/o in video per pubblicazioni inerenti l'attività del Melo sono tenuti a comunicarlo per iscritto all'Ufficio URP. In caso di mancata richiesta la Direzione si ritiene autorizzata alle riprese.
- È fatto esplicito divieto a familiari/Ospiti di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della Struttura senza avere chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione.

## **16. RESPONSABILITÀ CIVILE**

- L'Ente ha stipulato apposita Polizza Assicurativa per la copertura della Responsabilità Civile verso Ospiti e Familiari per danni a cose o persone causati da comprovata imperizia di Operatori o per eventuali problematiche strutturali.
- Pur garantendo una puntuale vigilanza sulle persone e sull'ambiente, **la Direzione declina ogni responsabilità per eventuali furti di oggetti non consegnati alle Responsabili di Reparto.**

## **17. TUTELA: AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO/TUTORE**

Gli Ospiti anziani in condizioni di fragilità spesso necessitano di una tutela sia sotto il profilo economico per la tutela del patrimonio, che sanitario per il rilascio del consenso informato alle cure.

In funzione del livello di compromissione fisica-cognitiva, laddove il Direttore Sanitario ne ravvisi la necessità ma l'Ospite non abbia avviato la pratica per il ricorso all'Amministratore di Sostegno o Tutore, i Familiari sono tenuti ad ottemperare a quanto richiesto dalla legge e nello specifico a quanto indicato dalle "Regole di Gestione del servizio Socio Sanitario 2017" della Regione Lombardia.

In particolare i Familiari verranno informati sulle diverse modalità previste dalla normativa finalizzate alla protezione giuridica dell'Ospite. Qualora, dopo un congruo periodo di tempo, i famigliari non intraprendano iniziative al riguardo, Il Melo è tenuto ad informare l'Ufficio di Protezione Giuridica territoriale per i percorsi più adeguati da seguire. Il Melo è tenuto inoltre a segnalare al pubblico ministero o al giudice tutelare i casi più problematici.

## **18. CODICE ETICO**

- Il Melo Onlus ha adottato in data 26/11/2010 il codice etico che sancisce i principi a cui la Cooperativa e tutti gli Operatori si devono attenere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice Etico è consultabile sul sito: [www.melo.it](http://www.melo.it) e disponibile presso l'ufficio URP.
- Il Melo Onlus ha adottato un sistema di controllo per la prevenzione dei reati in azienda attraverso un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01.

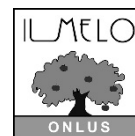
## **19. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI, DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI DEL PROGRAMMA ANNUALE**

Ogni anno la Direzione, in collaborazione con le équipes gestionali, definisce il piano degli obiettivi e delle attività. Entro il 31 marzo dell'anno successivo redige un documento di riesame, dove vengono evidenziati i risultati raggiunti e le azioni di miglioramento.

Tale documento è disponibile presso l'URP.



### COME RAGGIUNGERE IL MELO



- In Treno:

Scendere alla Stazione FS di Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale

- In Automobile:

Autostrada A8 Milano-Laghi, uscita Busto Arsizio, direzione Malpensa, prendere la 2<sup>a</sup> uscita per Gallarate e seguire le indicazioni per l'Ospedale.

Il Melo - via Magenta 3, Gallarate. Tel.: 0331-776083 (per festivi e notti: 0331-775129).

Fax: 0331-775112. E mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it). Sito web: [www.melo.it](http://www.melo.it)

Gli Uffici per richiesta di informazioni sono aperti al pubblico:  
**dal Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 8.15 alle 18.30**

IL MELO ONLUS Società Cooperativa Sociale  
R.E.A. Varese n. 160074 – Reg. Imprese VA026 12342  
Cod. Fisc. 91002590122 – Partita IVA 01564890125  
via Magenta 3 – 21013 Gallarate – tel.: 0331.776.083 – 0331.776.373 – fax: 0331.775.112  
e-mail: [info@melo.it](mailto:info@melo.it) - sito internet: [www.melo.it](http://www.melo.it)