

Carta dei servizi.

CENTRO DIURNO DI II LIVELLO L'ALBA

CD II LIVELLO L'ALBA
Via S. Francesco D'Assisi, 5
17019 VARAZZE (SV)

Tel. +39 019 93 16 81
rsa.lalba@colisee.it

colisee.it



COLISEE

Indice

PREMESSA.....	3
LINEE GUIDA – FINALITÀ.....	4
Codice etico.....	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
Caratteristiche generali.....	4
Ammissione ed accoglienza degli Utenti.....	5
Giornata tipo.....	6
Vita nel Centro Diurno.....	6
Modello di organizzazione.....	7
Il personale.....	7
I SERVIZI OFFERTI	7
La Direzione del Centro Diurno.....	7
Il Coordinamento del Centro Diurno.....	8
I servizi amministrativi.....	8
Hall – Reception – Centralino.....	8
Servizi alla persona.....	8
Servizi sanitari e riabilitativi.....	9
Servizi di animazione e socializzazione	10
Assistenza religiosa.....	11
Ristorazione.....	11
Pulizia.....	12
Servizio parrucchiere/barbiere, estetista, podologo.....	12
Servizio bar.....	12
STANDARD DI QUALITÀ	12
Introduzione agli standard e modalità di verifica.....	12
Somministrazione di questionari customer satisfaction.....	13
Soddisfazione degli operatori.....	13
Utente: informazioni, diritti e doveri.....	13
Meccanismi di tutela e verifica, analisi dei reclami.....	15
COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO	17
Orari.....	17
Rette.....	17

Premessa

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare **"Progetto Obiettivo "Tutela e Salute dell'Anziano"** recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il volontariato locale. La "Carta" non può quindi avere la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta del Centro Diurno, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

Plancia S.r.l.

L'Amministratore Unico
Gerard Sanfeliu Delgado

Linee guida – finalità

Il Centro Diurno ha come obiettivo quello di concorrere all'assistenza quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire un'adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia.

Il CD II LIVELLO garantisce alle famiglie sostegno nell'assistenza all'Anziano e sollievo diurno dall'onere assistenziale offrendo prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative, favorendo altresì il mantenimento dei rapporti sociali.

Codice etico

L'Ente si è dotato di un Codice Etico che fissa le regole di comportamento cui debbano attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalla Legge e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.

Il codice etico è consultabile presso il Centro Diurno ed è affisso in bacheca.

Presentazione della struttura

Caratteristiche generali

Il Centro Diurno de L'Alba di Varazze, è una struttura con una capienza di 10 posti ed è ubicato al piano terra della struttura.

Esso dispone di spazi suddivisi in aree destinate all'accoglienza, alle attività ludico-ricreative, al riposo, all'attività assistenziale, sanitaria e riabilitativa dell'Utente.

È in possesso di autorizzazione permanente al funzionamento e di accreditamento dalla Regione Liguria con L.R. 20/1999 e con decreto dirigenziale n. 71 03/10/2013.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- Servizi alla persona;
- Servizi sanitari e riabilitativi;
- Servizi di animazione e socializzazione;
- Servizio di ristorazione;

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (escluso i festivi).

Ammissione ed accoglienza degli Utenti

Il CD II livello L'Alba di Varazze è rivolto a persone anziane con compromissione delle facoltà cognitive e parziali deficit dell'autosufficienza ma senza gravi disturbi comportamentali. Con età superiore ai sessantacinque anni e un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa. La condizione clinica dovrà essere comprovata da una certificazione medica in possesso dall'utente, verificata dal medico della struttura insieme alla documentazione allegata alla domanda di ingresso.

Utenti potenziali e loro familiari possono, facendone richiesta presso la Direzione, visitare il CD II livello prima di inoltrare la domanda di accoglienza, al fine di poter meglio valutare in via preventiva il gradimento degli ambienti e delle attività proposte.

La direzione, la coordinatrice/psicologa e gli uffici amministrativi forniranno informazioni riguardo la possibilità di ricorrere all'individuazione di un amministratore di sostegno, con illustrazione sulle modalità di nomina e sulle funzioni così come previsto dalla normativa vigente.

Il ricorso all'individuazione formale di un amministratore di sostegno è particolarmente consigliato nei casi di anziani con condizioni psicofisiche compromesse.

La direzione e gli uffici amministrativi forniscono informazioni circa la possibilità di accedere ad eventuali contributi pubblici.

L'inserimento nella lista di attesa e l'ammissione al CD II livello avverrà a seguito di valutazione da parte del Direttore e dell'équipe sanitaria del Centro Diurno.

In caso di lista di attesa le domande di ingresso saranno selezionate secondo i seguenti criteri:

- segnalazione da parte degli Assistenti Sociali dei Comuni e Aziende Ospedaliere;
- condizioni di fragilità e urgenze dovute ad esigenze dell'anziano e/o della famiglia;
- ordine cronologico di presentazione della domanda di ingresso.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione per informazioni sulla lista d'attesa e disponibilità posti.

La domanda ha validità biennale: alla scadenza dovrà essere ripresentata unitamente alla documentazione sociosanitaria aggiornata.

La formalizzazione dell'ammissione avviene:

- con la sottoscrizione da parte dell'Utente, unitamente al Terzo/Curatore o Amministratore di sostegno o Tutore, del "Contratto di Ammissione e di Ospitalità" del CD comprensiva dell'attestazione di ricevuta della Carta dei Servizi e dell'accettazione degli obblighi del contraente in essa contenuti;

- con il contestuale versamento di un deposito cauzionale il cui importo è specificato nel tariffario allegato che sarà restituito, entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui la frequentazione del CD ha avuto termine, salvo situazione di morosità.

Si dovrà presentare copia dei seguenti documenti:

- Certificato di residenza della persona interessata all'ingresso (autocertificazione o copia);
- Documento di Identità valido;
- Attestazione del Codice Fiscale;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- Prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del medico curante;
- recapiti telefonici e di abitazione del parente, amministratore di sostegno, curatore e di almeno un altro parente;
- eventuali presidi in uso completi di relativa documentazione nel caso siano rilasciati dall'ASL.

Tutta la documentazione sopra indicata va consegnata presso gli uffici amministrativi il giorno dell'ammissione, che viene concordato con l'Utente.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'equipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Utente sia sotto il profilo amministrativo che sanitario.

Giornata tipo

- Dalle ore 9.00 accoglienza;
- Dalle ore 09.15 alle ore 12.00 attività assistenziali, di animazione ed interventi riabilitativi;
- Dalle ore 12.00 alle ore 13.00 pranzo e somministrazione farmaci;
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 riposo;
- Dalle ore 14.30 alle ore 17.30 attività assistenziali, animazione ed interventi riabilitativi;
- Dalle ore 15.30/16.00 merenda;
- Ore 17.30/18.00 rientro a casa.

Vita nel Centro Diurno

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di frequenza del nuovo Utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Utenti ed evitare l'isolamento. Lo accompagna all'interno del CD e pone attenzione a che familiarizzi con gli spazi del centro, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

Il medico esegue una accurata visita del nuovo Utente e impartisce le necessarie istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale sulle terapie da adottare. In presenza di diete particolari, fa in modo che la cucina recepisca le opportune disposizioni.

A cura dell'equipe vengono compilate la Scheda Sanitaria ed il Progetto Assistenziale Individualizzato che vanno ad evidenziare le esigenze e la tipologia di assistenza di cui necessita l'Anziano.

Modello di organizzazione

Il modello organizzativo che proponiamo per la gestione del CD vede nella centralità dell'Utente e i suoi bisogni il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figure professionali impiegate.

Concretizzare tale modello organizzativo significa:

1. adottare un'organizzazione del lavoro per progetti;
2. promuovere il lavoro d'équipe;
3. adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

Il personale

Il Personale del CD è al servizio degli Utenti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti e dei desideri degli stessi; compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori incassare mance da Utenti e parenti.

Al fine di garantire in ogni momento il riconoscimento degli operatori tutto il personale del CD ha l'obbligo di tenere visibile il tesserino di riconoscimento, dove sono riportati nome, cognome, qualifica, data di assunzione e foto dello stesso.

Servizi offerti

La Direzione del Centro Diurno

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Utente, che di rispetto del budget Economico di gestione;
- verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati in termini qualitativi e quantitativi, e nel rispetto delle normative;
- accogliere suggerimenti/osservazioni/reclami dall'Utente e dal familiare al fine di migliorare la qualità del servizio erogato;
- curare che tutto il personale e gli Utenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale;
- rilasciare ogni anno agli Utenti nei termini previsti la dichiarazione di cui alla DGR 21 marzo 1997, n. 26316.

Il Coordinamento del Centro Diurno

Il Coordinatore/Psicologo è responsabile del funzionamento dell'unità, sia dal punto di vista organizzativo-gestionale, sia da quello della programmazione e conduzione, secondo le linee guida della mission che la identificano.

Ha il compito di coordinare il personale e definire l'organizzazione del lavoro; collabora con l'Unità di valutazione distrettuale e promuove la formazione del personale, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi socio-assistenziali erogati e di una migliore qualità della vita degli utenti. Gestisce il flusso informativo e pianifica le riunioni periodiche di programmazione e verifica.

Cura, insieme al medico referente, i rapporti con i medici di medicina generale, incontra e supporta i familiari per garantire la continuità assistenziale fra centro e domicilio.

È il primo referente per il contatto della famiglia al momento della presentazione della domanda d'ingresso e dell'accoglienza in struttura.

I servizi amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Hall – reception – centralino

Gli operatori hanno il compito di controllare gli ingressi e le uscite CD e di rispondere alle chiamate provenienti dall'esterno.

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura.

Servizi alla persona

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni di apertura del CD, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

Cura della persona

Supporto all'Utente nella cura dell'abbigliamento, della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dell'intera persona.

Assunzione cibi e bevande

Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del medico o del dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Utente stesso qualora non sia in grado di farlo in modo completamente autonomo.

Supporto al servizio di animazione

Il personale assistenziale svolge un ruolo di supporto alle attività di animazione programmate, favorendo la partecipazione degli Utenti alle attività stesse.

Altre attività

Il personale di assistenza provvede inoltre:

- alla risposta alle chiamate diurne e alle segnalazioni al personale sanitario;
- alla sorveglianza degli Utenti;
- alla segnalazione immediata, verbale e scritta, di qualsiasi guasto o anomalia nelle strutture o negli impianti che possano pregiudicare l'incolumità delle persone o danni alle cose.

La frequenza e le modalità di svolgimento delle attività vengono stabilite per ciascun Utente sulla base delle valutazioni individuate nel Progetto Assistenziale Individualizzato.

Servizi sanitari e riabilitativi

Assistenza medica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri della normativa vigente.

Il medico si occupa di:

- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento per la parte sanitaria della cartella socio- sanitaria di ciascuno Utente;
- partecipare agli incontri con gli altri operatori del CD al fine di programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare all'attuazione dei Progetti Assistenziali Individualizzati;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifico sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, predisposte dalla **ATS** o da altre organizzazioni formative ed eventualmente segnalare la necessità di aggiornamento;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dell'attività svolta.

Il medico responsabile del Centro Diurno opera in stretta collaborazione con i medici di base, attraverso momenti di confronto e di valutazione del programma terapeutico e assistenziale, al fine di garantire la più adeguata assistenza all'Utente.

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Gli infermieri che operano presso il CD mantengono rapporti costanti con il personale medico, svolgendo a titolo esemplificativo le seguenti mansioni:

- somministrazione dei farmaci così come da prescrizione medica;
- esecuzione della terapia orale, iniettiva, infusiva;
- rilevazione parametri vitali;
- controllo della somministrazione della dieta alimentare;
- registrazione in apposite cartelle sanitarie individuali;
- cura di tutta la documentazione sanitaria;

Sono a disposizione degli infermieri strumenti informatici atti a creare un'ideale documentazione sanitaria per ogni Utente.

Assistenza riabilitativa

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

L'assistenza riabilitativa assume un ruolo non soltanto terapeutico, ma anche preventivo volto a limitare o almeno ritardare l'ulteriore aggravamento del processo morboso o la disabilità permanente.

Per restituire agli anziani un certo grado di autosufficienza si rendono necessarie strategie diversificate, mirate ad obiettivi limitati ma ugualmente efficaci nel migliorare, talvolta in maniera determinante, la qualità di vita in soggetti destinati altrimenti alla dipendenza totale.

In questo ambito si collocano le figure dei terapisti che, sulla base delle indicazioni mediche, effettuano gli interventi di riabilitazione motoria e cognitiva.

In particolare, vengono svolti individualmente (su richiesta del medico di base e definito da PAI) o in gruppo:

- esercizi volti al miglioramento della mobilità articolare;
- esercizi volti al mantenimento della mobilità articolare;
- esercizi volti ad aumentare la mobilità articolare;
- esercizi volti a rinforzare la muscolatura;
- esercizi volti a migliorare la resistenza fisica;
- esercizi volti a migliorare la coordinazione, etc.
- esercizi volti al rallentamento del declino cognitivo
- esercizi volti al mantenimento delle competenze sociali;
- terapia occupazionale

I terapisti svolgono inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base ed al personale infermieristico operante nel CD.

Servizi di animazione e socializzazione

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

- a) rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
- b) consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
- c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
- d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
- e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani che frequentano il CD in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive;
- f) far conoscere le attività e l'organizzazione del CD;
- g) coinvolgere tutte le figure professionali ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione.

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

prevedere interventi sia collettivi che individuali;

- essere versatile ed elastico;
- avere una formulazione varia, differenziando il più possibile le proposte;
- privilegiare interventi di animazione "attiva".

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività Sociali/Culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni etc.)

Attività Ludico/Creative

- gare di carte, dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- corsi di interesse generale

Il Centro Diurno è aperto alla comunità territoriale con l'obiettivo principale di creare attorno alla persona anziana una rete di relazioni.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Utenti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del pranzo e della merenda; a metà mattina viene garantita l'idratazione.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina. I menù sono elaborati in collaborazione con uno specialista in scienze dell'alimentazione, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e consentono una scelta sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Utenti e ai parenti.

Saranno previste inoltre, senza ulteriori addebiti, diete speciali personalizzate qualora vengano richieste dal responsabile medico del CD.

Pulizia

Tipi di intervento e Organizzazione del servizio

Gli interventi di pulizia e sanificazione dei locali comprendono attività quotidiane e periodiche. I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Utenti il benché minimo disagio.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza).

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizio parrucchiere/barbiere, estetista, podologo

Presso la Residenza, due lunedì al mese, è disponibile il servizio parrucchiere: è possibile prenotare l'appuntamento in Segreteria. Sono altresì disponibili il podologo e l'estetista solo su appuntamento che si può fissare in Segreteria. I suddetti servizi sono a pagamento.

Servizio bar

All'interno della CD struttura sono presenti dei distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti a moneta. Presso la reception è possibile richiedere le chiavette accumula credito per poter acquistare i prodotti più agevolmente.

Standard di qualità

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del CD L'Alba di Varazze, tra i cui obiettivi figura:

la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite,

in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Somministrazione di questionari customer satisfaction

Per fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Utenti, periodicamente, viene richiesta ad Utenti e familiari la compilazione di un questionario di gradimento online gestito dalla piattaforma WeDoxa, società indipendente che agisce come terza parte fidata per sollecitare, moderare e pubblicare le recensioni. Le opinioni sono verificate per fornire al pubblico informazioni affidabili e di qualità, beneficiando di una moderazione chiara ed equa in linea con lo standard ISO 20488. WeDoxa si impegna a pubblicare tutte le recensioni, sia positive che negative, in forma anonima, garantire agli Utenti il diritto di ritirare la loro recensione, garantire ai professionisti il diritto di replicare alle recensioni. Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo un punteggio da 0 a 10, ed un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi. È prevista una rilevazione continua del grado di soddisfazione, con più invii nel corso dell'anno per Utenti e familiari. Il Direttore della struttura effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Soddisfazione degli operatori

Per monitorare la soddisfazione degli operatori, in particolare la motivazione ed il clima in cui operano, periodicamente (almeno una volta all'anno), viene richiesta a tutti gli operatori la compilazione in modo anonimo di un questionario di soddisfazione. Il questionario presenta una serie di domande a cui gli operatori potranno rispondere attribuendo il proprio grado di soddisfazione, ed un'area dove potranno esprimere i propri giudizi liberi. Il Direttore ed il Coordinatore del personale effettueranno un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Utente: informazioni, diritti e doveri

Al fine di tutelare i propri Utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il CD L'ALBA di Varazze ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Tutela in materia di privacy

La Struttura garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR", D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. Al momento della firma del "Regolamento di gestione" verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Il fumo

All'interno della struttura non è consentito fumare. Per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Utenti, è severamente vietato introdurre nel Centro Diurno accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

Orari destinati al riposo

Gli Utenti e/o i Visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Utenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Recesso e risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico instauratosi tra Ente e l'Utente/Terzo è a tempo determinato: per una durata inferiore a 1 anni

oppure

per una durata **pari a 1 anno prorogabile** automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti.

Qualora l'Utente e/o il Terzo intenda/intendano recedere dal contratto d'ingresso ed ospitalità, dovrà/dovranno dare preavviso con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Utente deve lasciare il CD. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: nel caso di decesso se lo stesso avviene tra l'1 e il 15 sarà dovuto il 50% della retta, se avviene tra il 16 ed il 31 sarà dovuta la retta per intero.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'Utente e/o del Terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine della frequentazione del CD o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Utente, fino al giorno della dimissione dello stesso.

L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'Utente qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole del CD e qualora le condizioni dell'Utente siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri Utenti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive, in tal caso l'Utente verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento del nuovo quadro clinico). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Utente, all'Utente/al Terzo/al Tutore/al Curatore/all'Amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.

In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti contrattualmente, l'Utente e/o il Terzo è /sono tenuto/tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Utente ha l'obbligo di lasciare il CD entro 3 giorni, fatto salvo il

diritto della struttura di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Utente e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

Qualora l'Utente venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'Utente affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.

L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto e di dimettere l'Utente in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella sanitaria prodotta durante la permanenza dell'Utente nel CD e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico del Centro Diurno una lettera di dimissione. Inoltre, il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il medico curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

Urna per i consigli e le segnalazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti viene istituita un'urna nella quale gli Utenti stessi ed i loro familiari possono far pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo.

Consenso informato

L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nel CD. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali.

Meccanismi di tutela e verifica, analisi dei reclami

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla direzione, che provvederà a trasmetterli al Responsabile Assicurazione Qualità, il quale è tenuto a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento.

Il Responsabile della Qualità analizza periodicamente i reclami ricevuti per identificare le aree di maggior debolezza percepite dal cliente relativamente ai servizi erogati e valuta l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive. Tutti i reclami e le azioni che ne sono derivate vengono analizzate in sede di Riesame dalla direzione, la quale si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Residenza L'Alba

SPETTABILE DIREZIONE
RESIDENZA L'ALBA
Via S. Francesco d'Assisi, 5
17019 Varazze (SV)

Varazze, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____, in qualità di
parente-delegato dell'Utente Sig.ra/Sig. _____ con la
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____

- Descrizione dell'evento: _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'istruttoria.

Come raggiungere il Centro Diurno



Dall'autostrada

Da Savona: prendere autostrada A10/E80 in direzione Genova ed uscire a Celle Ligure. Continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi.

Da Genova: prendere l'autostrada A10/E80 in direzione Ventimiglia ed uscire a Varazze. Continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi.

Trasporto pubblico

La residenza dista un chilometro dalla stazione ferroviaria di Varazze.

Orari

Centralino e reception

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30;

La reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 17.30.

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca. Tel. 019 93 16 81 – E-mail: rsa.lalba@colisee.it

Visite parenti/conoscenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti nei seguenti orari:

lunedì – domenica: 09.30 – 11.40 e 14.15 – 17.15

Rette

OSPITI	RETTE
Ospite convenzionato	A carico ASL tariffa giornaliera €33,33. A carico dell'Ospite quota giornaliera alberghiera €12,54.
Ospite privato	Tariffa al giorno: da € 35,00 a € 50,00
Eventuale supplemento servizi extra	Da concordare con il Professionista esterno

In caso di frequenza settimanale contrattualmente stabilita inferiore a n. 5 (cinque) giorni, è possibile accedere episodicamente al CD nei restanti giorni di apertura, su richiesta e previa autorizzazione specifica della direzione del CD. Tali giornate saranno addebitate alla medesima tariffa prevista per la retta giornaliera di riferimento e non potranno essere considerate presenze a compensazione di assenze in giornate contrattualmente stabilite.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri sono disciplinate come segue:
La fruizione parziale dei servizi erogati nell'intera giornata del CD non dà diritto a diminuzione della retta giornaliera.

La Struttura si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione ai fini della detrazione della quota relativa alla spesa sanitaria nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

