



L'altra Casa

CENTRO DIURNO INTEGRATO

Carta dei Servizi





Benviuti al Centro Diurno Integrato L'altra Casa, 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 missione 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 Korian

Indice

Benvenuti al Centro Diurno Integrato L'altra Casa 6

Il Centro.....	6
Posti.....	6
Spazi.....	6
Autorizzazione.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8

Staff e competenze 9

Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore Sanitario.....	9
Servizio Accoglienza.....	10

I primi passi nel Centro 12

Domanda d'ingresso e Lista d'attesa.....	12
Preliminari d'ingresso.....	12
Contraente.....	13
Documenti necessari.....	13
L'accoglienza.....	13
Periodo d'inserimento.....	14

I servizi per i nostri Ospiti 15

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

Altri servizi	19
Assistenza religiosa.....	.19
Spazi e servizi alberghieri	20
Servizio ristorazione.....	.20
Servizio di sanificazione ambientale.....	.21
Distributori automatici.....	.21
Orari e trasferimenti	22
Come raggiungerci.....	.22
Trasporti assistiti.....	.2
Retta	23
Tariffe.....	.23
Servizi inclusi.....	.23
Servizi non compresi nella retta.....	.23
Assenze.....	.24
Dimissioni.....	.24
Soddisfazione e qualità	25
Questionario di Soddisfazione25
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti25
Garanzie di qualità25
Informazioni utili	26
Polizza assicurativa.....	.26
Revisione Carta dei Servizi.....	.26
Tutela della privacy	27
Tutela dei dati personali.....	.27
Consenso Informato.....	.27

Benvenuti al Centro Diurno Integrato L'altra Casa

Il Centro

Il Centro Diurno Integrato L'Altra Casa, con Società di Gestione Segesta Mediterranea S.r.l., fa parte del gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Bari, in via Nicola Cacudi 35/37, 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 affette da diverse forme di demenza allo stato lieve-moderato, 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.

Posti

Il Centro Diurno Integrato L'altra Casa dispone di 30 posti autorizzati e contrattualizzati con regolare accordo ASL per persone non completamente autosufficienti. La struttura è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 16.30, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo. Il Centro rimane chiuso la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono decise sulla base del calendario condiviso con l'Asl e la Regione e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari.

Spazi

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

- Reception;
- palestra;
- locale parrucchiere, barbiere ed estetista.

Lo spazio dedicato al Centro Diurno Integrato L'altra Casa comprende:

- ampia sala polifunzionale;
- laboratori dedicati alle attività di musicoterapia e di riabilitazione cognitivo-

comportamentale;

- sala relax, distinta dagli spazi destinati alle attività socio-educative, con a disposizione n. 2 posti letto per la gestione delle emergenze e contenimento ansia/agitazione;
- office e ambulatorio, dedicato alla valutazione dei Pazienti;;
- stanza riservata ai colloqui di sostegno psicologico, alle valutazioni neuropsicologiche e alla riabilitazione individuale/gruppo;
- bagni Ospiti per assistenza.

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, panchine, gazebo e illuminazione.

Autorizzazione

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite Determina n° 2015/200/00029 del 12/01/2015 ai sensi dell'art. 38, comma 7 R.R. 4/2007 e relativa convalida n° 2018/263/00303 del 21/06/2018.

Il Centro Diurno Integrato L'altra Casa è iscritto al Registro Regionale con atto dirigenziale n° 52 del 27/01/2015. E' convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale tramite accordo con ASL..

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 gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro Diurno Integrato L'altra Casa 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 Diurno Integrato L'altra Casa garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- interventi mirati e personalizzati (PAI), anche grazie al contributo dei familiari;
- 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 L'altra Casa 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 e amministrativo lo staff di Direzione della Residenza San Gabriele.

Tutto il personale che lavora presso il Centro è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

Lo Staff di Direzione è composto dalle seguenti figure di riferimento:

- Direttore Gestionale
- Coordinatore Sanitario::
- Servizio Accoglienza.

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;
- mantenere i rapporti con l'Asl e gli enti di riferimento.

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

Coordinatore Sanitario

Il Coordinatore 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;

- si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e la supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura, della prevenzione da infezioni e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ASL;
- verifica la corretta stesura e applicazione dei PAI.

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

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche d'ingresso, prenotazioni e dimissioni;
- mantiene i rapporti con i familiari di riferimento;
- segretariato sociale;
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi.

Le rette e le eventuali spese di cassa possono essere acquisite entro le ore 12.00 dal lunedì al venerdì e dei giorni prefestivi.

RECEPTION

Il Centro è dotato di un Servizio Reception, condiviso con la Residenza San Gabriele, attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

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;

- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- smistamento delle telefonate.

I primi passi nel Centro

Domanda d'ingresso e lista d'attesa

La domanda d'ingresso al Centro Diurno Integrato L'altra Casa avviene attraverso la presentazione d'istanza da parte della famiglia/Tutore dell'Ospite al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza; il Direttore del Distretto convoca l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) e l'autorizzazione all'inserimento presso il Centro Diurno Integrato L'altra Casa.

A seguito di formale autorizzazione, l'ammissione al Centro sarà curata dall'équipe che provvederà ad un graduale inserimento in base alle necessità dell'Ospite e alle esigenze organizzative del Centro. L'équipe provvede ad accompagnare la famiglia in questo percorso garantendo adeguato supporto relazionale ed emotivo.

L'autorizzazione viene poi inserita nella lista d'attesa gestita dall'Area Socio Sanitaria che, in caso di disponibilità di posto, validerà l'autorizzazione

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto e di comunicazione dell'Area Socio Sanitaria 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.

Contraente

Il contratto con il Centro Diurno Integrato L'altra Casa 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;
- della carta dei servizi.

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 dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente;
- 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 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

Vi è possibilità di inserimento graduale strutturato come di seguito riportato. Durante la prima giornata, è prevista la visita medica e la frequenza del Centro per la sola mattinata, con 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 sempre accompagnato dal familiare/caregiver. 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.

Il costo della due giornate di prova è di 32,50 €.

I servizi per i nostri Ospiti

Il Centro garantisce agli Ospiti l'assistenza socio-sanitaria nel rispetto delle normative vigenti previste dalla Regione Puglia e dal Piano Assistenziale Individuale (PAI) compilato dopo l'ingresso in struttura.

Piano Assistenziale Individuale

Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) è progetto dinamico ed 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, che sia il più possibile completo, 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

Dalle ore 08.30 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone polifunzionale.

Successivamente viene servita la colazione. Nel salone gli Ospiti possono partecipare ad attività varie come risveglio muscolare, lettura del giornale, piccole discussioni o laboratori. Per chi non desidera partecipare alle iniziative proposte il personale offre opportunità di svago alternative. A fine mattinata è previsto il momento dedicato e all'igiene personale.

La rasatura della barba, la manicure ed altre cure rivolte alla persona vengono fornite ogni volta che l'Ospite lo necessita.

Ci si prepara successivamente per il pranzo, che viene vissuto come momento conviviale e socializzante. Il personale presente si occupa in modo particolare degli Ospiti necessitanti di maggior assistenza.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio è possibile nuovamente dedicare del tempo all'igiene personale oppure al riposo. Successivamente si svolgono le attività pomeridiane 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 individuale e di gruppo. Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

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 medica

Presso il Centro Diurno Integrato L'altra Casa è presente, in conformità agli standard regionali, un coordinatore sanitario che si occupa delle seguenti mansioni:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (valutazione clinica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapista della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i medici di medicina generale e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, 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. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la 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 (OSS) che provvedono durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene (personale);
- 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 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

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche.

Il Coordinatore Sanitario e il fisiatra con il terapista della riabilitazione, effettuano la valutazione dell'Ospite e impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, è cura dei terapisti della riabilitazione comporre gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in

palestra. 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.

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;
- 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.

Altri servizi

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle linee guida regionali sulla ristorazione collettiva, delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti grazie a "RistoCloud".

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del Centro. 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 tè con biscotti o fette biscottate, marmellata;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro, pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio o pollo lessato); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o cruda); frutta fresca o cotta;
- Merenda: latte, caffè, tè con biscotti, o yogurt;
- Idratazione pomeriggio: tè o succhi di frutta.

La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni sanitarie 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.

Distributori automatici

Al piano terra sono presenti distributori automatici (bevande calde e fredde, merendine, snack) a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

Trasferimenti

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

- linea metropolitana fermata "San Gabriele" (uscire in direzione di Via Francesco Paolo Troccoli: il Centro dista circa 200 mt);
- linea autobus n. 13.

AUTOMOBILE

Il Centro si trova nelle immediate vicinanze dell'aeroporto di Bari, nel quartiere San Paolo (alle spalle della Chiesa di San Gabriele).

Trasporti assistiti

Il trasporto degli Ospiti del Centro viene effettuato da una società specializzata nel settore del trasporto delle persone disabili con pulmini attrezzati, a cui è affidato il servizio tramite una convenzione.

Retta

Tariffe

Retta giornaliera

- retta in convenzione € 40,82 (quota ASL);
- retta in convenzione € 40,82 (quota Utente);

Trasporto (servizio opzionale)

- costo giornaliero € 3,40 (quota ASL);
- costo giornaliero € 6,10 (quota Utente).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via posticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, tramite le modalità previste per legge.

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:

- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- quote uscite.

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 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 la lettera di dimissioni in cui si attestano le giornate di ricovero. Se la durata dell'assenza supera il mese si procede con le dimissioni dell'Ospite.

Dimissioni

Il Centro concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro ed informa, nei casi previsti, il Distretto Socio-Sanitario (DSS) di appartenenza e la Direzione Area Socio-Sanitaria. Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso comunicazione scritta.

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 e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. Il modulo di segnalazione reclami ed apprezzamenti è disponibile in allegato al presente documento.

Garanzie di qualità

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

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

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Mediterranea S.r.l. che gestisce il Centro Diurno Integrato L'altra Casa (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 perseguitamento 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:

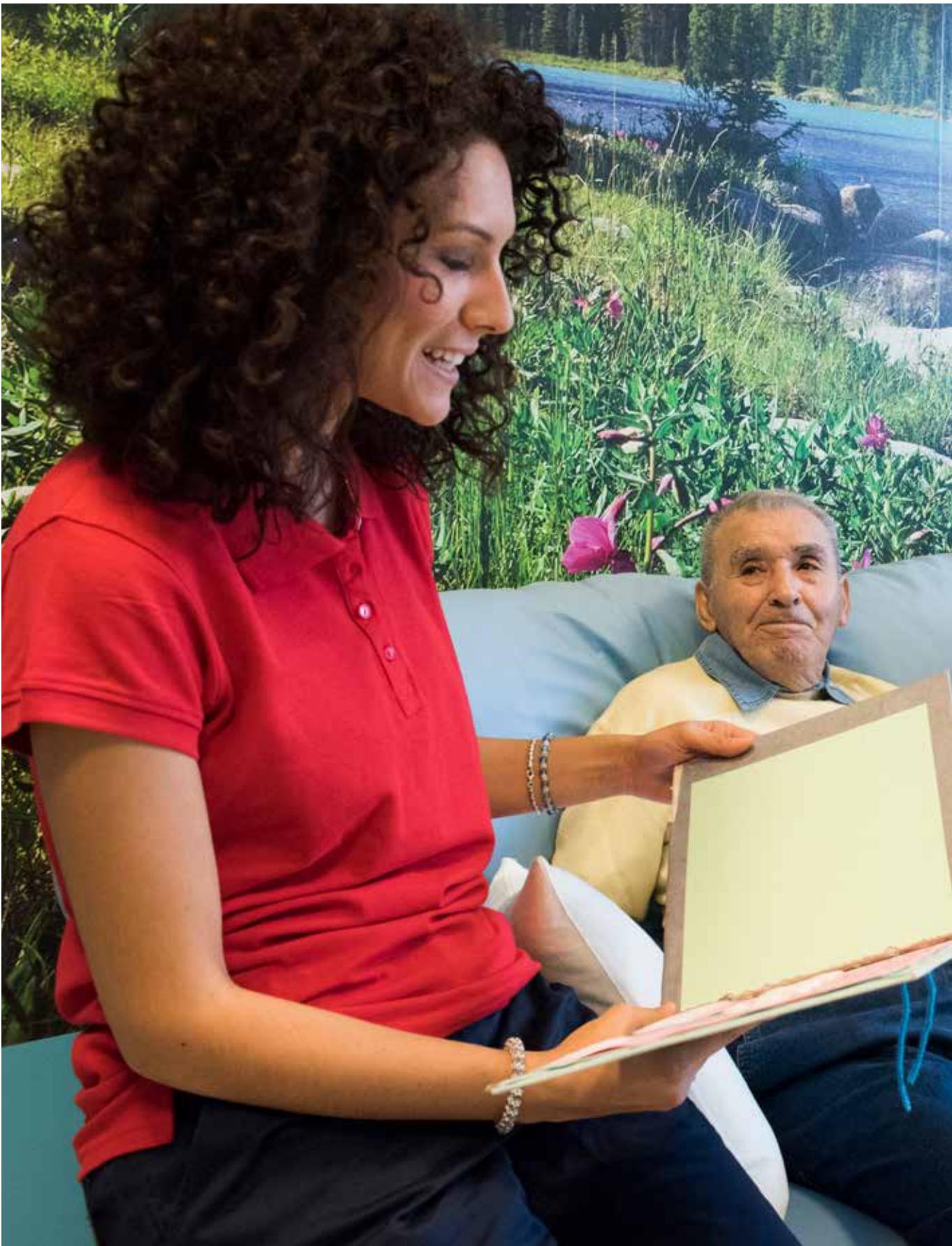
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

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 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 Centro Diurno Integrato 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 L'altra Casa

Via Nicola Cacudi 35/37
70132 Bari
T +39 080 5356327
F +39 080 5379594

centrodiurno.laltracasa@korian.it

gruppo.korian.it