



CDA DOMUS AUREA
Via Giovanni Pascoli 10
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Manuale Qualità

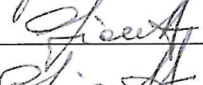
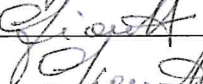
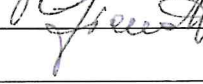
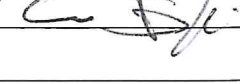
Pag. 1 di 13

CARTA DEI SERVIZI

02.01

02.01

CARTA DEI SERVIZI

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma Responsabile Qualità
0	EMISSIONE	10/10/2019		
1	REVISIONE	24/08/2021		
2	REVISIONE	12/01/2023		
3	REVISIONE	22/04/2025		

Rev. 3
del 22/04/2025

 CDA DOMUS AUREA <i>Via Giovanni Pascoli 10</i> <i>Castelnuovo Garfagnana (LU)</i>	Manuale Qualità	Pag. 2 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

CARTA DEI SERVIZI

CDA “DOMUS AUREA”

Sommario

Introduzione.....	3
Finalità e Valori	4
Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari	4
Descrizione della Struttura	5
Organigramma e Funzionigramma CDA DOMUS AUREA	6
Servizi alla persona	7
Assistenza sanitaria	7
Assistenza infermieristica	7
Assistenza socio-assistenziale	7
Assistenza riabilitativa.....	8
Servizio di animazione.....	8
Piano di Assistenza Individuale (PAI).....	8
Biblioteca.....	9
Assistenza religiosa.....	9
Parrucchiere e/o eventuale estetista	9
Servizi alberghieri.....	9
Ristorazione.....	9
Pulizia ambienti	10
Lavanderia	10
Telefono	10
Orario di visita.....	10
Rapporti con le famiglie	11
GESTIONE VALORI E BENI PERSONALI	11
RAPPORTI CON ASL – SERVIZIO SOCIALE	11
RUMORI MOLESTI	12
Raccolta dei reclami.....	12
Tutela della Privacy.....	12
Come contattarci	13

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 3 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Gentile Ospite, nel ringraziarla per aver scelto il CDA “Domus Aurea”, le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra struttura, dove lei potrà godere, quando è nel nostro Centro, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero elenco di prestazioni, si offre come testimonianza della filosofia di Domus Aurea. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell’ospite, dell’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell’individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la persona al centro delle nostre cure.

Il CDA “Domus Aurea” ha come valori:

- l’attenzione alla qualità della vita degli ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l’ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un’assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l’integrazione delle esigenze dell’ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali per una rete di sostegno più efficace anche al fine di evitare il ricovero in RSA o ritardarlo per quanto possibile;
- il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

La carta dei servizi viene consegnata ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente al momento dell’ingresso della struttura.

Introduzione

La Carta dei Servizi del CDA “Domus Aurea” è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d’impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi, in collaborazione con gli ospiti, i loro familiari e le associazioni di volontariato. L’obiettivo è quello di migliorare la qualità della vita delle persone che vengono accolte all’interno della struttura fornendo tutta una serie di servizi che riguardano:

- assistenza infermieristica e medica attraverso il MMG;
- animazione;
- pulizia ambientale;
- lavanderia;
- manutenzione straordinaria;
- trasporto.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 4 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

L'assistenza sanitaria è affidata al medico curante del singolo ospite, in stretta collaborazione con il personale sanitario di struttura.

Finalità e Valori

Domus Aurea è una struttura residenziale e diurna finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di persone non autosufficienti per periodi di lungo degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela del benessere della persona, insieme ad un buon livello di assistenza ed alberghiera. I nostri principi e nostri valori sono:

- presa in carico socio-sanitario dell'ospite;
- la centralità della persona;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale della persona non autosufficiente,

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- assistenza qualificata;
- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue della persona;
- interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari
- contatti con il Servizio Sociale Territoriale per garantire la continuità assistenziale e poter usufruire dei servizi sanitari territoriali.

Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari

Gli ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alla stesura del piano assistenziale individuale (PAI) e al suo aggiornamento;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 5 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Gli ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso comune;
- informare gli operatori di ogni uscita dell'ospite durante la permanenza nel Centro Diurno al di fuori dell'orario di ingresso e di uscita;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con gli infermieri;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Descrizione della Struttura

Il CDA Domus Aurea nasce il 15 dicembre 2007 dalla volontà della Misericordia di Castelnuovo di Garfagnana di prendersi cura e di assistere nei bisogni le persone anziane non autosufficienti le quali, per fragilità psicofisiche o per cause contingenti, avvertono il bisogno di lasciare la propria abitazione, temporaneamente o definitivamente, per inserirsi in un contesto abitativo integrato, dotato di servizi di sostegno sia diurni che residenziali.

La struttura si situa alle porte occidentali del paese di Castelnuovo Garfagnana, in una località verdeggianti e naturale, dove la dimensione umana viene valorizzata in tutte le sue forme, garantendo cura, assistenza ed accoglienza al malato, all'anziano ed al suo familiare.

Il CDA si propone i seguenti obiettivi:

- Offrire un adeguato sostegno sociosanitario a coloro che necessitano di un'assistenza diurna per favorire la permanenza presso il nucleo familiare rispettando anche le esigenze del caregiver;
- Svolgere un adeguato programma individualizzato di assistenza, mirato a ridurre i sintomi dei processi degenerativi cognitivi, funzionali e comportamentali degli ospiti.

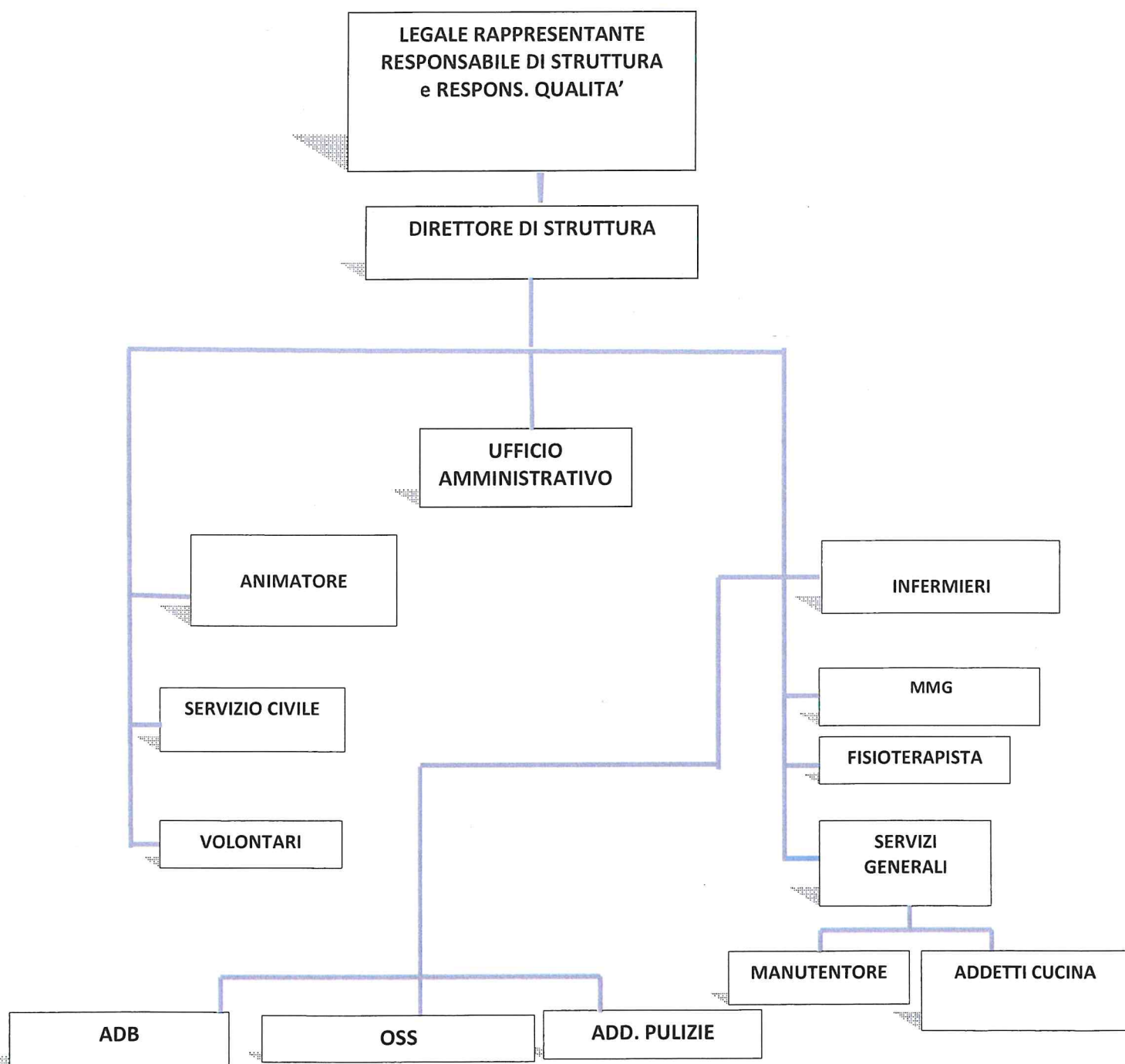
Gli anziani sono ospitati presso il CDA per l'intero arco della giornata, usufruendo di tutti i servizi sociosanitari presenti e vivendo quotidianamente in tutti gli spazi della struttura disposta al primo piano della sede della Misericordia di Castelnuovo di Garfagnana in Via Giovanni Pascoli n. 10. La struttura ha una capacità di accoglienza di 6 ospiti.

Durante la settimana gli ospiti possono essere portati nell'adiacente RSA della misericordia che dispone di un ampio giardino dove gli ospiti, specialmente nel periodo estivo, possono trascorre momenti all'aperto.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 6 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Organigramma e Funzionigramma CDA DOMUS AUREA



 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 7 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Servizi alla persona

Il Centro garantisce agli ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio-assistenziale e di animazione.

Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria in struttura viene garantita attraverso il proprio Medico di Medicina generale che visita i suoi assistiti su richiesta qualora se ne ravvisasse la necessità.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici, vengono richiesti dal medico di base di ciascun ospite e sono a carico del SSN; ove possibile, è auspicabile che l'ospite venga accompagnato dal familiare.

I pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozine, deambulatori) forniti dall'ASL su prescrizione del proprio medico di base.

Il Centro dispone comunque di ausili e di carrozzine in numero sufficiente per un utilizzo occasionale.

Gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) devono essere richiesti dagli uffici ASL di competenza su prescrizione del proprio Medico di Base e verranno consegnati dal corriere direttamente in struttura.

Diversamente **per i soggetti che usufruiscono dei benefici dell'accreditamento** il materiale necessario per l'assistenza è a completo carico della struttura.

Assistenza infermieristica

La struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna, tramite infermieri. L'assistenza si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza agli ospiti.

L'approvvigionamento dei farmaci è garantito dalla struttura su prescrizione del Medico. Su richiesta possono essere gli stessi familiari che provvedono alla fornitura.

Assistenza socio-assistenziale

Gli Operatori Socio Sanitari (OSS) (OSA) svolgono e garantiscono, in maniera continuativa le attività di accudimento e assistenza diretta, tenendo conto del profilo medico, comportamentale, relazionale di ogni singolo ospite.

L'obiettivo del lavoro degli operatori è non solo quello di garantire la pulizia e il decoro della persona ma anche quello di mantenere ogni possibile autosufficienza e ridurre le conseguenze di una condizione di dipendenza.

Al pari dell'Infermiere, l'OSS opera all'interno di un piano gestionale formalizzato dalla Direzione che definisce protocolli specifici sulla contenzione, l'incontinenza, la mobilitazione e la pulizia dell'ambiente secondo un programma giornaliero, settimanale o mensile sia per la cura della Persona che per il decoro dell'ambiente.

Per l'igiene intima vengono usati presidi monouso.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 8 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Assistenza riabilitativa

Il nostro approccio all'ospite parte dall'assunto che le autonomie della persona vadano preservate il più possibile. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'ospite. Quindi gli ospiti del diurno verranno seguiti attraverso l'attenzione per l'igiene e la cura della persona esigendo anche dalle famiglie che siano curati l'abbigliamento all'arrivo. Inoltre verrà curata l'attività motoria, il consumo dei pasti, i momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti membri dell'équipe ed ai familiari.

A questo scopo il fisioterapista collabora con il personale socio assistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilitazione degli ospiti.

Il fisioterapista interviene sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture e la fornitura di ausili idonei.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione in struttura è garantito da un Animatore. La suddetta figura ha cura di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'ospite, compatibilmente con la normativa di riferimento.

Per gli ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza, vengono privilegiate le attività utili per il miglioramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per quei pazienti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale.

Una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste, ai compleanni degli ospiti ed eventi aperti alla partecipazione anche dei familiari e della comunità.

Piano di Assistenza Individuale (PAI)

Il Progetto di Assistenza Individualizzata (PAI) pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla persona anziana, ospite del Centro, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile dell'ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Il PAI diviene così momento di 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. L'ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il CDA, al momento dell'ingresso in struttura e ogni volta che si rendono necessarie pratiche terapeutiche particolari.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 9 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Particolare attenzione verrà rivolta al coordinamento della gestione dei soggetti seguiti dal Servizio Sociale Territoriale. Il PAI deve essere revisionato almeno con cadenza semestrale o al mutare delle condizioni psicofisiche dell'ospite.

Biblioteca

Per chi lo desidera, è disponibile un servizio di consultazione dei libri presenti nella piccola biblioteca della struttura.

Assistenza religiosa

Occasionalmente in funzione della disponibilità del Parroco si provvede alla celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre si propone anche la crescita della persona nella fede cattolica, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, agli ospiti aderenti ad altre religioni, la struttura garantisce la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose sia all'interno - richiedendo l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede – sia all'esterno - con le comunità di fede presenti sul territorio, nel rispetto della libertà e dignità delle altre persone accolte.

Parrucchiere e/o eventuale estetista

Nel CDA il Servizio di parrucchiere/barbiere è affidato ad una parrucchiera esterna o direttamente dal personale, per taglio, piega e necessità particolari. Il Servizio di parrucchiera/barbiere deve essere richiesto dagli ospiti, è necessaria la prenotazione e rappresenta una spesa accessoria esclusa dalla retta. Il costo del servizio è concordato autonomamente tra l'ospite, il familiare e/o il tutore e il professionista coinvolto.

Servizi alberghieri

Ristorazione

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- ore 7,30-9:30 ingresso nel CDA;
- ore 8.30-9,30: prima colazione che può essere consumata in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, somministrazione terapia;
- ore 10.00 – 12.00: visite mediche, attività sanitarie, mantenimento dell'autonomia nella gestione dei bisogni fisiologici, attività varie ed animazione;
- ore 12.00 – 13.00: pranzo con scelta del menù ed eventuale somministrazione farmaci;
- ore 13.30 -15.00: eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale;
- ore 15,00 16:30: idratazione ospiti e merenda;
- ore 15.00 – 16.00: terapia occupazionale e di animazione;

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 10 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

- ore 17.00-18.00: Rientro ospiti alle proprie abitazioni;
- ore 18:00 cena nel caso in cui sia richiesta dal familiare

In mattinata, dopo la colazione, è previsto un intermezzo di idratazione. Nel pomeriggio viene servita la merenda.

Il menù, predisposto e concordato con la ASL, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. Il menù consente all'ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli ospiti. È assicurato dagli operatori l'imboccamento degli ospiti che lo necessitano.

Pulizia ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti viene garantita da personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

Lavanderia

Il Centro Diurno provvede al cambiamento della biancheria da bagno. Per quanto riguarda la biancheria personale e gli abiti, è a disposizione una lavanderia interna che provvede, in caso di necessità, al lavaggio della biancheria intima dell'ospite e del vestiario.

Quotidianamente gli effetti personali vengono controllati dal personale di assistenza e, se sporchi, raccolti e inviati in lavanderia o consegnati ai familiari, secondo accordi preliminari.

Telefono

È possibile per gli ospiti telefonare all'esterno e ricevere telefonate direttamente nella struttura.

È inoltre consentito agli ospiti l'utilizzo del cellulare personale, anche con il supporto degli operatori laddove necessario.

La struttura mette a disposizione anche un *tablet* per consentire di fare *videochiamate* in diretta, con una visualizzazione più ampia rispetto ai telefonini e di inviare o ricevere video messaggi che possono essere poi recapitati.

Orario di visita

Anche se Centro Diurno la Struttura è aperta al pubblico tutti i giorni e prevede un orario di visita 'libero' ad accezione:

- della fascia oraria 14.00 – 15.00 per garantire la privacy durante il passaggio delle consegne;
- degli orari di somministrazione dei pasti, salvo diversi accordi con la Direzione.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 11 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Rapporti con le famiglie

Il Responsabile della struttura provvede alla relazione costante con l'ospite e i suoi familiari agevolandone la comunicazione. È possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito oltre che per discutere situazioni specifiche riguardanti i casi assistiti. Tali colloqui e visite potranno svolgersi anche tramite video-collegamenti.

Allo scopo di facilitare il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale in coerenza con quanto previsto nel Progetto personalizzato, all'interno del Centro sono stati individuati dei locali destinati agli incontri tra l'anziano e i familiari e/o amici, operatori dei servizi, rappresentanti legali ecc. adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona

GESTIONE VALORI E BENI PERSONALI

La struttura può conservare valori e oggetti degli ospiti purchè gli stessi non abbiano un valore complessivo maggiore di € 500 di cui si deve dare evidenza al momento della consegna compilando l'apposito modulo. I valori verranno conservati in luogo sicuro a cura della struttura e consegnati a richiesta dei familiari dell'ospite o da chi li rappresenta legalmente, previa la registrazione delle operazioni di gestione sull'apposito registro.

RAPPORTI CON ASL – SERVIZIO SOCIALE

I Servizi Sociali della ASL area Valle del Serchio svolgono un ruolo molto importante in relazione alla gestione delle fragilità sociali del territorio e la CDA collabora strettamente per dare un apporto al servizio dando, con il Centro Diurno, una continuità assistenziale ai soggetti che si trovano in una condizione di sofferenza e a quanti già seguiti in precedenza dallo stesso servizio. La stessa struttura CDA Domus Aurea rientra tra le offerte Assistenziali che il cittadino può scegliere per dare una risposta ai propri bisogni.

Per tutti i soggetti seguiti dal Servizio Sociale che usufruiscono della convenzione che copre il costo sanitario, il CDA provvede alla condivisione del Piano Assistenziale Individuale con il Servizi Sociali. Le Assistenti Sociali sono componenti dell'equipe multidisciplinare e partecipano alla condivisione del PAI con diritto di partecipazione agli incontri o prendendone visione.

VACCINAZIONI

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 12 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Il CDA Domus Aurea riconosce la validità delle vaccinazioni preventive, influenzali etc. per il controllo della diffusione delle infezioni e favorisce la vaccinazione degli Ospiti e del personale che opera nelle CDA.

RUMORI MOLESTI

Sono attuate buone pratiche per il controllo dei rumori molesti all'interno della Struttura, limitando il volume degli apparati per la visione di filmati, dell'ascolto di musica e nel caso di attività musicali con l'uso di strumenti. Per l'ascolto della Musica e la visione di filmati sono predisposti dei locali dove gli ospiti ed i familiari possono fruire dei servizi senza arrecare disturbo agli altri ospiti.

Raccolta dei reclami

È sempre possibile per gli ospiti e i loro familiari presentare alla Direzione segnalazioni o reclami in merito ai servizi della struttura: all'ingresso del CDA sono disponibili gli appositi moduli da compilare.

Il reclamo viene gestito dalla Direzione entro un termine massimo di 30 giorni, termine entro cui viene data risposta all'ospite o ai suoi familiari/rappresentanti legali rispetto al problema oggetto del reclamo.

Tutela della Privacy

La struttura assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute degli ospiti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679). Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura dell'ospite.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al personale del CDA addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- alla ASL competente territorialmente in ottemperanza al DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, Debito Informativo;
- al singolo interessato, su richiesta.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

 CDA DOMUS AUREA Via Giovanni Pascoli 10 Castelnuovo Garfagnana (LU)	Manuale Qualità	Pag. 13 di 13
	CARTA DEI SERVIZI	02.01

Come contattarci

Per informazioni, delucidazioni e per qualsiasi chiarimento è possibile rivolgersi al Responsabile della struttura, reperibile dalle 15 alle 17 di tutti i giorni feriali.

I contatti telefonici sono i seguenti: Responsabile 340/4812199 - cellulare struttura 377/0813895

È inoltre possibile ricevere informazioni scrivendo all'indirizzo e-mail: misericordiacastelnuovo@gmail.com e sul sito web www.misericordiacastelnuovo.com.

	Rev. 3 del 22/04/2025
--	--------------------------

RETTE E TARIFFE 2025
SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE CDA Domus Aurea
della Misericordia di Garfagnana

	CDA convenzionati	CDA Non convenzionati
Retta alberghiera di cui:*	€ 78,20:	50,00
Quota sanitaria	€ 39,00	24,93
Quota sociale	€ 39,20	25,07

Si riportano di seguito i servizi e le prestazioni garantiti e compresi nella retta alberghiera a carico dei residenti della CDA Domus Aurea:

- servizio ristorazione;
- servizio lavanderia e guardaroba
- servizio igiene ambientale e pulizie
- servizio di animazione, sia collettivo che individualizzato
- accoglienza e pratiche relative
- spedizione via mail documentazione amministrativa
- servizio religioso cattolico
- wi-fi per collegamento ad internet
- televisore
- pasto in struttura per i famigliari al momento dell'ingresso
- altri servizi nell'ambito dell'animazione garantiti dalla collaborazione con i giovani del Servizio Civile e dagli operatori dei lavori socialmente utili
- servizi amministrativi (tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: fatturazione; servizi di centralino telefonico, di posta, sia in partenza che in arrivo; attività di supporto a pratiche amministrative e burocratiche, servizio custodia valori, denaro ed oggetti personali)
- servizi di manutenzione
- tutte le altre attività, qui non elencate, proposte ed organizzate dalla Misericordia a favore degli ospiti (gite, feste, ...) del CDA Domus Aurea.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

Tariffe pasto per familiari	€ 10,00
Tariffe richiesta documentazione sanitaria e/o cartella clinica	
Tariffa una-tantum per diritti di ricerca, visura e preparazione documentazione in tenuta cartacea e/o digitale	€ 30,00
Tariffa per stampa copia documentazione in tenuta cartacea ogni 100 pagine fotocopiate	€ 50,00
Tariffa per stampa documentazione in tenuta digitale ogni 100 pagine stampate	€ 10,00
Tariffa servizio trasporto privato	
Tariffa trasporto al chilometro mediante utilizzo dei mezzi (vetture) dell'associazione	€ 0,86
Tariffa oraria per servizio di accompagnamento al trasporto di residenti per visite mediche o per ricovero ospedaliero a carico dell'ospite (con ambulanza)	€ 1,10
Tariffa trasporto al chilometro mediante utilizzo di mezzo attrezzato a carico dell'ospite	€ 1,06
Utilizzo di mezzi di ditte esterne per il servizio di trasporto privato	al costo
Spese accessorie quali pedaggi autostradali e parcheggi	al costo
Servizio Parrucchiera (Esterno)	al costo
Servizio Podologo	al costo