



CENTRO DIURNO ANZIANI "La Melagrana"





Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Sana Cooperativa Sociale, Le diamo un cordiale benvenuto nel Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, passione e cura.

Il presente documento denominato “Carta dei Servizi del centro diurno La Melagrana” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L.N. 328/2000 art 13 e della L.R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della carta servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta ed i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento ha inoltre come obiettivo quello di delineare le prestazioni di cui potrà beneficiare, e di presentarLe la filosofia di Sana Cooperativa Sociale. Il nostro intervento multiprofessionale nasce dall’idea che ogni singolo individuo sia unico e che sia, quindi, necessario costruire un progetto specifico CON la persona e non SULLA persona.

La struttura vuole ricreare un ambiente in cui persone anziane, operatori e familiari possano vivere un clima sereno ed in cui sentirsi come a casa. Il nostro approccio assistenziale si propone di riconoscere e tener vive le competenze degli anziani anche in caso di compromissione delle funzioni cognitive. In un ambiente stimolante la persona anziana può svolgere le attività di cui si sente capace senza il timore di sbagliare, con il solo scopo di essere sé stesso, mettersi in gioco con nuove esperienze stimolanti.

La dignità dell’individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili mettono la persona al centro delle nostre cure.

Sana Cooperativa Sociale Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana ha come valori:

- Mantenere l’identità della persona rispettandone i valori e le credenze, ascoltandone i bisogni, garantendo la creazione di spazi e tempi personali.
- Supportare il diritto di scelta della persona e costruire insieme un progetto individuale e condiviso, in modo da sviluppare autonomamente la propria



potenzialità e la propria capacità di autodeterminazione.

- Offrire occasioni di incontro e socializzazione in modo da evitare l'isolamento sociale attraverso l'utilizzo ricreativo del tempo libero, le attività culturali, motorie e le uscite nel territorio. Stimolare la partecipazione delle persone anziane alla vita sociale per mantenere e promuovere il benessere fisico, psichico e sociale.
- Fornire un supporto ai familiari per la gestione dell'ospite accompagnandolo nell'inserimento in struttura e condividendo gli obiettivi del progetto personale. All'interno della struttura si è scelto di sostenere un ruolo attivo dei familiari nel prendersi cura dell'anziano.
- Offrire un ambiente che possa garantire alla persona anziana di muoversi in autonomia e sicurezza. Vivere tempi e spazi in modo libero permette di sentirsi protagonisti delle situazioni e non semplici spettatori. Partecipare alla costruzione delle stesse permette di creare un ambiente terapeutico in cui l'Ospite si senta parte della famiglia.
- Garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- La programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso il Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana condivide la mission del Gruppo Sana Cooperativa Sociale e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

01.04.2024

SOMMARIO

- 1. Il Centro Diurno Integrato**
- 2. Accesso in struttura**
- 3. Spazi**
- 4. Autorizzazione e Accreditamento**
- 5. Informazioni e domanda di ingresso**
- 6. Principi generali e finalità**
- 7. Staff e Competenze**
- 8. Modalità di inserimento**
- 9. Contratto di Ospitalità**
- 10. Documenti necessari**
- 11. L'accoglienza**
- 12. Periodo di inserimento**
- 13. I servizi per i nostri ospiti**
- 14. La giornata tipo**
- 15. Assistenza sanitaria**
- 16. Assistenza medica**
- 17. Assistenza infermieristica**
- 18. Assistenza alla persona**
- 19. Attività di riabilitazione**
- 20. Servizio socio educativo**
- 21. Spazi e servizi alberghieri**
- 22. Orari e trasferimenti**
- 23. Retta**
- 24. Soddisfazione e Qualità**
- 25. Informazioni utili**
- 26. Tutela della privacy**

BENVENUTI IN SANA COOPERATIVA SOCIALE CENTRO DIURNO INTEGRATO ALZHEIMER LA MELAGRANA

Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana Sana Cooperativa Sociale è situato in Via del Guado a Narnali, 9, 59100 Prato (PO), è una struttura semi-residenziale che svolge una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali, finalizzata, quindi, al recupero delle basilari funzionalità quotidiane per mantenere la persona anziana il più lungo possibile nel proprio ambiente di vita.

Il Centro si rivolge a persone affette da diverse forme di demenza senile, con particolare riferimento all'Alzheimer, e con diverse tipologie di gravità, non più completamente autosufficienti e che quindi, a causa dei loro deficit cognitivi e comportamentali, necessitano di un'assistenza mirata e specifica.

Accesso in struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, per tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, ecc.) possono essere messe in atto misure di sorveglianza come disposto dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica.

Posti

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana dispone di 12 posti. La struttura è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 17.00, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo. Il centro rimane chiuso la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono eccezionalmente decise sulla base del calendario e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari.

Spazi

Il Centro è ubicato al piano terra dell'Ospedale di Comunità La Melagrana.

Lo spazio dedicato al Centro Diurno comprende un'ampia sala attrezzata con tavoli e poltrone. Il Centro dispone poi di un ampio salone suddiviso in zone attrezzate per

le specifiche necessità che si presentano durante la giornata: zona relax; zona per le attività di animazione; zona adibita alla colazione, al pranzo e alla merenda; angolo bar; zona libera per consentire agli Ospiti di muoversi liberamente; tisaneria attrezzata con frigorifero, lavastoviglie e distributore di bevande calde; due bagni conformi alle norme per portatori di handicap. La struttura, infine, è dotata di un giardino protetto e messo in sicurezza, ad uso esclusivo degli Ospiti del Centro con alberi, percorsi con punti di sosta, diffusione sonora e illuminazione.

Autorizzazione e accreditamento

il Centro Diurno Integrato La Melagrana è accreditato con DGR 8/3150 del 13/09/2006 e successiva DGR da Regione Toscana per 10 posti, per persone non completamente autosufficienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito www.sanacoop.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Il Centro Diurno Anziani è un servizio temporaneo rivolto a persone affette da Demenza associata a gravi disturbi comportamentali e stress del caregiver.

L'idoneità della persona al CDA (a differenza dei centri Diurni assistenziali) è definita dagli specialisti del CDCD (centro disturbi cognitivi e demenze).

Il centro diurno La Melagrana accoglie persone anziane non autosufficienti previa valutazione dell'unità di valutazione Multidimensionale (UVM) della zona distretto di residenza.

La legge R.T.66/2008 assicura la presa in carico del cittadino anziano non autosufficiente.

il cittadino può attivare la segnalazione del bisogno alla Zona Distretto/SDS tramite il punto insieme/segretariato sociale e successivamente l'equipe multidimensionale elaborerà un piano assistenziale personalizzato (PAP) che potrà anche prevedere l'inserimento al Centro diurno- L'autorizzazione all'inserimento

nel centro avverrà secondo il regolamento della Zona/distretto/sds

Principi generali e finalità

Questa carta dei servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso il centro e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l'organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITÀ

L'organizzazione del Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: il Centro mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, il Centro assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Nei momenti di chiusura degli accessi alla struttura sono state implementate diverse modalità di comunicazione per mantenere i familiari informati.

STAFF E COMPETENZE

L'organizzazione e la gestione del Centro hanno come quadro di riferimento direzionale, amministrativo e sanitario lo staff di Direzione di Sana Cooperativa Sociale Residenza La Melagrana. Tutto il personale che lavora presso il Centro è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

Coordinatore del Centro Diurno

Il Coordinatore del Centro Diurno collabora con il Direttore Sanitario e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo del Centro. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- il controllo sul servizio di trasporto;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei PAI;
- il mantenimento dei rapporti con i medici di medicina generale, e gli enti convenzionati.
- il mantenimento dei rapporti con i familiari e case manager sui servizi offerti dal territorio;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione.
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.



Ospiti e familiari possono rivolgersi al Coordinatore del Centro Diurno in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Servizio di Reception

Il Centro Diurno è dotato di un Servizio reception attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

Modalità di inserimento

In caso di disponibilità del posto il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso. Contestualmente vengono consegnati i documenti necessari, concordati i giorni di frequenza e il giorno d'inizio e fornite le ultime informazioni necessarie.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili.
- La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. L'accoglienza del nuovo Ospite ha come obiettivi principali:

- la conoscenza del nuovo Ospite da parte delle diverse figure professionali;
- la conoscenza del servizio da parte dei familiari e dell'Ospite stesso;
- la valutazione dell'inserimento del nuovo Ospite da parte dell'équipe del Centro;
- la scelta più adeguata, da parte dei familiari, dell'inserimento, della sua durata e dei giorni concordati.

Periodo d'inserimento

I primi due giorni di accesso al Centro vengono considerati come “prova”, sia per la famiglia sia per il personale, per valutare l’effettiva pertinenza della scelta attuata. Durante la prima giornata, che prevede la frequenza del Centro per la sola mattinata, viene richiesta la presenza di un familiare/caregiver, per osservare l’adattamento dell’anziano, partecipando con lui alle attività e favorendo la conoscenza con operatori ed Ospiti. Durante la seconda giornata l’Ospite viene accompagnato dal familiare/caregiver e rimane poi da solo presso la struttura fino al termine del servizio. L’équipe del Centro valuta l’adeguatezza dell’inserimento, la capacità di gestione dell’Ospite da parte della struttura e la soddisfazione dell’anziano e del caregiver nei confronti dei servizi proposti.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Il Centro garantisce agli Ospiti l’assistenza socio-sanitaria nel rispetto delle normative vigenti della Regione Toscana e del Progetto Individuale (PI) compilato dopo l’ingresso in struttura.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

Il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individuale (PAI) sono progetti dinamici ed interdisciplinari incentrati sulla personalizzazione degli interventi sulla persona anziana, Ospite del Centro, tenendo conto dei suoi bisogni e desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari presso il Centro e la loro collaborazione nel riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono incoraggiati e tenuti in grande considerazione dall’équipe di lavoro, con l’obiettivo di delineare un quadro, che sia il più possibile completo dell’Ospite. Il PI/PAI diviene così momento d’integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni.

Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

La giornata tipo

Il Centro Diurno è la “Casa degli ospiti”: l’organizzazione e l’assistenza s’ispirano alla filosofia del Gentilecare, il tempo è scandito dalle attività, secondo la terapia della

“normalità”.

L’ambiente è posto in sicurezza in modo da favorire l’accesso agli spazi comuni, l’utilizzo delle suppellettili e degli utensili domestici, ed essere funzionale allo svolgimento delle autonomie di ciascuno.

LA GIORNATA TIPO

Al mattino gli operatori del centro si recano con il pullmino al domicilio delle persone per accompagnarli a La Melagrana. Quando l’ospite arriva al centro, l’odore del caffè e la tavola apparecchiata per la colazione, richiamano l’ambiente familiare e facilitano i racconti e l’ascolto.

Al termine della colazione, alcuni ospiti sono impegnati nelle attività che riguardano la cura della casa: sparecchiare, riordinare, lavare le tazze, altri, passeggiano, curano le piante o ascoltano la musica.

La seconda parte della mattinata è dedicata ad attività mirate agli interessi e alle capacità dei singoli svolte individualmente o in piccoli gruppi.

Il pranzo è un momento conviviale e riabilitativo:

l’ambiente dispone di due piccole sale da pranzo munite di un tavolo ciascuna, in modo da favorire l’intimità, la quotidianità e il dialogo nel piccolo gruppo.

Gli operatori si siedono e pranzano alla stessa tavola garantendo che ogni gesto di nursing, finalizzato al recupero della funzione, rientri nella normale routine, e che ogni ospite rimanga soggetto dell’azione “alimentarsi”, per quanto consentito dalle sue abilità residue.

Dopo pranzo ci si reca in bagno per i bisogni fisiologici e l’igiene orale.

Relax e riposo pomeridiano intervallano la ripresa di attività che nel pomeriggio sono in prevalenza a carattere ludico e creativo.

Durante la giornata gli “spuntini” sono considerati “bisogni personali” e pertanto non organizzati in orari rigidi.

La giornata termina nel pomeriggio quando gli operatori del centro riaccompagnano gli ospiti a casa con il pullmino. È il momento del “distacco” rappresentato dalla preparazione per l’uscita, i saluti, e la promessa di rincontrarci il giorno dopo, in modo da dare continuità al tempo trascorso insieme al La Melagrana.

Assistenza sanitaria

Per ogni Ospite viene effettuata una valutazione periodica dello stato di salute dal punto di vista geriatrico, il monitoraggio dei parametri biologici, la somministrazione di farmaci prescritti dal medico di medicina generale e, se necessario, medicazioni, trattamenti fisioterapici individuali (su prescrizione fisiatrica) e/o di gruppo.

Assistenza infermieristica

Il Centro garantisce l'assistenza infermieristica, in conformità agli standard regionali richiesti per: la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari; la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali.

Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è garantita durante l'arco della giornata dagli Operatori Socio-Sanitari. Il personale provvede durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene (barba e igiene personale, che possono essere effettuate ogni giorno);
- bagno assistito (che viene programmato mensilmente e svolto per ogni Ospite che lo richiede, una volta alla settimana);
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei familiari che devono consegnarne una scorta al Centro in base alla frequenza dell'Ospite).

Inoltre il personale OSS si occupa di aspetti quali:

- distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda);
- aiuto all'alimentazione per gli Ospiti non più in grado di provvedere autonomamente;
- idratazione degli Ospiti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo;
- collaborazione durante le attività di animazione;
- collaborazione con il servizio di pulizie per il mantenimento dell'igiene ambientale.

Attività di riattivazione e supporto alle abilità residue

È garantita dal lunedì al venerdì attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista,

effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i fisioterapisti tengono piccoli gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

I fisioterapisti intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa del Centro ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a piccoli gruppi, riguardano:

- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali, escluso il canto e gli strumenti a fiato;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, ecc.)

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati da Cirfood e successivamente consegnati con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da un nutrizionista e dal Responsabile Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono a disposizione dei familiari e variano ad ogni cambio di stagione.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo.



Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista.

Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

Menù tipo

Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;

Idratazione mattina: the o succhi di frutta;

Pranzo: scelta tra due primi piatti del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro; pasta in bianco/pomodoro, pastina in brodo); scelta tra due secondi piatti del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, hamburger, polpette); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate);

Idratazione pomeriggio: the o succhi di frutta.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfagico viene adottata la preparazione automatica del pasto, con l'utilizzazione di prodotti liofilizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna del Centro e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

COME RAGGIUNGERCI

Centro Diurno Anziani La Melagrana

Via del Guado n.9 (PO)

Telefono: 057/4660311

Fax: 057/4660261

➤ Con autovettura:

- uscita casello Prato est, seguire la segnaletica per zona centro/ospedale
Via Filzi – Stazione F.S. Borgonuovo – Zona Narnali
- uscita casello Prato ovest, seguire la segnaletica località Galciana e Narnali

➤ Con mezzi pubblici da piazza della Stazione centrale – autolinee:

- Linea per centro con cambio per linea Prato ovest (località Narnali);
- Linea Prato ovest (località Narnali);

RETTA

Tariffe

La retta del centro diurno è definita in base alla normativa regionale ed è suddivisa in quota sociale e quotsanitaria, entrambe periodicamente aggiornate in base alla normativa regionale. La retta assicura tutte le prestazioni previste nel regolamento di funzionamento interno e descritte al punto successivo.

Servizi inclusi

La retta include:

- servizio medico;
- servizio infermieristico;
- servizio socio-assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- attività ricreative e socio-educative;
- cibi e bevande;
- riscaldamento e condizionamento;
- trasporto da e per il domicilio (se richiesto).

Assenze

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonicamente. In caso di assenza ingiustificata, il Coordinatore provvede a telefonare all'Ospite e/o al familiare di riferimento per informarsi sulle cause dell'assenza ed avvisare nei casi ritenuti più gravi anche il medico di medicina generale. In caso di assenze dovute a malattia, il contraente è tenuto a fornire al rientro dell'Ospite un certificato medico attestante l'assenza, a causa di condizioni di salute incompatibili con la frequenza del Centro. Inoltre in caso di ricovero ospedaliero o per day-hospital i familiari sono tenuti a consegnare al Coordinatore la lettera di dimissioni in cui si attestano le giornate di ricovero. In caso di mancata consegna dell'apposita documentazione le giornate di assenza verranno considerate come presenze e quindi fatturate alla fine del mese. Se la durata dell'assenza supera il mese si procede con le dimissioni dell'Ospite. Per gli utenti in convenzione con il Comune di Prato, le assenze sono a pagamento fino a 2 giorni al mese; è possibile beneficiare di una gratuità di 20 giorni consecutivi di assenza una volta all'anno (per ricoveri o vacanze etc..).

Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

Il Coordinatore concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro ed informa, nei casi previsti, il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso comunicazione scritta inviata con un preavviso di almeno 15 giorni. Il preavviso non verrà richiesto in caso di ricovero ospedaliero, riabilitativo o passaggio in RSA. Alla decisione della risoluzione del contratto viene compilato un modulo di dimissione (da richiedere alla Reception o al Coordinatore del Centro Diurno), dove si specifica il giorno di dimissione. Copia di questo documento firmato dal garante dell'Ospite deve essere consegnato al Coordinatore del Centro. Il medico responsabile stila la lettera di dimissione che verrà consegnata al familiare al momento della dimissione. Il giorno della dimissione vengono inoltre consegnati al familiare i beni personali forniti come dotazione per il Centro (pannoloni, cambio di vestiti, eventuali prodotti per il bagno assistito, etc.). Si richiede la presenza del familiare presso il Centro.

Agevolazioni

Sono previste agevolazioni (familiari presenti in struttura, coniugi, carte fedeltà) che consentono una scontistica temporalmente definita sulla retta.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'Amministrazione, entro i termini annualmente stabiliti dalla Regione Toscana, è tenuta ad emettere idonea certificazione.

SODDISFAZIONE E QUALITÀ

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti del Centro e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Sana Cooperativa Sociale soddisfazione nella versione dedicata agli Utenti e nella versione dedicata ai familiari.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di del Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Sana Società Cooperativa Sociale è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

INFORMAZIONI UTILI

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse.

Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura, all'Ufficio Amministrativo e all'Ufficio Tutele oppure all'Ufficio Protezione Giuridica.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Cooperativa Sana che gestisce il Centro Diurno Integrato Alzheimer La Melagrana (di seguito “Società”) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell’eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell’eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell’Ospite al personale addetto all’assistenza del Centro (ciascuno nell’ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l’accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche: completa; esauriente; comprensibile; aggiornata; libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Centro Diurno Integrato ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno Integrato. Per peculiari attività di cura od assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte.

Pertanto il Centro Diurno Integrato di norma procede come segue:

- informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare,



con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.