



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Centro Diurno di I°  
ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA  
Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**(REV. 0 DEL 28/02/2019)**

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova  
Sede operativa: **ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**  
Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova  
CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)



## **CARTA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

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

Il Centro Diurno garantisce alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, il rispetto della loro personalità anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del presidio.

### **Il Centro Diurno agisce nei diritti dell'ospite sottoelencati:**

- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.).
- **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **DIRITTO DI DIFESA:** ogni persona in condizioni psico-fisiche-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ogni persona deve aver garantito quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima.
- **DIRITTO DI PAROLA ED ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite, nel limite del possibile.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.
- **DIRITTO DI ACCETTAZIONE:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali".
- **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

**Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**

**Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)**



- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore.
- **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla D.lgs. 196/03.
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.
- **EQUITA'** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale. Obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti.
- **UGUAGLIANZA** significa che a parità di esigenze il Centro Diurno si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le sue azioni, nei riguardi degli ospiti, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza.
- **CONTINUITA'** significa che i servizi vengono erogati in modo integrati, regolari e continui.
- **UMANITA'** significa che l'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori. In particolare si promuove la morale Cristiana.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** significano che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

**Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**

**Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)**



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

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

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





## ACCOGLIENZA OSPITI IN CONVENZIONE

### Come richiedere l'accoglienza

Per richiedere l'accoglienza occorre:

- Procurarsi la domanda di accoglienza, eventuali documenti sanitari e la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03) presso il Centro Diurno.
- Compilare la domanda di accoglienza indicando i dati del richiedente e del garante, che assume la responsabilità per il richiedente in caso di suo impedimento.
- Compilare la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03).
- Presentare la domanda di accoglienza e la dichiarazione relativa al trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03).
- Allegare alla domanda di accoglienza eventuali cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche.

L'interessato e/o il garante firmano il preventivo per accettazione.

Il Centro Diurno prende contatti con l'interessato o il garante per fissare la data dell'accoglienza.

Il giorno dell'accoglienza il Responsabile del Centro Diurno e le operatrici attendono l'ospite e i suoi familiari, assistono l'ospite per la sistemazione e per una serena ambientazione.

Per l'accoglienza sono necessari questi documenti:

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

GRUPPO INSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA

Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova

CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)



## REGOLAMENTO DEL CENTRO DIURNO

### CARATTERISTICHE E FINALITÀ

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

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

### PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DEGLI OSPITI

- **Assistenza.** Le operatrici hanno adeguata formazione e sensibilità per assistere gli ospiti sia nelle esigenze materiali sia nel garantire un ambiente sereno di convivenza. Le operatrici rispettano la personalità e la riservatezza degli ospiti, seguendo l'evoluzione delle loro condizioni generali.
- **Attività nel Centro Diurno.** Il Centro Diurno attiva idonei interventi per la socializzazione degli ospiti, promuovendo l'apertura verso i familiari, la popolazione e nella logica della massima integrazione con il territorio per prevenire ogni forma di emarginazione.
- **Animazione e riabilitazione.** Sono sviluppate attività di animazione fisiche e culturali per favorire una normale vita di relazione nel rispetto della personalità di ciascuno. In relazione alle necessità degli ospiti è prevista l'attività di riabilitazione effettuata da fisioterapisti.
- **Igiene personale.** Le operatrici assistono gli ospiti nell'igiene personale e nella vestizione, provvedendo direttamente per gli ospiti non autosufficienti; provvedono al cambio della biancheria e dei pannoloni; se richiesto provvedono per i bagni in apposito locale bagno assistito. Le operatrici assistono gli ospiti che lo richiedono nell'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane.
- **Ristorazione.** Il Centro Diurno predispone, direttamente con propria cucina, tutti i pasti, nell'ambito delle prescrizioni dietetiche. Oltre ai pasti principali, nel corso della giornata sono disponibili bevande per piccolo ristoro (caffè, tè ...).
- **Pulizia.** È effettuato il servizio di pulizia delle dei bagni degli ospiti, degli arredi, delle attrezzature e delle parti comuni del Centro Diurno.
- **Infermeria.** Il Centro Diurno dispone di servizio di infermeria, che prepara e distribuisce le terapie prescritte dal medico; in caso di necessità chiede l'intervento del medico curante o della guardia medica.
- **Assistenza medica.** All'interno del Centro Diurno è effettuata dai medici della RSA.

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA

Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova

CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)



- **Assistenza spirituale.** Viene celebrata la messa nella cappella della Casa e fornita assistenza agli ospiti che la richiedono.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**

La giornata tipo nel Centro Diurno si svolge conformandosi il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di una collettività, lasciando agli ospiti tempi liberi che possono essere utilizzati secondo le possibilità e i desideri di ciascuno. Le attività del Centro Diurno sono programmate secondo apposito piano settimanale.

**Ore 8.00:** apertura

**Dalle ore 8.30 alle ore 9.30:** colazione.

**Dalle ore 9.30 alle ore 12.00:** gli ospiti svolgono attività manuali, di lettura o di intrattenimento all'interno del Centro Diurno o passeggiano nel giardino.

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

**Dalle ore 13.00 alle ore 14.00:** gli ospiti che lo desiderano si ritirano per il riposo pomeridiano.

**Dalle ore 14.00 alle ore 17.30:** gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione proposte dalla casa.

**Dalle ore 15.30 alle ore 16.00:** merenda.

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

**Ore 18.30:** chiusura.

## **IMPORTANTE**

Sia al mattino che al pomeriggio è possibile partecipare alle attività di animazione proposte.

Nel Centro Diurno è assicurata l'assistenza spirituale (facoltativa) con celebrazione della Santa Messa.

Le terapie sono somministrate agli ospiti nelle ore e secondo le prescrizioni del medico curante.

La consumazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo.

GLI ORARI SOPRA ESPOSTI SONO INDICATIVI E POSSONO SUBIRE LIEVI VARIAZIONI PER ESIGENZE DI SERVIZIO, AD ESCLUSIONE DI QUELLI RELATIVI ALL'APERTURA E CHIUSURA DEL CENTRO DIURNO.

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

**Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**

**Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)**





## **VISITE DI FAMILIARI E CONOSCENTI**

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

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

**Mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.45**

**Pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 17.35**

**Alimenti.** I visitatori sono pregati di non introdurre alimenti nel Centro Diurno.

Il Centro Diurno garantisce un servizio di ristorazione vario e conforme alle prescrizioni dietetiche delle autorità sanitarie. Gli alimenti sono approvvigionati, conservati e somministrati nel rispetto di rigorose norme igieniche; il Centro Diurno è sottoposto a controllo continuativo da parte delle autorità di sorveglianza; tutti gli alimenti introdotti devono essere sottoposti a controlli e mantenuti secondo le procedure previste.

**Medicinali.** Il servizio infermieristico della casa tiene i medicinali e ne cura la somministrazione. I medicinali possono essere forniti agli ospiti solo con prescrizione medica e consegna diretta delle confezioni chiuse ed integre da parte dei familiari.

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

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

## **NORME RELATIVE ALL'AMMISSIONE E ALLA DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

### **Ammissione**

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

- Domanda di accoglienza e dichiarazione trattamento dati personali
- Preventivo di ospitalità
- Documento d'identità e codice fiscale (copie)
- Tesserino sanitario

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

**Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**

**Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)**



## **ELENCO DOCUMENTAZIONE GESTITA DAL CENTRO DIURNO**

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

In particolare il Centro Diurno gestisce:

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

## **NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DELLA RETTA**

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

### **La retta mensile comprende:**

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

### **La retta mensile non comprende:**

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

GRUPPOINSIEME SRL P.IVA 02542390998 - Mura di san Bernardino 20, 16122 Genova

**Sede operativa: ISTITUTO DON LUIGI GUANELLA**

**Via San Nazaro, 23 oppure Via Liri, 25 - 16145 Genova**

**CONTATTI: telefono [010.318077](tel:010.318077) – mail: [info@casariposodonguanella.it](mailto:info@casariposodonguanella.it)**