

CENTRO DIURNO RUBENS



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; in struttura troverà pertanto a sua disposizione una postazione con notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni o attraverso cui suggerire tutto quanto riterrà opportuno. Un questionario le verrà inviato annualmente, per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

*Gruppo La Villa
Ing. Carlo Iuculano*

SOMMARIO

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	8
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	9
IL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO.....	10
MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI.....	11
CENTRO DIURNO RUBENS - GIORNATA TIPO.....	13
SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA.....	15
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.....	19
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	19
ASPETTI ECONOMICI.....	20
REGOLAMENTO DI STRUTTURA.....	21
RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI.....	21
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI.....	21
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	21
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	22
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA.....	23
SINTESI DELLE CONDIZIONI.....	28
CONCLUSIONI.....	29

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali del Centro Diurno Rubens il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- L.7.8.1990 n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO LA VILLA

Il Gruppo La Villa nasce nel 1992 con l'intento di fornire servizi socio sanitari di accoglienza residenziale diurna o domiciliare ad anziani o adulti inabili.

L'attività della Società è integrata nella rete di servizi presenti sul territorio mediante apposite convenzioni e accordi con le Amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti.

Nel corso degli anni il Gruppo ha incrementato il numero dei propri posti letto con la progressiva acquisizione e realizzazione di altre nuove strutture. A luglio 2008 è nata una partnership con il prestigioso gruppo francese "Maisons de Famille Sas", sostenuto dalla grande famiglia imprenditoriale "Associazione delle Famiglie Mulliez" (AFM), uno dei principali operatori a livello europeo nel settore.

L'organigramma, costantemente aggiornato, è esposto in struttura nelle bacheche a disposizione di ospiti e parenti e consente una corretta e trasparente informazione sulle attività e sulle funzioni principali che compongono l'organico.

OBIETTIVI E FINALITÀ

| Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario di Edos Srl è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di Edos consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

| Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

| Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli utenti, ascolta i familiari autorizzati, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'utente e la sua famiglia, facilita iniziative nel territorio. Il Direttore di Struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

| Lavoro di rete

- Informazioni sui diritti dell'utente e sulle risorse territoriali;
- supporto nel percorso "assistenziale" di cura (contatti con i presidi specialistici);
- rapporto con i familiari di riferimento;
- rapporti con le realtà che si occupano di disabilità sul territorio.

| Finalità

- Concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una intensità e continuità del supporto all'utente, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- garantire alle famiglie o al contesto solidale, sostegno nell'assistenza all'utente e sollievo diurno dall'onere assistenziale;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e fisioterapiche;
- offrire in regime diurno una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali.

| Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento Regionale, la struttura si impegna ad accogliere:

- persone con compromissione parziale dell'autosufficienza;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

| Impostazione dei percorsi assistenziale, educativo, riabilitativo

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa di Edos il punto di partenza della progettualità dell'équipe operante nel Centro Diurno è la persona, attraverso la riaffermazione della sua centralità. Tutti gli operatori coinvolti nel progetto di vita della persona condividono la Mission di Edos e nel rispetto delle precise indicazioni contenute nella normativa della Regione Piemonte - D.G.R. n. 230-23699 del 22/12/1997.

| Qualità dell'assistenza

Il Centro Diurno Rubens è accreditato con il Servizio Sanitario della Regione Piemonte.

Il servizio sanitario, assistenziale, educativo e fisioterapico è gestito dalla cooperativa *Il Cavaliere Blu* che si avvale, di personale professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale.

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati sono previsti dalla normativa della Regione Piemonte sull'accreditamento dei Centri Diurni. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale del Centro Diurno e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli utenti, vengono periodicamente rivisti dall'équipe multiprofessionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività del CD Rubens si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Tali Principi etici e morali prevedono:

UGUAGLIANZA	Pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli utenti del Centro, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
IMPARZIALITA'	Ad ogni utente del Centro, fatte salve le priorità di ordine sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nel Centro, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
UMANITA'	Nel Centro l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
DIRITTO DI SCELTA	Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'utente non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del progetto integrato individualizzato.
CONTINUITA'	I servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre i disagi. La struttura si impegna a garantire all'utente la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel progetto integrato individualizzato.
TERRITORIALITA'	Il Centro si proporrà agli utenti come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il territorio in cui è situato. Saranno incentivati i rapporti e le relazioni con amici e parenti.
QUALITA' DELLA VITA	Obiettivo del Centro sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'utente, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'utente stesso e della sua famiglia, a tale scopo entrambi coinvolti, informati e ascoltati.
PARTECIPAZIONE	La persona disabile ed i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo avranno un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.
SUSSIDIARIETA' E COOPERAZIONE	Nel Centro si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'utente, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

<p>EFFICIENZA ED EFFICACIA</p>	<p>I servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'utente e di promuovere il benessere).</p>
<p>LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI</p>	<p>È opportuno ancora sottolineare che il passaggio dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone disabili, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione). Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone disabili è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone fragili. È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi.</p>

| Doveri dell'ospite e dei suoi accompagnatori

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dal Centro Diurno Rubens è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso;
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura;
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione;
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA



Il Centro Diurno socio-terapeutico riabilitativo Rubens ubicato a Castellazzo Bormida, a circa 10 Km da Alessandria, in una zona centrale del paese, facilmente raggiungibile sia a piedi che in auto.

È una struttura semiresidenziale che si pone come risorsa sul territorio, la funzione è quella di essere uno “strumento facilitatore” che sostiene e promuove la persona con disabilità nel suo percorso individuale di costruzione e definizione di una propria identità e nel gestire la complessità della vita quotidiana. Il servizio è rivolto a 20 persone disabili che vivono a casa, con compromissione parziale dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare. Il centro è accreditato con la Regione Piemonte, i posti sono convenzionati con l'ASL di Alessandria.

Sono garantite tutte le attività strettamente inerenti alla tipologia degli utenti accolti: tutelare, riabilitativa, educativa, alberghiera, di animazione e socializzazione.

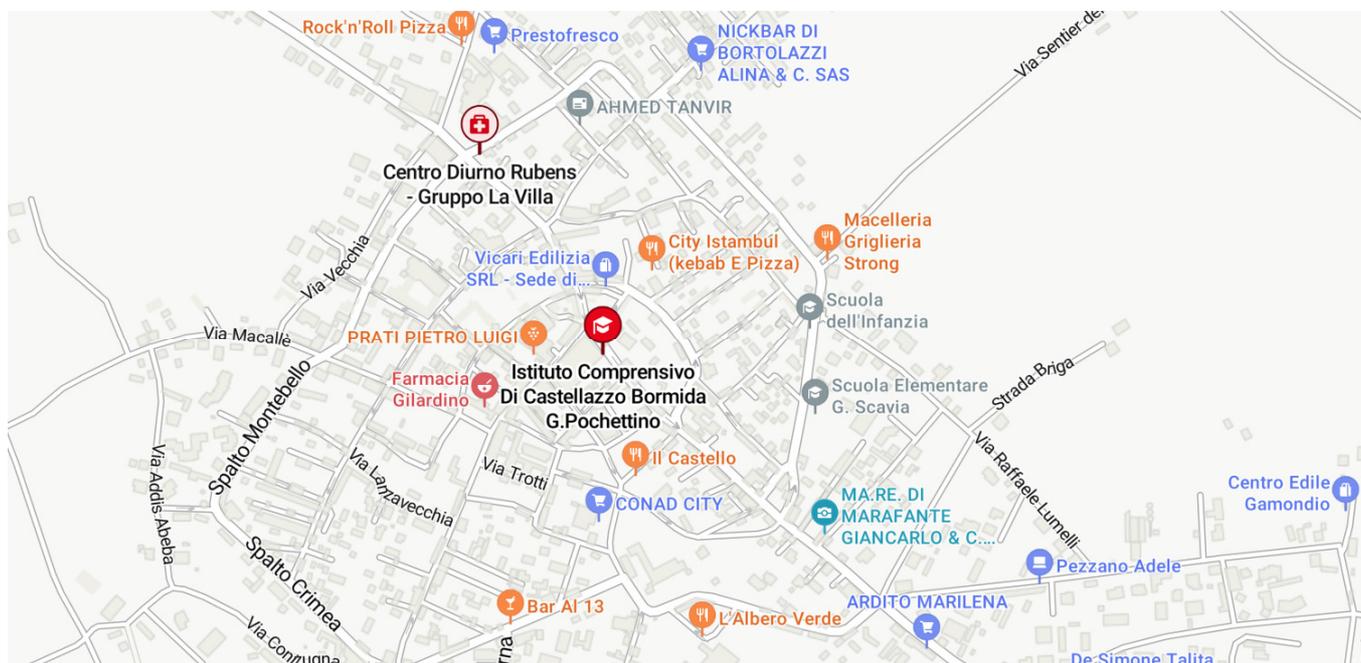
CONTATTI

Indirizzo: Spalto Magenta, 41
15073 - Castellazzo Bormida (AL)
Telefono: 0131-275000
Fax: 0131-449114
e-mail: cd.rubens@gruppolavilla.it
Sito internet: www.lavillaspa.it
Numero verde: 800 688736
E-mail: assistenzaclienti@gruppolavilla.it

La Direzione Struttura è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- il mattino dalle 9,00 alle 13,30
 - il pomeriggio dalle 14,30 alle 18,00
- È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Responsabile di Struttura.

MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



| In automobile:

Il Centro Diurno è facilmente raggiungibile perché ben collegata con le maggiori arterie stradali. Si trova a pochi chilometri dall'Autostrada A26 Genova-Gravellona Toce (VB)- casello autostradale Alessandria Sud - Tangenziale Direzione Acqui Terme.

| Con mezzi pubblici:

Pullman della Linea ARFEA collegano Alessandria a Castellazzo Bormida e paesi limitrofi.

| Accessibilità

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna e esterna.

| Apertura centro diurno

Il centro diurno è attivo per 8 ore giornaliere, dalla fascia oraria dalle ore 8,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì, per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

È possibile frequentare il centro diurno nelle seguenti fasce orarie:

- giornata intera dalle ore 8,30 alle ore 16,30;
- mezza giornata con consumazione del pranzo: dalle ore 8,30 alle 13,30, oppure dalle ore 12,30 alle ore 16,30.

IL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento ed in regime di accreditamento regionale, il Centro Diurno Rubens s'impegna ad accogliere persone in età compresa tra i 18 ed i 65 anni con disabilità da medio a alto grado associata a perdita di autonomia, con compromissione cognitiva e/o motoria e alterazioni comportamentali che necessitano di elevata assistenza nelle attività di vita quotidiana, di programmi di attività motoria e di sostegno educativo, nonché socio-riabilitativo, volti a riattivare e mantenere le capacità funzionali residue.

Il Centro Diurno fornisce in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie ed educative, il tutto a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo quanto più possibile la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia e il contesto sociale di appartenenza.

Il Centro Diurno è un luogo di accoglienza semiresidenziale e risponde ai bisogni assistenziali e sanitari, di aggregazione, riabilitazione funzionale e psico sociale.

I destinatari sono soggetti disabili di tipo A e di tipo B di fascia A (alta intensità assistenziale) per i quali in mancanza di un adeguato supporto familiare, non è sufficiente l'intervento domiciliare e necessitano di una rete di protezione sociale.

Il Centro Diurno è un valido aiuto per le famiglie che a causa di impegni lavorativi o altro non riescono ad accudire per tutto l'arco della giornata il disabile che può trascorrere parte della giornata presso questa struttura, insieme ad altre persone, fruendo di alcuni servizi di carattere assistenziale, sanitario ed educativo, quali:

- attività assistenziale e cura personale;
- attività di animazione e socializzazione;
- attività occupazionali;
- mensa;
- trasporto;
- counseling e gruppi di sostegno per i familiari;
- collaborazione alla rilevazione dei bisogni;
- collaborazione con il personale sanitario;
- raccordo con il servizio sociale territoriale, con il medico di medicina generale valutative che hanno in carico l'utente;
- collaborazione all'attuazione dei sistemi di verifica degli interventi;
- attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

L'utilizzo della palestra è regolamentato con accessi in orari differenti e sanificazione prima degli accessi.

Al servizio si accede a seguito di istanza dell'interessato o di un familiare, indirizzata all'unità valutativa competente per la tipologia d'utenza e prendendo contatto con la Direzione, che si interfaccia con il Coordinatore del Centro.

MODALITÀ DI INGRESSO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

L'accesso al Centro Diurno può avvenire tramite convenzione, presentando domanda presso lo Sportello Unico nel distretto dell'Asl di appartenenza, oppure in regime privato.

| INGRESSO IN REGIME PRIVATO

In caso di regime privato, il primo contatto avviene telefonicamente, si fissa un appuntamento per la visita del Centro Diurno, vengono fornite tutte le informazioni necessarie relativamente al Centro Diurno, definendo in particolar modo le informazioni relative al servizio erogato, viene consegnata la modulistica necessaria per l'ammissione e indicati i documenti richiesti da presentare al momento dell'ingresso:

- carta d'identità;
- tessera sanitaria;
- verbale invalidità - certificato esenzione dal ticket;
- eventuale dichiarazione di "grave disabilità" ai sensi degli artt.3 e 4 della legge 104/92;
- nomina eventuale tutore o amministratore di sostegno.

In tale occasione viene anche consegnata la Carta dei servizi.

| Presa in carico dell'utente

Prima dell'ingresso dell'utente, la Direzione di Struttura fissa un incontro con i familiari autorizzati del futuro utente presso il Centro Diurno con l'équipe multiprofessionale, i cui componenti, ciascuno per la propria competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza all'ingresso e per impostare il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Al momento dell'accoglienza, vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'utente al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza, accompagnano l'utente a visitare gli ambienti e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Informano inoltre, sia l'utente che il familiare relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del centro: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie, i ruoli delle diverse figure professionali.

La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto individuale, formulato dall'équipe, e che prevede interventi di carattere relazionale, riabilitativo ed assistenziali.

| INGRESSO IN REGIME DI CONVENZIONE

Per l'ingresso in Centro Diurno è necessario che l'utente sia residente nel Distretto di Alessandria. Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni al Centro Diurno e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'utente, i familiari autorizzati ed il Centro Diurno stesso, è stato strutturato un processo articolato come segue:

| Modulistica

Tutti i 20 posti sono convenzionati con l'ASL AL, che, attraverso, l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale ed il Servizio Socio Assistenziale del Consorzio CISSACA, valuta la condizione di disabilità, gestisce la lista d'attesa e quindi stabilisce le priorità ed i tempi d'ingresso per i pazienti destinati ai 20 posti di Centro Diurno. La pratica per l'ingresso in struttura, completa della documentazione sanitaria, viene espletata presso i Servizi Sociali del Distretto Sanitario di competenza.

| Valutazione della domanda di ingresso

L'Assistente Sociale avvia la valutazione multidimensionale che si conclude con una proposta: se condivisa, la persona disabile viene collocata in una lista d'attesa. Al momento della segnalazione dello stato di bisogno o della condivisione della proposta, i familiari autorizzati possono esprimere la propria preferenza rispetto al Centro Diurno in cui inserire il disabile. La lista d'attesa viene definita e gestita da ASL e CISSACA in base ad una specifica regolamentazione.

| Presa in carico dell'utente

Prima dell'ingresso dell'utente, nel momento in cui viene ricevuta da parte dell'ASL l'autorizzazione all'ingresso e la documentazione sanitaria e sociale, la Direzione di Struttura fissa un incontro con i familiari autorizzati del futuro utente presso il Centro Diurno con l'équipe multiprofessionale, i cui componenti, ciascuno per la propria competenza professionale, raccolgono le informazioni necessarie per l'accoglienza all'ingresso e per impostare il Piano Educativo Individualizzato (PEI). Durante gli incontri con l'équipe multiprofessionale vengono fornite tutte le informazioni necessarie relativamente al Centro Diurno, definendo in particolar modo le informazioni relative al servizio erogato.

In questa occasione viene consegnata la Carta dei Servizi e il Regolamento del Centro Diurno e si richiedono i seguenti documenti della persona con disabilità:

- carta d'identità;
- tessera sanitaria;
- verbale invalidità - certificato esenzione dal ticket;
- eventuale dichiarazione di "grave disabilità" ai sensi degli artt.3 e 4 della legge 104/92;
- nomina eventuale tutore o amministratore di sostegno.

Al momento dell'accoglienza, vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'utente al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza, accompagnano l'utente a visitare gli ambienti e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Informano inoltre, sia l'utente che il familiare relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del centro: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie, i ruoli delle diverse figure professionali. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto individuale, formulato dall'équipe, e che prevede interventi di carattere relazionale, riabilitativo ed assistenziali.

| Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire sia per iniziativa autonoma dell'utente o dei suoi familiari o del suo legale rappresentante, sia per decisione della Direzione di struttura.

Nel primo caso, nella valutazione della richiesta, vengono coinvolti, oltre agli interessati, anche i servizi invianti per favorire la continuità del progetto individuale.

Nel secondo caso la motivazione può corrispondere a un'evoluzione delle condizioni cliniche e/o sociali dell'utente che, a giudizio dell'équipe multiprofessionale, non sono più assistibili dal Centro Diurno, date le sue specifiche caratteristiche organizzative; ciò nonostante è fatto obbligo di garantire la continuità assistenziale, collaborando con la persona disabile e/o con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante nel reperimento di una destinazione più idonea a rispondere alle sue esigenze di accoglienza e cura.

In entrambi i casi è necessario un preavviso scritto di 15 giorni rispetto alla data di dimissione.

CENTRO DIURNO RUBENS - GIORNATA TIPO

Dalle ore 8,30 alle ore 9.30 l'utente viene accolto dagli operatori del Centro Diurno. Dopo un momento gruppale di conversazione, si procede con un'attività di orientamento spazio-temporale (ROT), pensata a misura dell'utente. Si procede con le attività di gruppo o individuali pensate in equipe per ogni singolo utente. Tra le attività, svolte secondo la programmazione esposta in bacheca, citiamo:

Ora	Attività	Descrizione
08.30	Accoglienza	Gli utenti vengono accolti dagli operatori del Centro Diurno.
09.30	Attività	Stimolazione cognitiva, fisioterapia individuale di gruppo, attività educative, laboratorio di reminiscenza. Gli operatori somministrano le bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale, supervisionano l'utilizzo dei servizi igienici finalizzato al mantenimento dell'autonomia personale dell'utente.
12.30	Pranzo	Gli utenti vengono coinvolti nella preparazione della tavola, al fine di mantenere le risorse residue. Il pranzo è servito nella zona pranzo, dove gli operatori forniscono assistenza a coloro i quali hanno difficoltà ad alimentarsi in piena autonomia. La somministrazione della terapia, avviene secondo il piano terapeutico fornito dal medico di base, all'ingresso dell'utente.
13.30	Igiene orale. Relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli utenti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in zona relax. Altri utenti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.00	Spazio attività: educative riabilitative	Gli operatori preposti seguono gli utenti in base ai Piani Educativi Individualizzati e nelle attività programmate di training individualizzato e attività di generalizzazione negli atelier.
16.00	Rientro a domicilio	Preparazione utenti per il rientro a domicilio.

GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

| L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

ACCOGLIENZA E SUPERVISIONE

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti. L'organizzazione si impegna a recepire le diverse necessità e caratteristiche degli ospiti, mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.)

Lo strumento principale di lavoro di tutta l'équipe è il Piano Educativo Individuale (P.E.I.) elaborato in costante collaborazione con i familiari a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'utente; vi sono contenuti gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica/assistenziale e agli interventi educativi/riabilitativi, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari. Il P.E.I. è quindi il documento principale su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.E.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che di volta in volta possono presentarsi nel corso della permanenza dell'utente presso il Centro Diurno.

Il P.E.I. viene condiviso con i familiari autorizzati - caregiver - Amministratore di Sostegno/Tutore.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza presso le nostre strutture di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite.

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nel Centro Diurno

SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTI DALLA STRUTTURA

Le prestazioni sanitarie e assistenziali sono:

- erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei servizi;
- svolte da personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

| Servizi socio sanitari

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è fornita da parte di Medici di Medicina Generale. È il medico che stabilisce le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica viene fornita da personale professionale abilitato per tutte le necessità degli ospiti, nel rispetto dei parametri stabiliti dalla normativa di riferimento.

Il personale infermieristico opera in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli OSS per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'équipe.

ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

L'assistenza e la cura della persona vengono sempre garantite agli utenti, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli utenti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione.

Gli Operatori Socio Sanitari contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli utenti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.E.I.

Nello svolgimento delle suddette attività l'Operatore Assistenziale, coordinato dal Referente del Centro Diurno osserva le condizioni dell'Utente (fisiche e di umore) e comunica all'Infermiere eventuali modificazioni.

TERAPIA DI RIABILITAZIONE

Laddove necessario, viene garantito l'intervento fisioterapico e terapeutico volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività possono essere svolte con continuità o avere una cadenza ciclica. Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali. Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli utenti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli utenti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multi professionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'utente, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli utenti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli utenti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'utente, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'utente. Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno del Centro e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli utenti all'interno del P.E.I. Inoltre, il Centro organizza Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli utenti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti.

| Servizi alberghieri

ALLOGGIO

Il Centro Diurno è composto da un locale di accoglienza, una sala per le attività ludiche ed educative e una sala pranzo. Adiacente alla sala delle attività c'è la zona per il riposo pomeridiano, dotata di poltrone relax. Gli ospiti dispongono inoltre di una palestra per le attività motorie e riabilitative.

Tutti i locali sono climatizzati e dotati di ogni comfort per il benessere psico-fisico degli utenti.

Vengono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente gli ambienti sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

I PASTI

Il servizio di ristorazione è svolto da personale specializzato, prevedendo la somministrazione di pranzo e merenda, tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;
- della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno, secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane - di seguito viene riportato un esempio.

Durante la giornata, a tutti gli utenti è garantito un corretto programma di idratazione.

Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di utenti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.E.I. dell'utente.

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito riportiamo una settimana tipo del menù in uso in struttura. Presso il Centro Diurno è esposto il menù completo in uso.

Menù Tipo

Lunedì	Risotto ai funghi	Martedì	Spaghetti all'amatriciana	Mercoledì	Risotto alla milanese
	Verdure ripiene		Cotoletta alla milanese		Tacchino al forno
	Finocchi al burro		Zucchine trifolate		Patate arrosto
	Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta
Giovedì	Minestrina	Venerdì	Risotto alla zucca		
	Spezzatino di vitello/zola		Cuoricini di merluzzo alla livornese		
	Polenta/carote		Erbette in padella		
	Frutta fresca/cotta		Frutta fresca/cotta		

| Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

EFFETTI PERSONALI

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto. È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

ASSISTENZA SOCIALE

La Direzione struttura mette a disposizione, in collegamento e collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio, tutta l'assistenza necessaria per lo svolgimento delle pratiche socio sanitarie, per l'inserimento e la dimissione degli ospiti dal Centro Diurno.

SERVIZIO DI SOSTEGNO AL CONTESTO FAMILIARE O SOLIDALE

Interventi di informazione ed educazione per favorire l'utilizzo al domicilio di tutti i presidi, degli ausili e di procedure che permettano l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona e le risorse assistenziali del nucleo familiare o solidale a cui essa appartiene.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo fornisce informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica, gestione delle liste formate dalle domande, procedure per l'accoglimento; indica le modalità per pagamento delle rette; provvede al deposito di somme di cui dispone l'ospite da cui prelevare secondo sua necessità; custodisce gli oggetti preziosi ed i valori.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

| Responsabile di Struttura

La Direzione, con il supporto dello Staff di Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli utenti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali ed esercita il controllo sui servizi in appalto. Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti, è a disposizione per la riscossione del pagamento delle fatture.

| Coordinatore del Centro Diurno

In collaborazione con la Direzione di Struttura si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli utenti. Valuta le domande di ingresso, gestisce la relazione tra utenti ed enti pubblici, programma e verifica insieme all'equipe multi professionale le attività del quotidiano, predispone e redige la compilazione dei PEI e conseguenti verifiche.

| Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, Edos ha voluto "ridisegnare/contraddistinguere" le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore.

Analogamente, i dipendenti della Cooperativa Il Cavaliere Blu, che assicurano i Servizi Socio - Sanitari - Assistenziali e Fisioterapici hanno definito i propri standard di riconoscibilità.

Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Tutto il personale viene dotato quotidianamente dei dispositivi di protezione individuale necessari.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il Centro Diurno Rubens è stato progettato secondo le normative Nazionali e Regionali di settore; ha un'organizzazione dei propri spazi funzionale allo svolgimento delle varie attività che lo caratterizzano.

Si trova al piano -1 della struttura RSA San Francesco ed è composto da un locale di accoglienza, una sala per le attività ludiche ed educative e una sala pranzo. Adiacente alla sala delle attività c'è la zona per il riposo pomeridiano, dotata di poltrone relax. Gli ospiti dispongono inoltre di una palestra per le attività motorie e riabilitative. Tutti i locali sono climatizzati e dotati di ogni comfort per il benessere psico-fisico degli utenti.

ASPETTI ECONOMICI

I servizi sono addebitati a giornata di degenza.

La permanenza presso il Centro Diurno è in regime accreditato convenzionato e privato.

Al fine di agevolare la conoscenza e rendere più possibile trasparente agli utenti le modalità di funzionamento e di organizzazione del Centro ai loro familiari autorizzati e a tutti i soggetti coinvolti negli interventi necessari a garantire i servizi e le prestazioni previste dalla vigente normativa regionale, viene adottato un Regolamento redatto ai sensi della DGR 230-23699/1997 e s.m.i., che viene sottoscritto al momento dell'ingresso.

Sono accolti in regime accreditato gli utenti per i quali l'ASL competente abbia rilasciato l'impiego al pagamento della quota sanitaria.

La retta è composta da:

- **Quota sanitaria:** contributo giornaliero corrisposto dall'ASL al Centro Diurno accreditato per i disabili. Gli aggiornamenti a carico dell'ASL sono determinati tramite apposita delibera.
- **Quota Utente a carico dell'utente:** è la quota giornaliera dovuta dall'utente/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari tenuti per legge al mantenimento. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di provenienza dell'utente o da altro Ente che, in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'utente o del suo nucleo familiare allargato, versi un contributo sociale. In tal caso sarà necessario ricevere copia dell'impegno di spesa del comune/ente. Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Rette giornaliere in vigore

Livello di intensità	PIANO TARIFFARIO di cui alla DGR 230-23699/1997			
	Utente Privato	Utente Convenzionato	Di cui a Carico SSR	Di cui a carico utente/comune
Tipologia A	€ 85,51	€ 85,51	€ 59,86	€ 25,65
Tipologia B	€ 67,65	€ 67,65	€ 47,36	€ 20,30

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali assistenziale, infermieristico, fisioterapico, educativo;
- servizi alberghieri (pranzo e merenda, bevande, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale;
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore);
- servizio di trasporto.

Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea dell'utente dal Centro Diurno per motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque dovuto nella misura della quota a carico della famiglia.

Modalità di pagamento

Per gli ospiti con il pagamento della retta, la fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro il 5 del mese in corso.

| Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, Edos Srl. rilascia all'intestatario della fattura relativa al pagamento delle rette la Dichiarazione di composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale.

REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, consegnato durante il colloquio per la raccolta dei dati sociali, viene accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa e dalla normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679. La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo (vedi listino servizi extra).

NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale del Centro Diurno è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno del Centro Diurno sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori ed i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

| Fumo

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto al regolamento U.E. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;
- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri dei regolamenti CE 852/04 e 853/04.

| Rispetto della privacy

Il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione con ogni mezzo di notizie di qualsivoglia natura inerenti gli ospiti, al di fuori di quanto strettamente necessario e nelle modalità previste dalle procedure per l'erogazione corretta del servizio. Il soggetto gestore, nel rispetto della normativa vigente, definisce le modalità attraverso le quali favorisce e supporta l'esercizio dei diritti legali degli utenti anche in collaborazione con i familiari. Ogni disfunzione o mancato rispetto dei diritti degli ospiti deve essere segnalata alla Direzione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuiti al personale preposto al fine di garantire una comunicazione efficace e sinergica.

| Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

| Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

| Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, Edos Srl può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, comprensione e credibilità.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale. L'Ufficio Assistenza Clienti inoltra alla Direzione di struttura l'avviso da appendere in bacheca, completo di link e qr code di accesso al questionario, costruito su software Surveys interno. L'Ufficio Marketing pubblica sulla home page del sito web il banner di accesso

al questionario; è compito della Direzione di struttura diramare la comunicazione ad Ospiti e Familiari via mail e sollecitarne la compilazione nell'ottica di ottenere la più alta adesione possibile. La rilevazione avviene dal 1 al 30 novembre, il termine ultimo per la compilazione dei questionari è il 30 novembre. La reportistica, a cura del Centro Assistenza Clienti, viene resa disponibile entro il 30 gennaio dell'anno successivo (un fac-simile del suddetto modulo con le informazioni sul servizio erogato è riportato nella pagina successiva).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

| Punto di ascolto

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e operatori una postazione denominata #EdosTiAscolta dotata di notebook dedicata alla raccolta di segnalazioni, reclami e opinioni degli utenti. Attraverso il software "Ticket" si potrà segnalare eventuali problematiche riscontrate e condividere le proprie opinioni sui servizi resi dalla struttura. Lo scopo è quello di creare uno spazio virtuale dove incanalare suggerimenti, comunicazioni ed eventuali reclami che possano essere rapidamente presi in carico dalla Direzione di Struttura. Per il primo utilizzo è necessario registrarsi presso la Direzione struttura.

| Difensore Civico

L'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari possono richiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, nei casi in cui venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità inerente il servizio ricevuto.

Questionario di soddisfazione dell'Utente/Familiare

NOME DELLA STRUTTURA.....		DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/									
INFORMAZIONI SULL'UTENTE											
ETÀ DELL'OSPITE Anni	SESSO <input type="checkbox"/> maschio <input type="checkbox"/> femmina										
VIVE NELLA RESIDENZA: <input type="checkbox"/> da meno di 6 mesi <input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 2 anni <input type="checkbox"/> da più di 4 anni											
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Coniuge	<input type="checkbox"/> Figlio/Figlia	<input type="checkbox"/> Nipote	<input type="checkbox"/> Altro						
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO											
1. È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
2.1 Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2 Orari di apertura al pubblico degli uffici	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. È soddisfatto degli ambienti comuni della residenza (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. È soddisfatto della camera personale (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. È soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
6.1 Cura dedicata all'igiene personale	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.2 Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. È soddisfatto del servizio di ristorazione?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Rispetto a quanto sopra, se la valutazione è inferiore al 7, può indicarci nello specifico su quali servizi possiamo migliorare?	Qualità dei pasti	Quantità dei pasti	Varietà menù	Diete speciali	Servizio al tavolo						
9. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
9.1 Quantità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.2 Qualità dei pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.3 Varietà nel menù	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.4 Diete speciali (possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute)	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.5 Servizio al tavolo	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. È soddisfatto del servizio di lavanderia?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. È soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:											
12.1 Orari apertura alle visite	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Orari pasti	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Orari sonno/veglia	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto di:																							
14.1 Personale Ausiliario/Assistenziale	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.2 Infermieri	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.3 Personale Medico	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.4 Fisioterapisti	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
14.5 Animatori	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
15. L'equipe ha condiviso con lei il suo percorso di cura e assistenza (PAI: piano Assistenziale Individuale)?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
16. È soddisfatto delle attività terapeutiche fornite dalla residenza?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
17. È soddisfatto delle attività di animazione?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
18. È soddisfatto delle attività di fisioterapia?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
19. È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
20. Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%;">Serena</td> <td style="text-align: center; width: 50%;">Malinconica</td> </tr> </table>	Serena	Malinconica																				
Serena	Malinconica																						
21. Rispetto a quanto sopra può indicarci nello specifico quanto è soddisfatto:																							
21.1 Del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<p style="text-align: center;">SCALA DA 0 A 10</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													

21.2 Del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21.3 Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	Sì					No					
22. È a conoscenza dei mezzi a disposizione per denunciare un atto di molestia, abuso o qualsiasi altro incidente?	Sì					No					
23. È soddisfatto del servizio offerto dalla struttura nel suo complesso?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Consiglierebbe la nostra residenza ai suoi amici/familiari?	SCALA DA 0 A 10										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<p>Sezione commenti</p> <p style="font-size: 2em; opacity: 0.5; text-align: center;">FACSIMILE</p>											
<p>25. RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.</p>											

INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

| Documenti da fornire all'accettazione

Relativi all'Ospite:

- codice fiscale;
- carta d'identità;
- eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- IBAN conto corrente utente;
- indirizzo email.

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- codice fiscale;
- carta di identità;
- eventuale nomina del tribunale per ADS; tutore; curatore
- indirizzo email;

SINTESI DELLE CONDIZIONI

1. L'accesso al Centro Diurno è riservato ad utenti appartenenti al distretto di Alessandria.
2. Importo della retta per ospite in regime di convenzione in base al livello di intensità:
 - tipo A € 25,65
 - tipo B € 20,30
3. Importo della retta per ospite in regime privato in base al livello di intensità:
 - tipo A € 85,51
 - tipo B € 67,65
4. La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro il 5 del mese in corso.
5. In caso di assenza temporanea dell'utente dal Centro Diurno per motivi familiari o personali o altro, il pagamento della retta è, comunque dovuto nella misura della quota a carico della famiglia.

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e ad aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione di Struttura.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

La Direzione Struttura

| Emissione/elenco approvazioni

	DATA	RQ	AD
Revisione 1	19.02.2024	F.to Gabriella Filippi	F.to Carlo Iuculano