

Centro Diurno di I° e II° livello

Villa Duchessa di Galliera

Via Nino Cervetto, 38 B

16152 Genova Cornigliano

Tel. 010 6041550 – 010 6040149 / Fax 010 6012188

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi è una pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sul Centro Diurno Villa Duchessa di Galliera.

In queste pagine troverà le indicazioni utili sulla nostra attività e sui servizi che possiamo offrirLe.

La Carta dei Servizi è uno strumento che viene compilato per garantire i diritti dei Clienti ed è redatta anche secondo le disposizioni del Dpcm 19 maggio 1995 – “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”

L’obiettivo è quello di offrire un’assistenza personalizzata, mirata alle esigenze del nostro Ospite, per accrescere il livello di soddisfazione Suo e dei Suoi familiari.

Tutta la nostra attività è costantemente monitorata per individuare i punti critici, migliorare la nostra professionalità e il gradimento di chi riceve i nostri servizi.

Il Centro Diurno Villa Duchessa di Galliera si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati e a intraprendere le azioni correttive, alla ricerca di un servizio eccellente, che trova nella certificazione del Sistema Qualità un modo per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità raggiunti.

Con questo strumento Il Centro Diurno Villa Duchessa di Galliera intende creare e fornire un’informazione efficace e puntuale rivolta agli Ospiti, ai Familiari, ai Medici, al personale, alle Istituzioni, agli Enti locali e ai soggetti eventualmente interessati.

RingraziandoLa per l’attenzione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

La Direzione

CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Le attività svolte presso il Centro Diurno Villa Duchessa di Galliera pongono in primo piano la persona ed i suoi familiari.

Il CD garantisce alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, della loro individualità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico e favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del presidio.

In particolare sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- Il Diritto di difesa: ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- Il Diritto di prevenzione: ogni persona deve aver garantito quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.
- Il Diritto di parola ed ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite, nel limite del possibile.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- Il Diritto di partecipazione: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.
- Il Diritto di accettazione: ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di “valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali”.
- Il Diritto di critica: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- Il Diritto al rispetto ed al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome, deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.
- Il Diritto alla riservatezza: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla D.lgs. 196/03.
- Il Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

Vengono inoltre assicurati:

- L'equità. Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.

- L'uguaglianza. A parità di esigenze il CD si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceti sociali. Le sue azioni, nei riguardi degli ospiti, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.
- La continuità. I servizi vengono erogati in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.
- L'umanità. L'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori. In particolare si promuove la morale Cristiana.
- l'efficienza ed efficacia. Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, il CDS si impegna a garantire:

- l'informazione sulle modalità dell'erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona;
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo ed in relazione al suo stato di salute, sulla base di apposito PIA (Piano di Assistenza Individualizzato).

I vostri suggerimenti, le vostre proposte ed anche i vostri reclami, saranno per noi uno stimolo al miglioramento continuo del servizio.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'orario dell'ufficio è: dal Lunedì al Venerdì 08.30 - 12.00 / 14.30 - 18.00

Sabato 08.30 - 12.00 / 14.30 – 17.30

Telefono 010 6041550 - 010/6040149 Fax 010/6012188 – villa.duchessa@virgilio.it

I compiti dell'ufficio sono:

- fornire informazioni sul Centro Diurno: servizi erogati, disponibilità di posti, tempi di attesa, prezzi;
- distribuire la carta dei servizi ai richiedenti;
- fissare gli appuntamenti per le visite al CD;
- fornire informazioni sull'accoglienza;
- ricevere le domande di accoglienza, dare informazioni sulle stesse;
- predisporre le pratiche per l'accesso degli ospiti;
- ricevere le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami degli ospiti e dei loro familiari;
- valutare le segnalazioni, inoltrarle alle funzioni competenti e sollecitare adeguate azioni di miglioramento del servizio.

CENTRO DIURNO

L'orario del CD è:	dal Lunedì al Venerdì	8.00 – 18.30
	Sabato	8.30 – 17.30

per qualsiasi comunicazione inerente i Vs. parenti che frequentano il nostro Centro Diurno potete contattare il seguente numero di cellulare **340 7289420** attivo dalle ore 07.00 alle 09.00 e dalle ore 16.30 alle ore 19.30 dal lunedì al sabato domenica esclusa. Al di fuori di tali orari potrete comunque comunicare con il Centro Diurno tramite il telefono fisso. Risponderà una nostra operatrice alla quale segnalare variazioni di programma o qualsiasi altra necessità.

ACCOGLIENZA OSPITI

Come richiedere l'inserimento

Per ottenere l'inserimento occorre:

- richiedere la domanda di accoglienza, eventuali documenti sanitari e la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03) presso l'Ufficio relazioni con il pubblico della struttura.
- compilare la domanda di accoglienza indicando i dati del richiedente e del garante, che assume la responsabilità per il richiedente in caso di suo impedimento;
- compilare la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03);
- presentare la domanda di accoglienza e la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03);
- allegare alla domanda di accoglienza eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche.

L'interessato e/o il garante firmano il preventivo per accettazione e lo inoltrano all'Ufficio relazioni con il pubblico della struttura.

Il Centro Diurno prende contatti con l'interessato o il garante per fissare la data di ingresso. Il giorno dell'accoglienza il Responsabile del Centro Diurno e le operatrici attendono l'ospite e i suoi familiari, assistono l'ospite per la sistemazione e per una serena ambientazione.

Per l'accoglienza sono necessari questi documenti:

- **Preventivo di ospitalità** firmato per accettazione dal richiedente e dal garante.
- **Documento d'identità** (fotocopia fronte e retro) in corso di validità e aggiornato del richiedente e del garante.
- **Codice fiscale** (fotocopia) del richiedente.
- **Tesserino sanitario** (in originale) del richiedente.
- **Tesserino di esenzione** (in originale) dal pagamento dei medicinali del richiedente.

Come ottenere la convenzione ASL

- chiedere al medico curante una richiesta per visita specialistica geriatrica per inserimento in Centro Diurno;
- portare la richiesta alla ASL di competenza, per prenotare la visita geriatrica; il geriatra della ASL valuta il paziente e decide l'inserimento nel Centro Diurno al 1° o 2° livello;
- nostro invio di autorizzazione per l'inserimento al Centro Diurno.

REGOLAMENTO DEL CENTRO DIURNO

CARATTERISTICHE E FINALITÀ

Il Centro Diurno accoglie tutti gli ospiti che ne fanno richiesta senza discriminazione alcuna, compatibilmente con le possibilità di accoglienza e di assistenza.

Il CD accoglie persone autosufficienti e non autosufficienti. Agli ospiti è garantito il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno.

PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI

- **Assistenza.** Le operatrici hanno adeguata formazione e sensibilità per assistere gli ospiti sia nelle esigenze materiali sia nel garantire un ambiente sereno di convivenza. Le operatrici rispettano la personalità e la riservatezza degli ospiti, seguendo l'evoluzione delle loro condizioni generali.
- **Attività nel Centro Diurno.** Il Centro Diurno attiva idonei interventi per la socializzazione degli ospiti, promuovendo l'apertura verso i familiari, la popolazione e nella logica della massima integrazione con il territorio per prevenire ogni forma di emarginazione.
- **Animazione e riabilitazione.** Sono implementate attività di animazione fisiche e culturali per favorire una normale vita di relazione nel rispetto della personalità di ciascuno. In relazione alle necessità degli ospiti è prevista l'attività di riabilitazione effettuata da fisioterapisti.
- **Igiene personale.** Le operatrici assistono gli ospiti nell'igiene personale e nella vestizione, intervenendo direttamente per gli ospiti non autosufficienti; provvedono al cambio della biancheria e dei pannoloni; svolgono attività di prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato; dispongono i bagni in apposito locale bagno assistito. Le operatrici aiutano gli ospiti che lo richiedono nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane.
- **Ristorazione.** Il Centro Diurno predispone, direttamente con propria cucina, la prima colazione, il pranzo e la merenda, anche nell'ambito delle prescrizioni dietetiche personali degli ospiti. Nel corso della giornata sono disponibili bevande per piccolo ristoro (caffè, tè ...).
- **Pulizia.** Viene effettuato, con cadenza giornaliera, il servizio di pulizia delle sale, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature e delle parti comuni del Centro Diurno.
- **Infermeria.** Il Centro Diurno dispone di servizio di infermeria, che prepara e distribuisce le terapie prescritte dal medico; in caso di necessità chiede l'intervento del medico curante o della guardia medica.
- **Assistenza medica.** All'interno del Centro Diurno è effettuata dai medici della RSA.
- **Assistenza spirituale.** È prestata dai Padri Scolopi, che celebrano la messa nella cappella della casa e forniscono assistenza agli ospiti che ne facciano richiesta.

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata tipo nel Centro Diurno si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono

essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno. Le attività del Centro Diurno sono programmate secondo apposito piano settimanale.

Ore 8.00: apertura – **Accoglienza**

Dalle ore 8.30 alle ore 9.30: prima colazione

Dalle ore 9.30 alle ore 12.00:

Attività di animazione differenziate tra primo e secondo livello - gli ospiti svolgono attività manuali, di lettura o di intrattenimento all'interno del Centro Diurno oppure passeggiano nel giardino.

Dalle ore 12.15 alle ore 13.00: pranzo. È garantito il rispetto delle esigenze degli ospiti che devono osservare diete personalizzate prescritte dai loro medici curanti.

Dalle ore 13.00 alle ore 14.00: Riordino, riposo e igiene personale - gli ospiti che lo desiderano si ritirano per il riposo pomeridiano.

Dalle ore 14.00 alle ore 17.30:

Attività di animazione differenziate tra primo e secondo livello - gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione proposte dalle operatrici.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.00: merenda.

Dalle ore 17.00: Congedo - trasporto degli ospiti alle loro abitazioni con i mezzi del Centro Diurno.

Ore 18.30: chiusura.

IMPORTANTE

Sia al mattino che al pomeriggio è possibile partecipare alle attività di animazione proposte elencate nell'allegato "attività di animazione".

Nel Centro Diurno è assicurata l'assistenza spirituale (facoltativa) con celebrazione della Santa Messa. Le terapie sono somministrate agli ospiti nelle ore e secondo le prescrizioni del medico curante. La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo.

Gli orari sopra esposti, ad esclusione di quelli relativi all'apertura e chiusura del CD, sono indicativi e possono subire lievi variazioni per esigenze di servizio,.

VISITE DI FAMILIARI E CONOSCENTI

I familiari e i conoscenti sono invitati a prendere conoscenza delle regole di funzionamento del Centro e a collaborare con la Direzione, il personale di assistenza e di infermeria.

I familiari e i conoscenti possono partecipare alla vita del Centro Diurno ed intrattenersi con gli ospiti stessi nei seguenti orari:

Mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.45
Pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.35

Alimenti. I visitatori e gli ospiti sono pregati di non introdurre alimenti nel Centro Diurno. Il Centro Diurno garantisce un servizio di ristorazione vario e conforme alle prescrizioni dietetiche delle autorità sanitarie. Gli alimenti sono approvvigionati, conservati e somministrati nel rispetto di rigorose norme igieniche; il CD è soggetta a sorveglianza da parte delle autorità competenti pertanto tutti gli alimenti introdotti devono essere sottoposti a controlli e mantenuti secondo le procedure previste.

Medicinali. Il servizio infermieristico della RSA conserva i medicinali e ne cura la somministrazione agli ospiti del CD. I medicinali possono essere forniti agli ospiti solo con prescrizione medica e consegna diretta delle confezioni da parte dei familiari.

Reperibilità dei familiari. I familiari sono pregati di fornire al responsabile del Centro Diurno i dati per la loro tempestiva reperibilità, specialmente nei casi di non autosufficienza e di stati di salute che richiedono continua sorveglianza.

Vestiaro. I familiari sono pregati di verificare che l'ospite disponga di vestiario in buone condizioni e adatto alle varie stagioni, rendendo disponibile un cambio completo.

NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI

Ammissione

L'ammissione degli ospiti è disposta dalla Direzione, accertato il pieno consenso dell'interessato a seguito della presentazione dei seguenti documenti:

- Domanda di accoglienza e dichiarazione trattamento dati personali
- Preventivo di ospitalità sottoscritto dall'ospite e/o dal garante
- Documento d'identità e codice fiscale (copie)
- Tesserino sanitario

ELENCO DOCUMENTAZIONE GESTITA DAL CENTRO DIURNO

Per garantire una efficiente ed efficace organizzazione del Centro Diurno sono utilizzati, conservati ed aggiornati tutti i dati relativi agli ospiti, nel pieno rispetto delle norme della D.lgs. 196/03 (Privacy), soprattutto in riferimento ai dati sensibili.

In particolare il Centro Diurno gestisce:

- Scheda ospite, contenente tutti i dati generali relativi all'ospite, ai familiari ed al medico curante
- Registro presenze
- Registro delle terapie
- Cartella clinica, comprensiva del Piano di Assistenza Individualizzato

NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA

La retta è pagata mensilmente, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello in questione, in base ai giorni di presenza e ai servizi richiesti.

La retta mensile comprende:

- ristorazione: colazione, pranzo, e merenda; è compresa acqua minerale (trattata con sistema puracqua); sono previste anche diete personalizzate su prescrizione medica;
- interventi assistenziali rivolti all'igiene personale ed ambientale;
- controllo, sorveglianza e protezione degli ospiti svolto da personale operante presso il Centro Diurno;
- servizio infermieristico professionale;
- animazione;
- trasporto.

La retta mensile non comprende:

- bevande diverse da acqua (es. vino);
- fisioterapia individuale;
- spese per parrucchiere e pedicure;
- bagni assistiti;
- cicli di medicazioni.

Le spese non comprese nella retta devono essere regolate direttamente dall'ospite o dal garante.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE DEL CENTRO DIURNO

LABORATORIO DI SARTORIA: cucito, maglia, uncinetto, ricamo, Bigotte;

LABORATORIO DI LETTURA: lettura di quotidiani, romanzi e narrativa;

LABORATORIO MANIPOLATIVO:

-Cartapesta

-Decoupage su vari supporti

-Pasta di mais, Pasta di sale

-Saponette

-Bijoux

-Cartonage

-Creazioni varie con materiali di recupero

LABORATORIO ARTISTICO: pittura e disegno

PROIEZIONE FILM

ROT

MEMORY TRAINING

GINNASTICA DOLCE E DI ORIENTAMENTO

CORPOREO

SABBIERA, gioco dell'oca rievocativo e altre attività stimolanti il ricordo;

GIOCHI DA TAVOLO: tombola, cruciverba, carte;

LABORATORIO MUSICALE: ascolto di brani musicali e ballo;

GIARDINAGGIO e "Orto in cassetta";

SANTA .MESSA: ogni venerdì pomeriggio;

USCITE FUORI PORTA: parchi, mostre e manifestazioni culturali e rievocative.