

CARTA dei SERVIZI

Centro Diurno
RIVAROLO

Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100 – 16159 Genova (GE)
Tel. 010 74 05 211 – rivarolo@puntoservice.org

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a r. l.

1. PREMESSA 4
Mission 4
Presentazione 5
Linee guida 6
2. LA STRUTTURA 7
Caratteristiche generali 7
Come raggiungere il centro diurno 8
Orari 8
3. INFORMAZIONI E ACCESSO 9
Ammissione ed ingresso 9
Inserimento e vita nel Centro Diurno 10
Indicazioni per il ritiro della documentazione socio-sanitaria 10
Dimissioni / trasferimenti 10
Utente: informazioni, Diritti e Doveri 11
4. IL PERSONALE 11
L'Équipe assistenziale 11
Modello di organizzazione 12
I Servizi Amministrativi 12
Centralino 12
5. VITA IN STRUTTURA 12
Giornata tipo 12
Pulizia 13
Ristorazione 13
Servizio di trasporto 13
6. SERVIZI ASSISTENZIALI 14
Assistenza infermieristica 14
Servizi di animazione e socializzazione 14
7. QUALITÀ E PRIVACY 15
Introduzione agli standard e modalità di verifica 15
Somministrazione di questionari di customer satisfaction 15
Diritto alla riservatezza 15
Meccanismi di tutela e verifica 16
Normativa di riferimento 18
Il trattamento dei dati personali 18

1. PREMESSA

Mission

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 familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il personale impegnato nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI 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 fornite dal personale, dalle persone residenti e dai loro familiari.

Caresanablot, ottobre 2026

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.

L'Amministratore Delegato

Dott.ssa Stefania Repinto

Linee guida

I Centri Diurni sono servizi semiresidenziali rivolti a persone anziane del territorio, con vario grado di non autosufficienza, che, per il declino funzionale e/o cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero in una struttura residenziale socio-sanitaria. L'inserimento in un centro diurno consente quindi alla persona anziana di mantenere la serenità che deriva dal conservare il proprio domicilio, pur usufruendo di un servizio il cui compito generale è quello di fornire un sostegno integrato alla vita quotidiana orientata alla valorizzazione delle funzioni residue, agli interventi di tipo occupazionale e all'animazione.

All'interno del Centro Diurno vengono inoltre svolte attività di recupero funzionale sia motorio che occupazionale e cognitivo.

Sono presenti due tipologie di centri diurni:

- primo livello: sono rivolte a persone anziane in condizioni di limitata autonomia fisica in cui il disturbo cognitivo non rappresenta il problema dominante;
- secondo livello: rivolte a persone anziane affette prevalentemente da patologie psicoinvolutive severe, il cui grado di non autonomia è determinato dal deficit cognitivo;

Presso la RSA Rivarolo è presente il Centro Diurno di **secondo livello.**

2. LA STRUTTURA

Caratteristiche generali

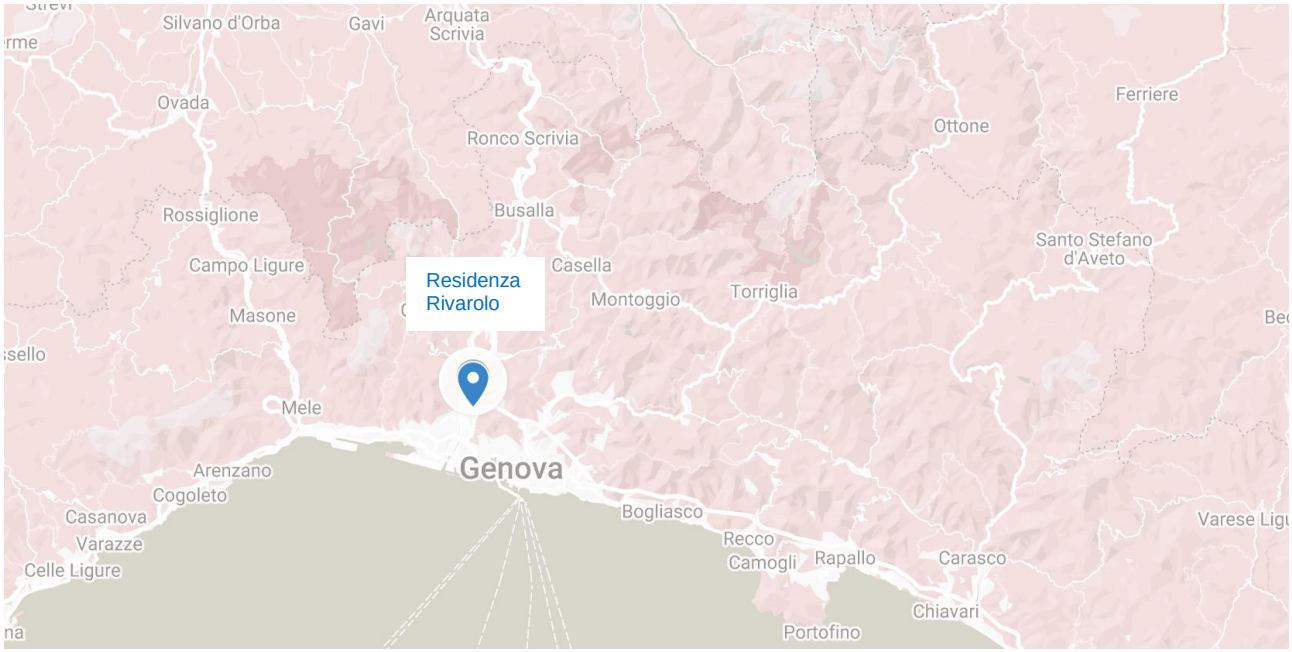
Il Centro Diurno presso al RSA RIVAROLO in Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100 a Genova (GE) è una Struttura con una capienza di 20 posti / utenti dove, in accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- servizi alla persona;
- servizi sanitari;
- servizi di animazione e socializzazione;
- servizio di ristorazione;
- servizio di trasporto (eventuale).

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alla 16.00 (escluso i festivi).

PERSONALE	MINUTI AL GIORNO CENTRO DIURNO
Psicologico Educatore/educatrice	30'
Infermieristico	3'
Animazione	15'
Sociosanitario	60'

Come raggiungere il centro diurno



La Residenza Rivarolo si trova in Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100 - Genova

Dalla Stazione di Genova Rivarolo

Percorrere 400mt a piedi, verso Piazza Pallavicini.

Prendere Autobus 272 e scendere alla decima fermata "CAMBIASO 9/BRIGNOLE".

Dall'autostrada

Autostrada A7 Casello di Genova Bolzaneto da qualunque provenienza.

Orari

Centralino e reception

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Tel. 010 74 05 211

E-mail: rivarolo@puntoservice.org

www.puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Gestito dal personale di Reception negli orari di apertura del servizio (09.00-12.00/14.00-18.00) e dal coordinatore o dall'infermiere in turno nei rimanenti orari.

3. INFORMAZIONI E ACCESSO

Ammissione ed ingresso

Il Centro Diurno di II livello è rivolto a persone anziane affette prevalentemente da patologie psicoinvolutive severe, il cui grado di non autonomia è determinato dal deficit cognitivo; per l'inserimento in convenzione con la ASL nel Centro Diurno è necessario presentare domanda presso l'ufficio distrettuale dell'ASL 3 GE.

Non sono quantificabili i tempi della lista d'attesa gestita dalla ASL 3 di Genova.

L'ammissione al Centro Diurno per i posti non convenzionati viene stabilita previo colloquio con il/la psicologo/a responsabile del centro. In caso di domande superiori alla disponibilità di posti, le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa della Asl.

Al momento dell'ingresso l'utente dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il "Contratto di Ospitalità".

Per facilitare l'inserimento, è necessario presentare preventivamente copia dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza e domicilio se diverso;
- documento di identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- recapito dei parenti e del medico curante
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del medico curante;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;

La dimissione di un utente è determinata:

- dalla richiesta dello stesso;
- dalla richiesta di un familiare, in caso di persona anziana non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore;
- qualora il comportamento diventi incompatibile con la normale convivenza in comunità o qualora la persona anziana abbia necessità di assistenza o di prestazioni sanitarie che esulino dalle possibilità del servizio di centro diurno; tali circostanze sono accertate dal Responsabile del Servizio e trasmesse, per iscritto, all'Amministrazione;
- dal decesso dello stesso;
- in caso di ricovero o malattia superiore ai 30 giorni, l'utente può essere sospeso tramite procedura concordata con ASL3. È necessario a tal fine fornire certificato di ricovero.

Il ricorso all'individuazione formale di un Amministratore di Sostegno è particolarmente consigliato nei casi di persone anziane con condizioni psicofisiche compromesse.

Inserimento e vita nel Centro Diurno

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di frequenza del nuovo utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri utenti ed evitare l'isolamento.
Lo accompagna all'interno del CD e pone attenzione a che familiarizzi con il centro, gli ambienti, le sue regole ed i suoi servizi, indicando allo stesso le poche e semplici regole di vita della Comunità.

In questa fase vengono compilate *la cartella accoglienza*, e le relative schede di valutazione in modo tale che il personale venga a conoscenza delle informazioni necessarie per impostare il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Indicazioni per il ritiro della documentazione socio-sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle o di altra documentazione possono essere consegnate soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione del CD, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

Dimissioni / trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra Il Centro Diurno e l'utente è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'utente da parte della Direzione e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'utente indirizzata alla Direzione, con preavviso di 15 giorni;
- per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'utente con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni;
- per decesso dell'utente;

- per allontanamento immediato dell'utente da parte della Direzione a causa di gravi motivi.

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'utente che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Il corrispettivo per la retta è dovuto sino alla data in cui la frequenza è effettivamente terminata.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato A.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

Utente: informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, il Centro Diurno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

4. IL PERSONALE

L'Équipe assistenziale

È individuata una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Personale psicologico
- Personale infermieristico
- Personale di animazione
- Personale sociosanitario

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona anziana tramite l'elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun utente considerato nella sua complessità.

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni sei mesi, e nel caso di eventi straordinari prima di questa scadenza: ad agni revisione viene condiviso con l'utente o con i familiari che ne facciano richiesta.

Ogni attività professionale fa riferimento ad un programma di lavoro, costantemente supervisionato dalla Direzione locale.

Modello di organizzazione

Il modello organizzativo che proponiamo per la gestione del CD vede nella centralità dell'utente e i suoi bisogni, il fulcro attorno al quale ruotano le diverse figure professionali impiegate.

Concretizzare tale modello organizzativo significa:

1. adottare un'organizzazione del lavoro per progetti;
2. promuovere il lavoro d'équipe;
3. adottare adeguati strumenti di passaggio delle informazioni.

I Servizi Amministrativi

I servizi amministrativi vengono svolti da personale che provvede alla fatturazione e agli incassi.

Centralino

Gli orari di attivazione del servizio di reception e centralino sono esposti nelle bacheche della Struttura.

5. VITA IN STRUTTURA

Giornata tipo

Dalle 08.00	Accoglienza degli utenti.
Sino alle ore 11.45	Colazione. Attività di animazione, stimolazione cognitiva e terapie non farmacologiche.
11.45 - 12.00	Il servizio infermieristico svolgerà le attività programmate.
12.00 - 13.00	Pranzo.
Dopo pranzo	Eventuale riposo o relax degli utenti
Dalle 13.00 alle 15.45	Attività di animazione, stimolazione cognitiva e terapie non farmacologiche.

15.00	Distribuzione della merenda.
16.00	Rientro a casa.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione dei locali comprendono attività quotidiane e periodiche.
I lavori quotidiani sono eseguiti al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli utenti il benché minimo disagio.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione del pranzo e della merenda.
I pasti vengono preparati all'interno della Struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.
I menù sono elaborati da un/una dietologo/a, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta sia in regime normale che dietetico.
I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Utenti.
Si riporta in allegato, a titolo meramente indicativo, un menù tipo (vedi allegato).

Saranno previste inoltre, senza ulteriori addebiti, diete speciali personalizzate qualora vengano richieste dal medico curante.

Servizio di trasporto

Per agevolare il trasferimento da e per il CD è possibile stipulare apposito contratto con la croce convenzionata con la Struttura. Il costo di tale servizio non è compreso nella retta.

6. SERVIZI ASSISTENZIALI

Assistenza infermieristica

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.

Servizi di animazione e socializzazione

Il servizio viene garantito nel rispetto dei parametri previsti della normativa vigente.
Il servizio di Animazione si pone i seguenti obiettivi:

a) rendere la persona anziana attiva e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative;
b) consentire alla persona anziana di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti;
c) stimolare e mantenere le capacità fisiche e mentali;
d) provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria in casi particolari;
e) creare un clima di amicizia e di collaborazione tra le persone anziane che frequentano il CD in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive.

Le attività proposte possono essere, a titolo puramente indicativo, così schematizzate:

Attività artigianali

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

Attività sociali/culturali

- lettura del giornale con commento
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di persone anziane, associazioni etc.)

Attività ludico/creative

- gare di carte - dama etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- feste
- canto/ballo

7. QUALITÀ E PRIVACY

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Diurno, tra i cui obiettivi figura:

la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite,
in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati.

Pertanto, il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Somministrazione di questionari di customer satisfaction

Con cadenza annuale verrà sottoposto agli utenti/familiari un questionario di soddisfazione (vedi a titolo semplificativo allegato).
Tale questionario di semplice compilazione permetterà alla Direzione di verificare la qualità percepita da utenti e familiari.
Il questionario è anonimo e presenta anche una parte in cui utenti/familiari possono dare consigli alla Direzione.
Alla riconsegna l'ufficio qualità analizzerà i risultati dei questionari in modo tale da poter apporre eventuali interventi correttivi.
Verranno inoltre confrontati graficamente i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti al fine di verificare il continuo miglioramento dei servizi erogati nel CD.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'utente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli utenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Orari destinati al riposo

Gli utenti sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri utenti nelle ore pomeridiane destinate al riposo.

Meccanismi di tutela e verifica

Il CD 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 del personale che ritenga non conforme a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo

L'utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico –URP c/o l'ufficio amministrativo.

Modello reclami

PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE
_____
_____
_____

_____, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di parente-delegato dell'utente 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

DGR 944/945 del 16/11/2018

Legge Regionale 9 dell'11/05/2017

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso il CD; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli utenti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso il CD con garanzia di tutela dei diritti della persona interessata.

Residenza
“Rivarolo”
Via Pierino Negrotto Cambiaso, 100
16159 Genova (GE)

Tel. 010 74 05 211

rivarolo@puntoservice.org