



LA CITTADELLA DELLA SALUTE S.R.L. - IMPRESA SOCIALE

RESIDENZA CASA DI RIPOSO SAN GIORGIO

Via Roma, 168
12030 Cavallermaggiore (Cn)
Tel. 0172/381046

COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI, DEGLI UTENTI E DEGLI ALTRI SOGGETTI DIRETTAMENTE INTERESSATI ALLE ATTIVITA' DELL'IMPRESA SOCIALE

REGOLAMENTO

PREMESSA

Il presente regolamento individua il quadro generale in materia di coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti direttamente interessati alle attività della "La Cittadella della Salute - Impresa Sociale",

Esso scaturisce dalla applicazione delle "linee guida" definite dal decreto legislativo n. 112 del 2017, recante «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale, a norma dell'art. 2, comma 2, lettera c) della legge 6 giugno 2016, n. 106, che trovano il loro fondamento normativo nell'art. 11 del citato decreto legislativo n. 112/2017, rubricato «Coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle attività».

Il coinvolgimento è da intendersi quale «meccanismo di consultazione o di partecipazione mediante il quale lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività sono posti in grado di esercitare un'influenza sulle decisioni della "La Cittadella della Salute – Impresa Sociale, con particolare riferimento alle questioni che incidano direttamente sulle condizioni di lavoro e sulla qualità dei servizi erogati agli ospiti della struttura socio assistenziale".

Le modalità di coinvolgimento che di seguito saranno delineate, contemperano gli interessi della "La Cittadella della Salute - Impresa Sociale con quelli dei lavoratori, degli utenti e di tutti gli stakeholders.

SOGGETTI INTERESSATI ALLE ATTIVITA' DELL'IMPRESA SOCIALE

I soggetti interessati alle attività della "La Cittadella della Salute srl – Impresa Sociale sono:

- i lavoratori degli uffici tecnici ed amministrativi;
- gli infermieri;
- i fisioterapisti;
- gli operatori socio sanitari
- gli operatori generici;
- il manutentore;
- gli addetti alla cucina;
- i volontari;

- i volontari;
- i parenti degli ospiti.

FORME DI COINVOLGIMENTO

L a Cittadella della Salute srl – Impresa Sociale prevede forme di coinvolgimento che si basano sui principi della informazione e della consultazione.

1) Informazione:

- a) tempistica: cadenza annuale (dopo l'approvazione del bilancio consuntivo) ovvero ogni qualvolta si verifichino eventi tali da determinare variazioni qualitative e/o quantitative rilevanti,
- b) si esplicita nella messa a disposizione di:
 - informazioni sull'andamento effettivo e prevedibile dell'attività dell'impresa;
 - sulla natura e qualità dei beni o servizi erogati;
 - sulla situazione economica ed occupazionale dell'impresa stessa;
 - sulle eventuali criticità segnalate dall'organo di controllo interno;
 - su ogni altra decisione aziendale suscettibile di comportare rilevanti cambiamenti in relazione all'organizzazione del lavoro, alle condizioni di lavoro, ai contratti di lavoro e ai profili relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché su decisioni destinate a comportare rilevanti cambiamenti per gli utenti e gli altri soggetti interessati;
- c) avviene secondo modalità che, per tempistica e contenuto, nonché nel rispetto del criterio di proporzionalità, risultino appropriate alle finalità di cui al citato art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017, in modo da permettere ai lavoratori, alle rappresentanze sindacali, nonché alle famiglie degli ospiti (utenti) e ai volontari, di procedere ad un esame adeguato delle informazioni fornite e formulare eventuali pareri non vincolanti da fornire all'organo amministrativo;
- d) strumenti: le informazioni saranno rese disponibili presso la sede legale dell'impresa attraverso strumenti informatici quali il sito internet, mediante il ricorso alla posta elettronica nel caso vi sia la urgente necessità di diramare informazioni circolari ai vari gruppi di destinatari o mediante WhatsApp;
- e) destinatari delle informazioni:
 - i lavoratori;
 - le rappresentanze dei lavoratori;
 - gli utenti (le famiglie degli ospiti);
 - i volontari;
 - le rappresentanze dei volontari.

2) Consultazione:

- a) scopo: promuovere il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori, dei rappresentanti dei lavoratori, degli utenti (identificati nelle famiglie degli ospiti), dei volontari e delle rappresentanze dei volontari alle attività dell'impresa sociale;
- b) tempistica:
 - lavoratori: consultazione a cadenza annuale ovvero ogni qualvolta si verifichino eventi tali da determinare variazioni qualitative e/o quantitative rilevanti;
 - rappresentanti dei lavoratori: consultazione a cadenza semestrale ed in occasione delle assemblee straordinarie ed ordinarie;

- utenti (le famiglie degli ospiti): consultazione annuale ovvero ogni qualvolta si verifichino eventi tali da determinare variazioni qualitative e/o quantitative rilevanti;
 - volontari: consultazione annuale ovvero ogni qualvolta si verifichino eventi tali da determinare variazioni qualitative e/o quantitative rilevanti;
 - rappresentanti dei volontari: consultazione a cadenza semestrale ed in occasione delle assemblee straordinarie ed ordinarie;
- c) si esplicita attraverso i seguenti strumenti e modalità:
- programmazione di una assemblea annuale di tutti i lavoratori;
 - ricorso allo strumento della posta elettronica per consultazioni circolari;
 - partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori alle assemblee straordinarie ed ordinarie dei soci ed ai consigli di amministrazione;
 - somministrazione con cadenza annuale agli ospiti ed/o alle famiglie, che sono identificati nelle famiglie degli ospiti del questionario allegato al presente regolamento;
 - programmazione di una assemblea annuale di tutti i volontari;
 - partecipazione dei rappresentanti dei volontari alle assemblee straordinarie ed ordinarie dei soci.

MONITORAGGIO

L'organo di controllo dell'impresa sociale esercita il monitoraggio sul rispetto delle disposizioni in materia di coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e delle ulteriori categorie di soggetti interessati previste dal presente regolamento, in conformità "linee guida" definite dal decreto legislativo n. 112 del 2017. Gli esiti del monitoraggio sono diffusi anche attraverso il bilancio sociale.



LA CITTADELLA DELLA SALUTE S.R.L. - IMPRESA SOCIALE

RESIDENZA CASA DI RIPOSO SAN GIORGIO

Via Roma, 168
12030 Cavallermaggiore (Cn)

CONSULTAZIONE DEGLI UTENTI (FAMIGLIARI DEGLI OSPITI)

Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra, ai sensi del regolamento che individua il quadro generale in materia di coinvolgimento dei lavoratori, degli utenti e di altri soggetti interessati alle attività della “La Cittadella della salute – impresa Sociale”, le chiediamo, cortesemente, di dedicare qualche minuto alla compilazione in forma ANONIMA del presente questionario, utile a migliorare i servizi a Voi offerti dalla Residenza Casa di Riposo “San Giorgio” di Cavallermaggiore. La ringraziamo anticipatamente per il tempo dedicato alla compilazione.

Cordiali saluti.

L'Amministrazione e la Direzione della Struttura.

PARTE I. AMBIENTE E SERVIZI DELLA STRUTTURA

1. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

2. Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?

- ☐ Eccellente

- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

3. Come giudica la possibilità di svolgere in tranquillità e relax i propri passatempi (esempio: guardare la televisione, leggere il giornale, giocare a carte, eccetera)?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

4. Come giudica l'organizzazione della giornata (orari attività, dei pasti, delle pulizie, ecc.)?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

5. Come valuta la disponibilità dei seguenti servizi:

A. Parrucchiere

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

B. TV, telefono, distributori automatici:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente

- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

C. Servizi religiosi:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

6. Come giudica la qualità del vitto (qualità e varietà del cibo)?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

7. Come giudica la qualità del servizio lavanderia?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

8. Come giudica i refettori?

- ☐ Eccellenti
- ☐ Buoni
- ☐ Sufficienti
- ☐ Insufficienti
- ☐ Molto scarsi
- ☐ Non sono in grado di rispondere

9. Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza e della temperatura degli ambienti?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

10. Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?

- ☐ Eccellenti
- ☐ Buoni
- ☐ Sufficienti
- ☐ Insufficienti
- ☐ Molto scarsi
- ☐ Non sono in grado di rispondere

PARTE II. ASSISTENZA DEL PERSONALE

11. Come giudica l'accoglienza in struttura?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

12. Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione)?

Personale socio-sanitario (OSS):

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente

- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

Altro personale (Medico, Infermieri, Psicologo, Fisioterapisti, Animatrice):

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

13. Come valuta il grado di igiene personale garantito alla Sua persona (o al Suo familiare)?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

14. Considera che il livello delle cure ricevute in questa struttura sia:

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

15. PER I FAMILIARI: Come valuta la disponibilità telefonica quando chiama in struttura per avere informazioni sul suo congiunto?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buona
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarsa
- ☐ Non sono in grado di rispondere

PARTE III. PRESTAZIONI SEGRETERIA

16. Come giudica il servizio di segreteria (fatturazione, comunicazioni, eccetera)?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

DOMANDE CONCLUSIVE:

17. Come giudica complessivamente il servizio che viene offerto dalla Fondazione Casa di Riposo "San Giorgio"?

- ☐ Eccellente
- ☐ Buono
- ☐ Sufficiente
- ☐ Insufficiente
- ☐ Molto scarso
- ☐ Non sono in grado di rispondere

18. Se dovesse consigliare una residenza per anziani a un conoscente, consiglierebbe la Fondazione Casa di Riposo "San Giorgio"?

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non rispondo

19. Da quanto tempo Lei, o il suo familiare, si trova in questa Struttura?

- ☐ Meno di sei mesi

- ☐ Da sei mesi a un anno
- ☐ Da un anno a due anni
- ☐ Più di due anni

20. Da ultimo Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il presente questionario:

- ☐ Direttamente dall'Ospite
- ☐ Da un familiare
- ☐ Da altra persona autorizzata (es. tutore, amministratore di sostegno, e così via)

21. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti ulteriori:

Data di compilazione: ... / ... / ...

GRAZIE PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY

Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

Questionario redatto in accordo alle Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario