



CARTA dei SERVIZI

Centro diurno per i soggetti affetti da
declino cognitivo autonomo

VALGIOIE

Via Valgioie, 39 - 10146 Torino (TO)

Tel 011 77 70 861 - Fax 011 77 28 505 - dir.valgioie@puntoservice.org

Indice

PREMESSA.....	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA.....	6
Da chi è gestito il C.D.D.C.A. "Valgioie"	7
Nominativo del medico responsabile e del coordinatore	7
Mission	7
PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO PER I SOGGETTI AFFETTI DA DECLINO COGNITIVO AUTONOMO (C.D.D.C.A.)	7
Caratteristiche generali	7
Orari	8
Ammissione ed ingresso degli utenti	8
Inserimento nel C.D.D.C.A.	9
Programmazione attività giornaliere	9
Équipe professionale	10
Coordinamento	11
Supporto psicologico	11
Assistenza tutelare alla persona.....	11
Assistenza infermieristica	12
Medico responsabile.....	12
Assistenza medica	12
Attività riabilitative/occupazionali/animazione.....	12
Direzione/Coordinamento.....	13
Ristorazione.....	14
Pulizia	14
Servizio trasporti.....	14
Servizi esclusi dalla retta	14
Volontari.....	14
Decalogo dei diritti degli Utenti	15
Il trattamento dei dati personali	16
Meccanismi di tutela e verifica	16
Modalità di presentazione del reclamo	17
Normativa di riferimento	19
Come raggiungere IL C.D.D.C.A.	19
Ufficio Relazione con il Pubblico / Direzione	20
Rette	20

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano."

"Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono quindi gli utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La carta dei Servizi della "C.D.D.C.A. Valgioie" di Torino non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

Torino, lì 01/01/2026

Silver Age S.r.l.
L'Amministratore Delegato
Alessandro Missaglia

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce il **C.D.D.C.A.** come un servizio semiresidenziale, destinato a soggetti affetti da demenza e al sostegno dei familiari e/o altre persone di riferimento, che li assistono al domicilio. Costituisce un elemento fondamentale nella rete dei servizi territoriali ed è in collegamento con l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.), e il Medico di Medicina Generale (M.M.G.). Inoltre, si pone come punto di riferimento territoriale nella rete dei servizi e mette le sue risorse professionali a disposizione dei familiari, che mantengono al domicilio il proprio congiunto affetto da demenza.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo assistenziali, ma anche sociali, relazionali ed in particolare al miglioramento della qualità della vita dell'utente e dei suoi famigliari, con la conseguente riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione o, almeno ad un suo allontanamento nel tempo.

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- 1) Individuare interventi terapeutici, che tengano anche in considerazione la presenza di altre eventuali patologie concomitanti;
- 2) Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Utente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
- 3) Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
- 4) Considerare il C.D.D.C.A. come un sistema aperto, mantenendo se possibile i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale e l'adiacente Residenza Valgioie
- 5) Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della C.D.D.C.A. è alla base di un intervento di qualità. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.
- 6) Miglioramento della relazione con il familiare o altra persona di riferimento realizzando adeguati interventi di supporto, tesi al raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - ridurre o abolire l'uso di psicofarmaci;
 - ridurre e/o contenere lo stress;
 - promozione del benessere psichico;
 - mantenimento della salute fisica;
 - miglioramento delle relazioni sociali;
 - acquisizione di conoscenze sulla malattia e di capacità di gestire il paziente;
 - migliorare il quadro sintomatologico funzionale, psicologico e comportamentale.

Da chi è gestito il C.D.D.C.A. "Valgioie"

Silver Age è una giovane ma dinamica realtà per l'assistenza in terza età in costante espansione.

L'azienda, che ha sede in Via Principe Tommaso, 36 - 10125 Torino, attraverso le sue strutture presenti sul territorio offre servizi mirati a perseguire il benessere dell'anziano con l'ausilio di un team di professionisti qualificati.

Nominativo del medico responsabile e del coordinatore

Il medico responsabile è la Dott.ssa Piano Simonetta specialista in geriatria che si avvale della collaborazione del Direttore Sig. Arena Massimo in possesso del titolo di Direttore di Comunità Socio-Sanitaria.

Mission

L'obiettivo del C.D.D.C.A. è quello di migliorare la qualità di vita ed il benessere di persone affette da varie patologie di demenza, attraverso una presa in carico globale volta al potenziamento delle capacità di svolgere gli atti quotidiani, allo sviluppo di relazioni interpersonali significative, al recupero e alla valorizzazione delle caratteristiche personali e delle capacità residue, oltre ad essere supporto per le famiglie.

Ogni individuo considerato nella propria unicità e con le proprie caratteristiche personali potrà fruire dei progetti assistenziali individualizzati.

Riteniamo di fondamentale importanza l'alleanza terapeutica con i familiari, condividendone la gestione della vita di tutti i giorni e condividendo con loro le scelte riabilitative.

Vengono valorizzati gli operatori e le competenze professionali attraverso percorsi formativi specifici e la condivisione degli obiettivi.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO PER I SOGGETTI AFFETTI DA DECLINO COGNITIVO AUTONOMO (C.D.D.C.A.)

Caratteristiche generali

Il C.D.D.C.A. è una struttura semiresidenziale autorizzato ad accogliere n° 16 ospiti con Determina Dirigenziale rilasciata dalla Città di Torino n°878/v del 23/11/2016.

I destinatari del centro sono soggetti affetti da morbo di Alzheimer e/o altre forme di demenza.

Il C.D.D.C.A. è posizionato al piano terreno dell'edificio di via Valgioie n. 39, che ospita anche l'omonima Residenza destinata ad accogliere ospiti autosufficienti anziani in regime residenziale.

Il C.D.D.C.A. dispone di ingresso autonomo e di indipendente giardino esterno. È situato nel quartiere Parella di Torino, alla periferia ovest della città, raggiungibile con i mezzi pubblici (descrizione dettagliata a pag.18).

All'interno del C.D.D.C.A. sono presenti: uno spazio tisaneria attrezzato, un locale infermeria, un bagno assistito, bagni comuni, area di socializzazione, uno spazio palestra per le attività ed un giardino attrezzato ad uso esclusivo.

Orari

La Struttura è aperta dal lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30. Potrà accogliere utenti in modalità oraria differenziata sia di tempo pieno con orario 08.30 – 16.30, che di tempo parziale con orario ridotto e come stabilito dal progetto di inserimento della UVG di riferimento (nel caso di paziente in convenzione).

Il numero totale di ospiti contemporaneamente presenti non potrà eccedere comunque il numero dei posti autorizzati.

Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca.

Il servizio di trasporto da casa al C.D.D.C.A. e viceversa, prevede la presenza di personale qualificato. È compreso nella quota per i pazienti che fruiscono della convenzione A.S.L. Città di Torino, mentre per il paziente privato è a pagamento.

Ammissione ed ingresso degli utenti

Gli Utenti in regime convenzionato accedono al C.D.D.C.A. a seguito di valutazione dell'U.V.G. dell'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) Città di Torino, che dispone l'inserimento e predispone il Progetto assistenziale individualizzato (PAI).

Il C.D.D.C.A. accoglie altresì ospiti in regime privato le cui valutazioni di accoglienza sono affidate all'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Medico Responsabile in collaborazione con il Coordinatore del Servizio. Tali inserimenti potranno avvenire fatto salvo il soddisfacimento dell'eventuale lista di attesa predisposta dell'A.S.L. della Città di Torino.

Preliminarmente all'inserimento, il Responsabile del Presidio incontra il paziente ed il familiare presso il Centro diurno, per un colloquio finalizzato a fornire le informazioni circa l'organizzazione del servizio, prendere visione degli spazi ed al contempo stabilire un primo contatto relazionale.

Nel corso del primo colloquio si stabiliscono tempi e modalità di inserimento presso il C.D.D.C.A. ed un eventuale periodo di osservazione preliminare alla frequenza definitiva (da concordare).

Durante tale periodo l'équipe, valutata la situazione ed identificati i bisogni dell'Utente dovrà raccogliere le informazioni necessarie alla predisposizione del progetto assistenziale

individualizzato. All'inserimento l'Utente o il Parente/Tutore dovranno sottoscrivere per accettazione, il regolamento di Struttura o contratto per l'Utente privato, del quale viene rilasciata copia.

Si ritiene utile richiedere in copia i seguenti documenti, da conservare nella cartella personale del paziente:

- documento di identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima); ricoveri ospedalieri/dimissioni;
- piano terapeutico redatto dal M.M.G (nel caso di assunzione di terapia durante l'orario di frequenza al C.D.D.C.A.)

Si richiede inoltre di fornire: i farmaci in uso in quantità sufficiente, eventuali presidi in uso (pannoloni, deambulatori etc.) deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del delegato e di almeno un altro parente.

Inserimento nel C.D.D.C.A.

Il nuovo Ospite viene accolto dal Responsabile della struttura e/o dalla sua équipe; egli avrà a disposizione uno spazio guardaroba personale all'interno del C.D.D.C.A. e con l'aiuto del personale assistenziale procederà alla sistemazione dei propri oggetti e di eventuale ricambio biancheria.

Il personale di assistenza segue l'Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Il Responsabile predispone e compila la modulistica prevista, in modo tale che l'équipe possa organizzare le informazioni necessarie ad impostare il **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**, che verrà verificato periodicamente.

La famiglia verrà coinvolta nella predisposizione del progetto assistenziale individualizzato attraverso incontri periodici.

L'U.V.G. che predispone l'inserimento presso il C.D.D.C.A. può svolgere verifica e monitoraggio, sui progetti richiedendo valutazioni a campione al fine di verificare corrispondenza delle risposte ai bisogni rilevati e la prestazione erogata come previsto dalla DGR 45/12 e s.m.i.

Programmazione attività giornaliere

Lo schema riportato di seguito descrive l'articolazione oraria della giornata tipo. La specificazione delle attività settimanali/mensili verrà riportata in schema che verrà esposto in bacheca.

Nessuna attività indicata è prescrittiva per l'ospite. L'organizzazione delle attività sarà articolata in maniera flessibile al fine di rendere fruibili le stesse da parte di tutti.

08.30 - 09.00	Accoglienza. Preparazione degli Utenti per lo svolgimento delle attività.
09.00 - 10.30	Assistenza alla persona. Bagno assistito programmato per gli Utenti che necessitano.
09.00 - 10.30	Educatore. Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico: attività terapeutiche, ludo emozionali, sensoriali situazionali secondo la programmazione settimanale e con la collaborazione dell'assistente.
10.30 - 10.45	Alimentazione. Pausa ristorativa con distribuzione di bevande calde o fredde in base alla stagione.
10.45 - 12.00	Educatore. Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico: attività terapeutiche, ludo emozionali, sensoriali situazionali secondo la programmazione settimanale e con la collaborazione dell'assistente.
12.00 - 13.00	Alimentazione. Pranzo secondo le esigenze alimentari e con il supporto dell'assistente dove necessario.
13.00 - 14.00	Assistenza alla persona. Riposo per chi lo desidera e sorveglianza.
14.00 - 15.15	Assistenza alla persona. Bagno assistito programmato per gli Utenti che necessitano.
14.00 - 15.30	Educatore. Attività di riabilitazione e mantenimento psico-fisico: attività terapeutiche, ludo emozionali, sensoriali situazionali secondo la programmazione settimanale e con la collaborazione dell'assistente. 1 volta a settimana attività con lo psicologo.
15.30 - 16.30	Assistenza alla persona. Preparazione degli Utenti per il rientro a casa.

Équipe professionale

Il personale sarà in possesso di tesserino di riconoscimento con foto e indicazione della mansione professionale. L'équipe professionale si riunisce periodicamente, elabora il PAI, definisce gli interventi assistenziali costruito sulla base dei bisogni individuali rilevati attraverso il lavoro di osservazione, riabilitazione. Il numero di operatori sarà adeguato a garantire il rispetto degli standard di personale previsti dalla normativa e verrà modulato in funzione del numero di utenti presenti all'interno del C.D.D.C.A.

Gli orari di presenza degli operatori verranno affissi in bacheca.

Coordinamento

La funzione di coordinamento è assicurata dal Medico responsabile del C.D.D.C.A., che si avvale della collaborazione del Direttore, nella supervisione dello svolgimento dei programmi di lavoro nei confronti degli ospiti e dell'articolazione delle attività previste nell'arco della giornata.

In particolare, il medico responsabile risponde della progettazione complessiva del servizio e dei progetti individuali tenendo informati i familiari e/o i servizi sociali degli Utenti.

Supporto psicologico

Lo psicologo è un professionista regolarmente iscritto all'albo e svolge le seguenti funzioni:

- Attività psicodiagnostica
- Attività per i caregiver anche attraverso l'organizzazione in gruppi
- Contributo alla progettazione per il paziente
- Supervisione agli operatori (una volta al mese)

Lo psicologo, con una percentuale di occupazione pari al 100 % del C.D.D.C.A., sarà presente in struttura un giorno alla settimana dalle 14.00 alle 16.45. In ogni caso verrà garantita il rispetto degli standard previsti dalla DGR 45/2012.

Assistenza tutelare alla persona

I servizi di assistenza alla persona sono erogati durante tutto l'orario di apertura del C.D.D.C.A. sono svolti da Operatori Socio Sanitari supervisionati dal Coordinatore. In particolare, sono rivolte a:

- supervisione igiene personale;
- interventi igienico-sanitari ove necessari;
- supervisione ad una corretta nutrizione;
- supporto alle attività di laboratorio e servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente.

Tutte le informazioni inerenti all'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Utente.

Gli operatori OSS, con una percentuale di occupazione pari al 100 % del C.D.D.C.A., saranno presenti dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- n. 2 OSS dalle ore 08.30 alle ore 16.30
- n. 1 OSS dalle ore 10.00 alle ore 16.00

In ogni caso verrà garantito il rispetto degli standard previsti dalla DGR 45/2012.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionandosi con il Medico Responsabile e/o con il MMG sullo stato di salute degli anziani e raccolgono su apposita modulistica le informazioni di carattere sanitario.

L'infermiere, con una percentuale di occupazione pari al 100% del C.D.D.C.A., sarà presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00. In ogni caso verrà garantito il rispetto degli standard previsti dalla DGR 45/2012.

Medico responsabile

All'interno del C.D.D.C.A. è presente un Medico Responsabile che in collaborazione con il coordinatore, si occupa di supervisionare le attività sanitarie/riabilitative svolte all'interno del C.D.D.C.A.

Si occupa inoltre della compilazione della Cartella clinica individuale, comunica al M.M.G. le eventuali sostanziali modifiche dello stato di salute dell'Utente e concorda le possibili variazioni terapeutiche.

È responsabile altresì dell'équipe multidisciplinare interna al C.D.D.C.A., tiene i contatti con l'U.V.G.

Il Medico responsabile con una percentuale di occupazione pari al 100% del C.D.D.C.A. sarà presente in struttura di norma il lunedì dalle 09.00 alle 11.00 e il giovedì dalle 14.30 alle 16.30, in ogni caso verrà garantito il rispetto degli standard previsti dalla DGR 45/2012.

Assistenza medica

Gli ospiti inseriti presso il C.D.D.C.A. usufruiranno del Medico di Medicina Generale di territorio come previsto dal S.S.N.

Attività riabilitative/occupazionali/animazione

Le attività sono organizzate al fine di consentire agli utenti di mantenere i contatti con la realtà esterna e vivere e relazionarsi all'interno del C.D.D.C.A. attraverso il coinvolgimento in attività strutturate e di gruppo.

Le attività presso il C.D.D.C.A. saranno:

- terapeutiche: con lo scopo di sostenere ed attivare funzioni mentali non completamente deteriorate, intervenendo sulle potenzialità residue;
- ludico-emozionali: che attraverso momenti di socialità, creano situazioni espressive a sostegno di sentimenti come la gioia, la tristezza e l'autostima;
- sensoriali-situazionali: che attraverso contesti di rilassamento ed ambientazioni finalizzate a favorire la reminiscenza, generano situazioni di appagamento e benessere.

Durante la settimana si svolgono attività di laboratorio occupazionali, espressive e motorie, in piccoli gruppi eterogenei a seconda della tipologia di attività e delle caratteristiche dell'utenza.

Sono previste attività individualizzate e per piccoli gruppi che a seconda del livello di compromissione personale e del quadro clinico individuale e del PAI, l'equipe modulerà su specifici percorsi laboratoriali e riabilitativi.

La giornata è organizzata attività che favoriscano la socializzazione, il movimento e l'attività fisica finalizzate a stimolare abilità e capacità mentali residue utili per il mantenimento di comportamenti di autonomia.

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse, svolgendo un importante funzione di supporto al miglioramento dell'attività motoria. Per coinvolgere il maggior numero possibile di utenti verranno effettuati sia incontri di gruppo che individuali.

Il nostro principale obiettivo è quello di:

- cercare di coinvolgere il malato nelle attività quotidiane, anche se il suo aiuto non è realmente necessario;
- suggerire un'attività che gli possa far piacere;
- enfatizzare il divertimento, non il risultato;
- se non può più continuare le sue attività abituali, trovargli nuovi interessi;
- semplificare per quanto possibile le attività, oppure aiutarlo senza sostituirsi a lui;
- fare in modo che il malato faccia un po' di moto all'aria aperta;
- limitare la durata dell'attività (dai 15 ai 20 minuti);
- interrompere l'attività ai primi segni di stanchezza o frustrazione;
- individuare un compito che il malato sia in grado di assolvere e fornirgli l'aiuto necessario.

La programmazione settimanale, con le attività periodiche organizzate durante il mese è esposta in bacheca.

L'orario del personale di animazione, con una percentuale di occupazione del C.D.D.C.A. pari al 100 %, sarà il seguente:

- n. 1 educatore dalle ore 08.30 alle ore 16.00 il lunedì
- n. 1 educatore dalle ore 08.30 alle ore 15.30 il martedì, mercoledì, giovedì
- n. 1 educatore dalle ore 08.30 alle ore 13.30 il venerdì

In ogni caso verrà garantito il rispetto degli standard previsti dalla DGR 45/2012.

Direzione/Coordinamento

La Direzione del C.D.D.C.A. risponde dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali gestionali cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari e/o i servizi sociali degli Utenti.

Presso la bacheca del C.D.D.C.A. sono affissi gli orari di presenza.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione e del pranzo ed è affidato ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione che fornirà i pasti quotidianamente.

I menù sono validati dal Servizio Igiene Alimenti dell'ASL Città di Torino, nel rispetto delle abitudini e bisogni alimentari dell'Utenza e consentono una larga scelta da parte degli Utenti in base anche alle necessità dietetiche.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree, che viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Utenti;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale), viene svolta negli orari di chiusura del C.D.D.C.A.

Servizio trasporti

I trasferimenti “da” e “per” il C.D.D.C.A. sono inclusi nella retta per gli Utenti convenzionati e prevedono la presenza di un operatore qualificato, da concordare in base alla distanza tra abitazione e CDDCA ed in base al numero di utenti che utilizzano il servizio.

Servizi esclusi dalla retta

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- trasporti sanitari (118);
- servizi di barbiere/parrucchiere per prestazioni di shampoo, taglio e piega tinta, permanente, etc.;
- servizio di Podologia/pedicure curativa;
- servizio di pedicure estetica;
- servizio di manicure estetica e/o curative.

Le tariffe sono esposte nella bacheca.

Volontari

Presso il C.D.D.C.A. possono collaborare le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte nell'apposito albo regionale.

Le attività saranno valutate attentamente in relazione ai bisogni degli Utenti

Decalogo dei diritti degli Utenti

1. Diritto alla vita:

ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.

2. Diritto di cura ed assistenza:

ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

3. Diritto di prevenzione:

ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

4. Diritto di protezione:

ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

5. Diritto di parola e di ascolto:

ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.

6. Diritto di informazione:

ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.

7. Diritto di partecipazione:

ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.

8. Diritto di espressione:

ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

9. Diritto di critica:

ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

10. 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 senso del pudore.

11. Diritto di riservatezza:

ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.

12. Diritto di pensiero e di religione:

ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Il trattamento dei dati personali

Dati trattati:

dati personali, inclusi quelli considerati come categorie particolari di dati, degli Ospiti in case di riposo.

I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all'art. 37 comma 1 lett. a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento:

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell'interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all'offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all'accoglienza dell'interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).
- Attività di diagnosi e/o cura e/o prestazioni assistenziali e/o prestazioni diagnostiche e/o prestazioni riabilitative connesse alla patologia.
- Raccolta di informazioni necessarie per la gestione e la tutela della salute dell'interessato e alle prestazioni socio – sanitarie – riabilitative.
- Comunicazioni legate alla tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.
- Gestione di servizi derivanti dall'attività di Farmacia e Parafarmacia.
- Gestione di servizi derivanti dalle attività residenziali di Servizi Sociali territoriali.
- Adempimento degli obblighi contrattuali.
- Eventuali richieste da parte del Committente (ove presente) legate all'erogazione del servizio.
- Eventuali richieste da parte di organi di controllo ispettivi.
- Eventuale fatturazione.
- Adempimenti legati all'osservanza di specifici obblighi di legge.
- Eventuale recupero crediti.
- Eventuale contenzioso.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Principe Tommaso 36, Torino e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico.

Si precisa che i dati sensibili degli Ospiti sono trattati dal personale medico e infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Presso la bacheca della casa di riposo è disponibile il “Registro dei trattamenti e Valutazione dei rischi sul trattamento dei dati personali”.

Meccanismi di tutela e verifica

Il C.D.D.C.A. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o

comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Il coordinamento attraverso modulistica e procedure certificate provvede ad analizzare i report ottenuti al fine di migliorare il servizio offerto e correggere eventuali anomalie insorte

Sono parte integrante della procedura i controlli di verifica settimanali e mensili del coordinatore.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con Il Medico Responsabile (l'orario di presenza è affisso presso il C.D.D.C.A.);
- tramite lettera scritta o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP presso la "Residenza Valgioie" in via Valgioie n. 39 - Torino. Entro quindici giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione del C.D.D.C.A.

Silver Age S.r.l.

SPETTABILE DIREZIONE

_____, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____
- Descrizione dell'evento: _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

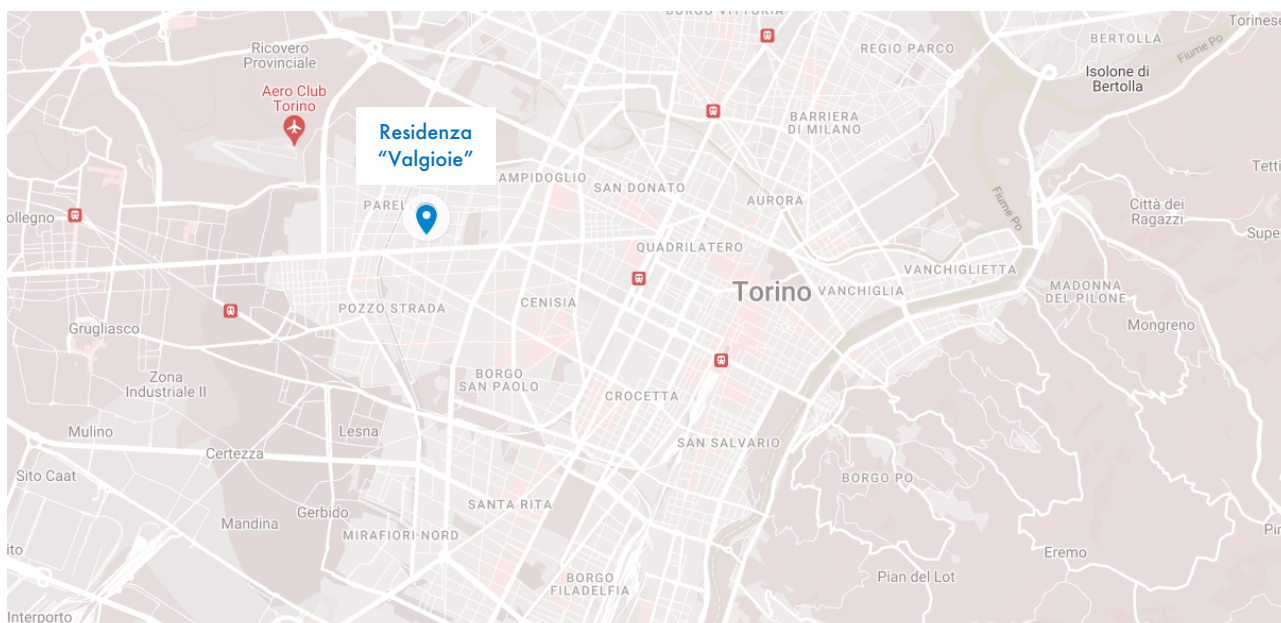
Normativa di riferimento

D.G.R. n° 45/4248 del 30-07-2012

D.G.R. n° 85/6287 del 02-08-2013

D.G.R. n° 25/12129 del 16/09/2009

Come raggiungere IL C.D.D.C.A.



Dall'autostrada

Dalla Tangenziale di Torino, uscire in Corso Regina Margherita, svoltare a dx in Via Pietro Cossa fino all'incrocio con Via Nicomede Bianchi, svoltare a sx e percorrere via Bianchi fino all'incrocio con Via Gianfranco Re, svoltare a dx percorrendo via Re fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltare a sx e percorrere via Valgioie per circa 500 mt.

Dal centro di Torino

Raggiungere corso Regina Margherita, svoltare in Corso Lecce fino a piazza Rivoli, raggiunta la piazza svoltare a dx in c.so Francia percorrendolo per circa 3km, girare a dx in via Exilles, fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltate a sx e per 50 mt.

Trasporto pubblico

Metro M1: Porta Nuova a Pozzo Strada (direzione Fermi), percorrere a piedi strada del Lionetto, fino all'incrocio con Via Valgioie, svoltare a dx per circa 500 mt.

Da Porta Nuova: Tram n° 9 fino a fermata n° 457 FABRIZI, proseguire su autobus n° 13 scendendo fermata 2387 Campanella, proseguire a piedi in via Exilles, fino all'incrocio con via Valgioie, svoltare a dx per 50 mt.

Ufficio Relazione con il Pubblico / Direzione

È situato al piano terra presso la "Residenza Valgioie" in via Valgioie n. 39 - Torino.

Tel. 011 77 70 861- Fax 011 77 28 505

Rette

La retta di degenza, per gli Ospiti del C.D.D.C.A. come previsto dalla D.G.R. n° 45/4248 del 30-07-2012 e dalla D.G.R. n° 85/6287 del 02-08-2013 è calcolata sulla base giornaliera ed è pari a:

TIPOLOGIA	RETTA GIORNALIERA comprensiva di iva
C.D.D.C.A. Utente Convenzionato	€ 36,80
C.D.D.C.A. Utente Privato	€ 75,00

La retta viene sottoscritta al momento della firma del Regolamento di struttura, eventuali variazioni sulla retta verranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

La struttura fornirà su richiesta dell'Utente/delegato dichiarazione annuale per la detraibilità fiscale.

All'atto dell'inserimento dell'Utente presso il C.D.D.C.A., verrà richiesto all'Utente/Familiare, il versamento di una cauzione infruttifera a garanzia di eventuali obbligazioni rimaste inadempite alla soluzione del contratto.

Tale cauzione non verrà richiesta per gli ospiti con retta integrata dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, ai sensi della DGR 45 – 4248 del 30/07/2012 e.s.m.i. (all. 5) punto 17.



C.D.D.C.A.
"Valgioie"
Via Valgioie, 39
10146 Torino (TO)

Tel. 011 77 70 861
Fax 011 77 28 505

valgioie@silverage.it