



San Nicola

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei Servizi





Benvenuti al Centro Diurno Integrato San Nicola, un centro dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

Il Gruppo Clariane

Indice

Benvenuti al Centro Diurno Integrato San Nicola 6

Il Centro Diurno Integrato.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti.....	6
Spazi.....	7
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	8
Valori.....	8
Principi generali.....	9

Staff e competenze 10

Direttore Gestionale.....	10
Responsabile Sanitario.....	10
Coordinatore del Centro.....	11
Coordinatore dei Servizi.....	11
Servizio Accoglienza.....	12

I primi passi nel Centro 13

Lista d'attesa.....	13
Preliminari d'ingresso.....	13
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	13
L'accoglienza.....	14
Periodo d'inserimento.....	14

I servizi per i nostri Ospiti 15

Piano Assistenziale Individuale.....	15
La giornata tipo.....	15
Assistenza medica.....	16
Assistenza infermieristica.....	16
Assistenza alla persona.....	17
Attività di riabilitazione psicomotoria.....	17
Servizio socio-educativo.....	17
Servizio psicologico.....	18

Spazi e servizi alberghieri	19
Servizio ristorazione.....	19
Servizio di sanificazione ambientale.....	20
Parrucchiere, estetista e podologo.....	20
Bar.....	20
Trasferimenti	21
Come raggiungerci.....	21
Trasporti assistiti.....	21
Retta	22
Tariffe.....	22
Servizi inclusi.....	22
Servizi non compresi nella retta.....	22
Adeguamento rette.....	22
Assenze.....	23
Dimissioni.....	23
Agevolazioni.....	23
Detrazioni.....	24
Soddisfazione e qualità	25
Questionario di Soddisfazione.....	25
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	25
Garanzie di qualità.....	25
Il Mediatore.....	25
Informazioni utili	27
Richiesta di documentazione.....	27
Protezione Giuridica.....	27
Polizza assicurativa.....	27
Revisione Carta dei Servizi.....	27
Tutela della privacy	28
Tutela dei dati personali.....	28
Consenso Informato.....	28

Benvenuti al Centro Diurno Integrato San Nicola

Il Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato San Nicola fa parte di Korian, una rete di servizi socio-sanitari dedicati alla cura e al benessere della persona, dove competenza e professionalità si uniscono a un approccio umano e personalizzato, mettendo sempre la persona al centro di ogni percorso di assistenza.

Korian è uno dei brand di Clariane, gruppo europeo dedicato alla cura e alla qualità della vita, insieme a Kormed, che rappresenta l'area dei servizi sanitari.

. Situato a Sassari, in via Piandanna 4/G, 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 a lungo possibile nel proprio ambiente di vita. Il Centro si rivolge a persone anziane con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e/o

cognitivo-comportamentale che necessitano di un'assistenza mirata e specifica. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Sardegna.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito liberamente. È obbligatorio per i visitatori e i familiari indossare i dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne del Centro, salvo disposizioni diverse della Direzione Medica. Negli spazi esterni non è obbligatorio l'utilizzo della mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. Il Centro assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti

Il Centro Diurno Integrato San Nicola dispone di 40 posti per persone non completamente autosufficienti, di cui 20 accreditati. Il Centro è inoltre convenzionato con l'ATS Sardegna per 20 posti. La struttura è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00, e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00, 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. 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.

Spazi

Il Centro è ubicato al piano terra della Residenza per Anziani San Nicola, con la quale condivide i seguenti spazi:

- Reception;
- bar;
- parrucchiere;
- cappella;
- biblioteca.

Lo spazio dedicato al Centro Diurno Integrato San Nicola comprende un'ampia sala arredata con tavoli e poltrone, suddivisa in zone attrezzate per le specifiche necessità che si presentano durante la giornata:

- zona relax;
- zona per le attività di animazione;
- zona per il pranzo e la merenda;
- zona per consentire agli Ospiti di muoversi liberamente;
- due bagni conformi alle norme per portatori di handicap;
- ambulatorio medico;
- bagno assistito;
- bagno per il personale del Centro.

La struttura, infine, è dotata di un giardino protetto e messo in sicurezza, ad uso esclusivo degli Ospiti della Residenza e del Centro, con alberi e percorsi con punti di sosta.

Autorizzazione e accreditamento

Il Centro ha ottenuto l'autorizzazione permanente al funzionamento tramite l'Accreditamento Definitivo con Det. n °1372 del 17/11/2016 e Det. n° 269 del 23/03/2018 per n. 20 posti.

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 gruppo.korian.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception.

La modulistica, che può essere scaricata dal sito gruppo.korian.it nella sezione riservata al Centro Diurno Integrato San Nicola, deve essere riconsegnata compilata all'Ufficio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale dell'Ufficio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Diurno Integrato San Nicola sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica il Centro Diurno Integrato San Nicola garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;

- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

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 San Nicola 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.

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.

Staff e competenze

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

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario);
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);

- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASSL.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Coordinatore del Centro

Il Coordinatore del Centro collabora con il Direttore Gestionale 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 d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- il mantenimento dei rapporti con i medici di medicina generale, con l'ATS e con gli enti convenzionati con il Centro Diurno Integrato San Nicola;
- 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.

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

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale 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:

- 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;

- l'organizzazione e il coordinamento del Coordinatore del Centro;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei PAI;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 14.00. Negli altri orari è possibile rivolgersi alla Direzione Gestionale.

Ci si può rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi.

RECEPTION

Il Centro Diurno Integrato San Nicola è dotato di un Servizio Reception attivo tutti i giorni, dalle ore 08.30 alle ore 18.30.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi del Centro;
- prenotazione parrucchiere, estetista e podologo.

I primi passi nel Centro

Lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna) e, in casi particolari, secondo criteri di urgenza di tipo sanitario/sociale.

Preliminari d'ingresso

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

Contraente

Il contratto con il Centro Diurno Integrato San Nicola stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione della seguente documentazione:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera sanitaria (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;

- documento relativo alla tutela (es. copia procura, copia Decreto nomina Amministratore di Sostegno).

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

Massima attenzione viene prestata all'inserimento di un nuovo Ospite all'interno del Centro, una fase spesso delicata soprattutto per la famiglia dell'anziano, che si affaccia a una nuova modalità di gestione del proprio familiare. Per tale motivo 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

Durante la prima giornata, che prevede la visita medica e 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 alle ore 12.00. 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 Sardegna e del Piano Assistenziale Individuale (PAI) compilato dopo l'ingresso in struttura. Presso il Centro sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Piano Assistenziale Individuale

Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) è un progetto dinamico e interdisciplinare incentrato 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 presso il Centro dei familiari 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 dell'Ospite. Il 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

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

Tra le ore 09.00 e le ore 10.00 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone polifunzionale, dove possono partecipare ad attività varie come la lettura del giornale, piccole discussioni o laboratori. Per chi non desidera partecipare alle iniziative proposte, il personale offre opportunità di svago alternative. Come attività comune di riabilitazione viene infine preparata la sala per il pranzo, che viene vissuto come momento conviviale e socializzante.

Il personale OSS (Operatori Socio-Sanitari) aiuta in modo particolare gli Ospiti meno autosufficienti.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio si svolgono le attività ricreative come laboratori, giochi, lettura. Dopo la merenda nel salone, gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio. Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia di gruppo. Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

Assistenza medica

Presso il Centro è presente, in conformità agli standard regionali, un Medico Responsabile che si occupa delle seguenti mansioni:

- mantenimento dei rapporti con il medico di medicina generale che ha in carico l'Ospite;
- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, piccoli interventi medici strumentali concordati con il medico di medicina generale, etc.);
- compilazione del fascicolo sanitario e sociale;
- partecipazione con l'équipe operativa alla verifica delle condizioni psicocliniche dell'Ospite e alla decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti (terapista della riabilitazione, animatore e psicologo) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi medici di medicina generale sul territorio;
- mantenimento dei rapporti con i familiari dell'Ospite, per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Assistenza infermieristica

Il Centro garantisce l'assistenza infermieristica, in conformità agli standard regionali richiesti, per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali.

Assistenza alla persona

Gli Operatori Socio-Sanitari provvedono durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene;
- 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 riabilitazione psicomotoria

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione. Per tutti gli Ospiti, i terapisti tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi del Centro. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana, strutturate anche con gli educatori.

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.

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

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;

- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio.

Servizio psicologico

Il Centro mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari uno psicologo, che riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento.



Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura 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.

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 nutrizionista. 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

- Pranzo: scelta tra il primo piatto del giorno (es. pasta ortolana, gnocchetti ai broccoli) e le alternative, sempre presenti (pasta o riso in bianco, al pomodoro, minestrina). Scelta tra due secondi piatti del giorno (es. filetto di pesce, polpette al forno) e le alternative, sempre presenti (prosciutto crudo e cotto, formaggi, fettina ai ferri, filetto di pesce al vapore); contorni caldi (es. patate, piselli, spinaci) e verdure fresche; frutta di stagione/cotta; fruttino;
- Merenda: tè, succhi di frutta, biscotti/dolcetti, gelato.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfacico viene adottata la preparazione del pasto a consistenza cremosa, omogeneizzando i pasti del menù del giorno. L'appetibilità 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, nonché 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.

Parrucchiere, estetista e podologo

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere. Tale servizio non è compreso nella retta e va prenotato presso la Reception.

Su richiesta, e secondo disponibilità, possono essere erogate prestazioni di manicure e pedicure estetica e di podologia. Queste prestazioni non sono comprese nella retta ed è possibile prenotarle direttamente alla Reception.

Bar

Al piano terra è presente un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

Trasferimenti

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

- autobus linea 1: percorso via Baldedda - Piandanna;
- autobus linea 1/: percorso San Francesco - Piandanna.

AUTOMOBILE

Il Centro è di facile accesso dai comuni limitrofi in quanto posizionato nei pressi dello svincolo della S.S. 131, principale arteria stradale della Sardegna. La struttura è fornita di parcheggio di cui una parte riservato ai familiari degli Ospiti.

Trasporti assistiti

Il trasporto degli Ospiti del Centro viene effettuato da una società specializzata nel settore del trasporto delle persone disabili con pulmini attrezzati contattabile dal parente privatamente. Il servizio non è compreso nella retta.

Retta

Tariffe

Retta Giornaliera

- Soggiorno in Convenzione ASL Basso Livello Assistenziale € 30,50 (quota Ospite)
- Soggiorno in Regime Privato € 61,00

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via posticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, tramite RID a favore di "Segesta Gestioni S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

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.

Servizi non compresi nella retta

La retta non include:

- Servizio Parrucchiera e Podologo

Adeguamento rette

La retta potrà essere aggiornata al termine di ogni anno solare per l'adeguamento della stessa ai costi di gestione riferiti sia alla variazione dei prezzi di mercato, sia ai costi dei servizi erogati dal personale addetto o agli standard gestionali previsti.

L'eventuale variazione verrà applicata previo preavviso di 30 giorni, entro i quali il contraente dovrà dichiarare se accetta la nuova retta o se opta

per le dimissioni dell'Ospite. In caso di silenzio da parte del contraente, l'aggiornamento della retta si intenderà automaticamente accettata.

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 entro e non oltre le ore 10.00 del giorno di assenza per poter consentire lo storno del solo costo del pasto dalla fattura. In alternativa all'assenza comunicata è prevista la possibilità di recupero delle giornate perse, nel corso dello stesso mese.

In caso di assenza non comunicata nei termini prescritti la giornata verrà fatturata per intero. 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 l'Ospite non potrà essere riammesso alla frequenza nel Centro. Se la durata dell'assenza supera il mese si procede con le dimissioni dell'Ospite.

Dimissioni

Il Coordinatore concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro ed informa, nei casi previsti, l'Azienda Socio-Sanitaria Locale (ASSL) di competenza. Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso una comunicazione scritta inviata con un preavviso di almeno 8 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 all'Ufficio Accoglienza), dove si specifica il giorno di dimissione.

Agevolazioni

Korian ha stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende ed organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze e i Centri Diurni Integrati del Gruppo.

Sono al momento attive convenzioni per Ospiti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere. L'elenco completo degli enti convenzionati è visibile sul sito gruppo.korian.it.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'Amministrazione è tenuta ad emettere idonea certificazione. La dichiarazione fiscale rilasciata dal gestore del Centro verrà intestata esclusivamente all'Ospite della struttura. Il familiare potrà integrarla (a sua cura) in sede di dichiarazione annuale dei redditi, con i dati della spesa in tutto o in parte da lui sostenuta.

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 verificarne la motivazione 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.

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. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; 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 del Centro Diurno Integrato San Nicola. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Centro Diurno San Nicola è certificato 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.

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese.

Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.

Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo.

Le controversie possono riguardare:

- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

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 normativa sulla privacy (GDPR 2016/679). I costi per il rilascio della documentazione sono:

- € 35,00 per la prima copia della cartella clinica (dalla seconda copia il costo è pari a € 50,00);
- € 50,00 per il certificato di patologia;
- € 80,00 per il certificato di patologia con scale di disabilità.

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.

Polizza assicurativa

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

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta 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 Società Segesta Gestioni S.r.l., che gestisce il Centro Diurno Integrato San Nicola (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 dell'Ospite. 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 CDI ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il CDI. Per peculiari attività di cura o 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 CDI di norma procede come segue:

- A** 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;
- B** 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;

- C 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.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Centro Diurno Integrato San Nicola

Via Piandanna 4/G
07100 Sassari
T +39 079 2550801
F +39 079 2550890

info.sannicola@korian.it

gruppo.korian.it