

CENTRO DI URNO RUBENS



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'utente 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 con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

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

Cordiali saluti.

Edos Srl
Dr. Mirco Ferrara



INDICE

PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
PRESENTAZIONE DEL GRUPPO EDOS	3
OBIETTIVI E FINALITA'	3
PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO	7
MODALITÀ PER RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	8
IL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO	9
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	10
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	11
RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI	11
MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO	11
LA GIORNATA TIPO UTENTI	13
PRESTAZIONI OFFERTE	14
ASPETTI ECONOMICI	17
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	18
NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	18
INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA	18
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	18
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	19
INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE	23
SINTESI DELLE CONDIZIONI	23
CONCLUSIONI	24



PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento si riferisce ai servizi erogati dal Centro Diurno Rubens, situato in Spalto Magenta, 41 – Castellazzo Bormida, una struttura gestita dalla Società Edos Srl, con sede legale in Firenze, Via Benedetto da Foiano, 14.

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 utenti 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 è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

PRESENTAZIONE DEL GRUPPO EDOS

Il Gruppo Edos è attivo nella fornitura di servizi socio sanitari di accoglienza residenziale ad anziani, anche auto-sufficienti, o adulti inabili; questa attività si sviluppa e si integra nella rete di servizi presenti sul territorio, mediante apposite convenzioni e accordi con le amministrazioni competenti in ottemperanza alle normative vigenti. L'Area Care si sviluppa attraverso la gestione di RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali), Case Residenza Anziani, Comunità Protette, Centri Diurni, localizzate prevalentemente nel Nord Italia, in Lombardia, Piemonte, Valle D'Aosta, Emilia Romagna e anche Abruzzo.

OBIETTIVI E FINALITA'

OBIETTIVI AZIENDALI

L'obiettivo primario di Edos è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli utenti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari autorizzati, 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 Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Eukedos, 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, su richiesta, è reso disponibile 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



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	<p>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>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>
LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI	<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.</p> <p>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'UTENTE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione e compatibilità con le condizioni psicofisiche, agli utenti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dal Centro Diurno Rubens è cortesemente richiesto 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 DEL CENTRO DIURNO



Il Centro Diurno socio-terapeutico riabilitativo Rubens ubicato a Castellazzo Bormida, 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 AL.

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

Il Centro Diurno, posto al piano -1 della struttura RSA San Francesco, 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.

CONTATTI

Indirizzo: **Spalto Magenta, 41
Castellazzo Bormida (AL)**
Telefono: **0131-275000**
Fax: **0131-449114**
e-mail: rsasanfrancesco@eukedos.it
Sito internet: www.edossrl.it
Centro assistenza clienti: **Numero Verde
800966159**
e-mail: assistenzaclienti@edossrl.it

È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con la Direzione 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.

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 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 integrato 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.

IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALE, EDUCATIVO, RIABILITATIVO

Coerentemente con i valori che fondano la cultura organizzativa di Edos srl, il punto di partenza della progettualità dell'equipe 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 srl



e nel rispetto delle precise indicazioni contenute nella normativa della Regione Piemonte - D.G.R. n. 230-23699 del 22/12/1997.

ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE

In coerenza con la Mission di Edos S.r.l. e nel rispetto delle norme vigenti, nel Centro Diurno si promuove un approccio multi professionale nella presa in carico della persona con disabilità, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Coordinatore del Centro Diurno
- Infermieri professionali
- Terapisti della Riabilitazione
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari - OSS

QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

Il Centro Diurno è accreditato con il Servizio Sanitario della Regione Piemonte. Si avvale, pertanto, di personale sanitario, assistenziale ed educativo professionalmente qualificato e organizzato secondo gli standard previsti dalla relativa normativa regionale.

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati 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.

LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e assistenziale svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale nel locale a loro destinato. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli utenti; igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; mezzi di tutela e protezione.

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.



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 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.

RICONOSCIBILITA' DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli utenti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli Utenti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Il personale viene dotato quotidianamente dei dispositivi di protezione individuale necessari.

MODALITÀ DI INGRESSO E DI PRESA IN CARICO

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.

In caso di regime privato, il primo contatto avviene telefonicamente, si fissa un appuntamento per la visita del Centro Diurno, vengono raccolte e fornite le informazioni, viene consegnata la modulistica necessaria per l'ammissione e indicati i documenti richiesti da presentare al momento dell'ingresso. In tale occasione viene anche consegnata la carta dei servizi.

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.

LA GIORNATA TIPO UTENTI

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.



PRESTAZIONI OFFERTE

AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

SERVIZIO INFERMIERISTICO	<p>Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica e 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.</p> <p>Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none">• gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli utenti; rilevazione dei parametri vitali ecc.;• gestione delle terapie prescritte dai medici di medicina generale;• esecuzione di medicazioni;• verifica e modifica del menù degli utenti, in collaborazione con l'équipe multi professionale.
SERVIZIO RIABILITATIVO	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 ASSISTENZIALE	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

SERVIZIO EDUCATIVO	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Inoltre, il Centro organizza Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli utenti la possibilità di "vivere" le ricorrenze più importanti.</p>
-------------------------------	--

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE	<p>Il servizio di ristorazione è svolto da personale specializzato, prevedendo la somministrazione di pranzo e merenda, tenendo conto:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Durante la giornata, a tutti gli utenti è garantito un corretto programma di idratazione.</p> <p>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.</p>
-------------------------------------	--

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

<p>DIETE PARTICOLARI</p>	<p>Soddisfano le esigenze alimentari di utenti il cui stato di salute o la cui patologia non consentono di utilizzare, per il loro pasto, determinati prodotti alimentari.</p>
<p>DIETE SPECIALI</p>	<p>Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti 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.</p>
<p>SERVIZIO DI PULIZIA E DI MANUTENZIONE</p>	<p>Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. 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.</p> <p>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.</p>
<p>SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PODOLOGO</p>	<p>All'interno del piano terra della struttura si trova il locale adibito al Servizio di Parrucchiera e Podologo che viene garantito a tutti gli utenti che ne fanno richiesta (vedi listino dei servizi extra e supplementi a disposizione presso la Direzione di struttura). Sempre in questo locale viene effettuata a cura degli educatori la "cura del sé".</p>



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.

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

La fattura verrà emessa mensilmente con pagamento entro il 5 del mese in corso.



REGOLAMENTO DI STRUTTURA

Il Regolamento di struttura, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto.

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.

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;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della vigente normativa in materia di privacy così come disposto dal 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.

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.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro Diurno 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 sviluppa dall'analisi e dalla valutazione dei risultati delle attività che ha l'obiettivo di migliorare la Qualità dei servizi.

Tutte le procedure ed i protocolli vengono distribuite al personale preposto e sono a disposizione di utenti, familiari autorizzati e al rappresentante legale dell'utente stesso 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 utenti e i familiari autorizzati;
- 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 utenti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'utente 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 utenti. Attraverso tale analisi, Edos può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento proposto ad ogni utente/parente al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale (un fac-simile del questionario viene riportato nelle pagine successive).

Edos ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri dipendenti 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

La Direzione di Struttura si impegna a ricevere le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli utenti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'utente o il legale rappresentante dell'utente, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (Segnalazioni e Reclami), a sua disposizione presso la reception, (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

È compito della Direzione Struttura prenderne visione, verificare quanto riportato e rispondere ad essi in tempi brevi e comunque entro 30 giorni dalla consegna in reception.



B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEGNALAZIONE N. _____

UNITA' OPERATIVA: _____

Segnalazione di:	Manutenzioni <input type="checkbox"/>	Approvvigionamenti <input type="checkbox"/>
	Utenti/Contraenti <input type="checkbox"/>	Dipendenti <input type="checkbox"/> Non conformità <input type="checkbox"/>
Sig./ra _____		
Tel. _____		
Oggetto della segnalazione		

FACSIMILE

Data/___/___/___ Firma del segnalatore: _____

Azioni intraprese ___/___/___:

Conclusione del: ___/___/___

concluso

Responsabile Unità Operativa: _____

Ricevuto risposta il segnalatore: _____ Data/___/___/___

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI / FAMILIARI

**B.25
QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-
FAMILIARE**

ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO				
Gentile Signora/Egregio Signore, la preghiamo di:				
1. Leggere il testo completo di ogni domanda prima di rispondere;				
2. Compilare il questionario in tutte le sue parti in forma anonima, considerando come anno di riferimento il _____				
3. Consegnare il questionario compilato entro una settimana dal ricevimento, imbuendolo nell'apposita cassetta sigillata ubicata presso la Reception.				
NOME DELLA RESIDENZA _____				
DATA DI COMPILAZIONE ____/____/____/				
INFORMAZIONI SULL'UTENTE				
ETA' DELL'UTENTE	Anni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio		<input type="checkbox"/> femmina	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> utente	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <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?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
1.1 carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
1.2 orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
2.1 ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2.2 camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
3.1 cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3.2 pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
4.1 qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.2 quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.3 varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
4.4 possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
6.1 orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6.2 orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6.3 orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
7.1 personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.2 Infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.3 personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.4 Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7.5 Animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
12.1 è soddisfatto del rapporto umano con gli altri utenti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12.2 è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
12.3 percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		
13. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA STRUTTURA NEL SUO COMPLESSO?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni



INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'INGRESSO

RELATIVI ALL'UTENTE:	<ul style="list-style-type: none">• Codice Fiscale;• Carta di Identità;• Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;• IBAN conto corrente utente, email
RELATIVI AL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'UTENTE:	<ul style="list-style-type: none">• Codice fiscale;• Carta di Identità• Nomina del Tribunale per ADS, Tutore, Curatore, ecc..

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 aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

Edos S.r.l.

Direzione Generale

Legale Rappresentante

Dr. Mirco Ferrara

CD Rubens

Direttore Area Nord Ovest

Eugenio Mammolenti

Responsabile di Struttura e

Facilitatore della Qualità

Alessandra Marchesotti



INDICE DI REVISIONE	DATA EMISSIONE REVISIONE	TIPO MODIFICA	APPROVAZIONE RQ	APPROVAZIONE LEGALE RAPPRESENTANTE
1	15.02.2022	NUOVA EMISSIONE	F.to Gabriella Filippi	F.to Mirco Ferrara

Per presa visione ricevuta ed accettazione

_____ il ____/____/____

L'Utente /il Contraente/ Il legale rappresentante dell'utente
