

	SERVIZIO AMMINISTRATIVO	Mod.	SA-CS
	CARTA SERVIZI	Rev.	00
		Data rev.	26.05.2017

Associazione PROGETTO SENES Onlus
Centro Diurno Integrato ad indirizzo riabilitativo per anziani



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata a gennaio 2019

049/8876879

DANIELA coordinatrice/educatrice: educatrice@progettosenes.com
ELIANA/MONICA ufficio: segreteria@progettosenes.com
SILVIA/LUISA infermiere: infermeria@progettosenes.com
KATIA psicologa: psicologa@progettosenes.com
ALINE fisioterapista: progettosenes.com

Indice

1 – LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.a) I principi fondamentali della Carta dei Servizi.

2 – PRESENTAZIONE E ASPETTI GENERALI

- 2.a) Le nostre sedi.
- 2.b) Definizione di un Centro Diurno Integrato per anziani non autosufficienti.
- 2.c) Obiettivi.
- 2.d) Attività.
- 2.e) Servizi offerti:
 - 2.e.1) Assistenza socio-sanitaria
 - 2.e.2) L'assistenza personale
 - 2.e.3) La fisioterapia
 - 2.e.4) Il servizio di assistenza psicologica
 - 2.e.5) Il servizio di assistenza spirituale
 - 2.e.6) Il servizio di animazione
- 2.f) Funzionamento.
- 2.g) Capacità recettiva.
- 2.h) Ubicazione.
- 2.i) Raccordo con la Rete dei Servizi.
 - 2.l) Standard strutturali.
 - 2.m) Standard gestionali.
 - 2.n) Metodologia operativa.
 - 2.o) Partecipazione dell'utenza.
 - 2.p) Rapporti con le famiglie.
 - 2.q) Verifiche.

3 – PROCEDURA D'INGRESSO

- 3.a) Destinatari, criteri e documenti di ammissione.
- 3.b) Dimissioni

4 – LE RETTE, LA CAUZIONE, LE ASSENZE, LA SOSPENSIONE E IL TRASPORTO

- 4.a) Le rette e i criteri di applicazione
- 4.b) Assenze giustificate e ingiustificate
- 4.c) Sospensione temporanea per vacanze e soggiorni
- 4.d) Trasporto con mezzi attrezzati

5 – I SERVIZI GENERALI

- 5.a) Il vitto
- 5.b) Le pulizie

6 – IL VOLONTARIATO

- 6.a) le condizioni per la presenza del volontariato

7– REGOLE DI CONVIVENZA

- 7.a) I criteri fondamentali per una valida convivenza

1 – LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento indispensabile per favorire la migliore comunicazione tra l'Associazione PROGETTO SENES Onlus che eroga i Servizi e gli utenti che li utilizzano e ha lo scopo di:

- definire le condizioni per l'erogazione dei Servizi;
- tutelare i diritti degli utenti dei Servizi;
- favorire il contributo fattivo degli utenti e delle loro famiglie per garantire e migliorare il livello qualitativo e quantitativo dei Servizi erogati.

Gli anziani non autosufficienti, utenti dei Servizi erogati dal Centro Diurno, sono considerati “i protagonisti” dell'attività svolta, persone con piena dignità a cui, in base alle condizioni cognitive, è riconosciuta capacità critica e possibilità di scelta, con il diritto di ricevere la massima attenzione e cura.

Nella Carta dei Servizi sono indicati i servizi che vengono erogati, gli standard di qualità, le modalità per la tutela e la partecipazione degli utenti alle attività svolte.

L'Associazione PROGETTO SENES Onlus attraverso la Carta dei Servizi si impegna nei confronti degli utenti a:

- erogare i Servizi con la migliore qualità possibile e verificare il grado di soddisfazione degli utenti;
- favorire la comunicazione nelle forme più adatte al fine di recepire e valutare le reali esigenze e aspettative degli utenti;
- puntare all'ottimizzazione e al miglioramento costante dei Servizi erogati;
- certificare la propria attività in base alla normativa in vigore per la certificazione di qualità.

1.a) I principi fondamentali della Carta dei Servizi.

I principi fondamentali che stanno alla base della Carta dei Servizi sono:

- Uguaglianza e Imparzialità: i Servizi saranno erogati in base a regole valide per tutti, senza distinzioni, privilegi e particolarità, senza distinzioni in base all'età, al sesso, alla lingua, alla nazionalità, alla religione, alle opinioni politiche, al ceto sociale, ecc. I Servizi saranno erogati seguendo criteri obiettivi di imparzialità nel pieno rispetto della dignità personale.
- Personalizzazione: i Servizi saranno comunque personalizzati in base alle specifiche esigenze e necessità di ogni singolo utente.
- Continuità: i Servizi saranno erogati con continuità; ogni eventuale interruzione dovrà essere comunicata e giustificata agli utenti.
- Economicità, efficienza, efficacia e trasparenza: i Servizi saranno erogati secondo criteri di economicità, efficienza, efficacia e trasparenza impiegando nel miglior modo possibile le risorse tecniche ed umane disponibili, adottando le modalità più adatte per il soddisfacimento pieno degli utenti e delle loro esigenze.
- Partecipazione: verranno promosse e utilizzate tutte le modalità per favorire la raccolta di eventuali reclami e suggerimenti da parte degli utenti e delle loro famiglie, al fine di migliorare la qualità dei Servizi erogati.

2 – PRESENTAZIONE E ASPETTI GENERALI

L'Associazione PROGETTO SENES Onlus è stata costituita nel novembre del 2001 con l'obiettivo di porsi come:

- **Centro di Pensiero** per organizzare convegni, dibattiti, corsi di formazione sull'universo anziani; per tessere relazioni con istituzioni, associazioni, scuole; per dar vita ad una biblioteca e curare una bibliografia su tutte le tematiche relative all'universo anziani; per seguire e suggerire una serie di iniziative politiche e sociali tese a promuovere una cultura a favore dell'anziano;
- **Centro di Progetto** per curare la formazione del personale operante presso il Centro Diurno per anziani non autosufficienti "Casetta Michelino-Senes" e per verificare l'efficacia di iniziative di questo tipo controllando e misurando la qualità del servizio offerto; per elaborare progetti e servizi efficaci al fine di dare sostegno agli anziani e alle loro famiglie;
- **Centro di Ricerca** per raccogliere dati ed informazioni sul mondo degli anziani a Padova e provincia; per creare dialogo e azioni in sinergia con le Associazioni che operano nel settore anziani.

2.a) La nostra sede.

La sede legale ed operativa dell'Associazione PROGETTO SENES Onlus si trova presso il Centro Diurno per anziani "Casetta Senes", a Padova in via Pontevigodarzere n°14 / 16.

Recapiti:

- Tel.: 049/8876879;
- Fax: 049/8879956;
- **E-mail: segreteria@progettosenes.com**
- Sito internet: www.progettosenes.com

2.b) Definizione di un Centro Diurno Integrato per anziani.

Il Centro Diurno Integrato (CDI) si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari con funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Ha l'obiettivo generale di contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'anziano, in particolare evitando o ritardando l'istituzionalizzazione e supportando il nucleo familiare.

Si rivolge prevalentemente a persone anziane con compromissione dell'autosufficienza.

Accoglie gli ospiti nelle ore diurne; eroga prestazioni socio-assistenziali, socializzanti, sanitarie e riabilitative.

2.c) Obiettivi.

Sono obiettivi del CDI:

- farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare, quando questa non è in grado di garantire la necessaria intensità e continuità negli interventi;
- offrire in regime diurno prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- garantire alle famiglie un concreto sostegno e momenti di tutela e di sollievo.

2.d) Attività.

Le attività proposte all'interno del Centro Diurno si possono raggruppare in quattro grandi aree di intervento:

area di servizio sociale

- coordinamento del servizio;
- segreteria amministrativa;
- collegamento con l'Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.);
- colloqui informativi e di aiuto con i familiari;
- informazioni sui servizi dell'area anziani.

area assistenziale e infermieristica

- assistenza alla persona con programma individualizzato (igiene personale, cambio pannolone, bagno assistito, assistenza al pasto, ecc.);
- supervisione e somministrazione delle terapie farmacologiche;
- prestazioni di cure infermieristiche (medicazioni, controllo parametri vitali).

area dei servizi generali

- trasporto ospiti andata e ritorno domicilio-Centro Diurno;
- pranzo (fornito da un servizio *catering* convenzionato) e merende;
- parrucchiera – barbiere;

area riabilitativa, relazionale, socio-psicologica

- attività di animazione e ricreative;
- laboratori di terapia occupazionale;
- gruppi di lettura e discussione;
- confronto di esperienze di vita finalizzate al recupero della percezione della realtà;
- terapia riabilitativa individuale e di gruppo (fisiokinesiterapia);
- servizio di sostegno psicologico e supervisione;
- R.O.T. (Orientamento spazio-temporale) e riabilitazione cognitiva;
- accompagnamento psicologico dei familiari;
- attività motoria (ginnastica dolce);
- attività di incontro e scambio con altre istituzioni sociali del territorio;
- visite guidate alla città e dintorni;
- vacanze estive al mare/montagna;
- assistenza spirituale e religiosa.

2.e) Servizi offerti.

Il Centro Diurno Integrato fornisce:

Servizi alla persona: sostegno ed aiuto nelle attività della vita quotidiana, nell'assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura della persona (abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e se necessario bagno assistito), aiuto e sorveglianza nelle attività della vita quotidiana,

Servizi sanitari e riabilitativi: controllo dei parametri vitali, somministrazione delle terapie, medicazioni, trattamenti riabilitativi, occupazionali o di mantenimento delle capacità funzionali (trattamenti individuali e di gruppo).

Servizi di animazione e socializzazione: interventi individuali e di gruppo (spettacoli, giochi, attività manuali e pratiche, giardinaggio, letture etc.) per limitare il rallentamento psicofisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare un modello positivo della propria vita;

2.e.1) Assistenza socio-sanitaria.

Il CDI garantisce la presenza quotidiana del personale infermieristico.

In caso di necessità sarà cura del personale del CDI contattare il Medico di Medicina Generale, al quale è comunque consentito il regolare accesso alla Struttura per visite ai propri assistiti.

La prevenzione ed educazione sanitaria agli anziani ed ai loro familiari e le comunicazioni con i Servizi del Distretto rientrano tra le attività dell'equipe sanitaria del CDI.

2.e.2) L'assistenza personale

L'assistenza alla persone viene assicurata da Operatori Socio Sanitari specializzati nella cura dell'anziano con il compito di accompagnare e aiutare l'ospite in tutte le operazioni in cui è necessario un intervento di assistenza. Gli Operatori sono chiamati a stimolare l'ospite in tutte le attività riabilitative, terapeutiche e di animazione (ad esempio: l'igiene personale, l'aiuto nella deambulazione e nell'assunzione dei pasti e dei farmaci prescritti, ecc.), instaurando un rapporto basato sulla migliore disponibilità e attenzione.

2.e.3) La fisioterapia

La riabilitazione fisioterapica mira al mantenimento del massimo grado di autonomia possibile dell'ospite, limitando le carenze dovute all'inattività fisica e all'immobilizzazione. I trattamenti, effettuati da specialisti del settore, possono essere sia individuali che di gruppo utilizzando spazi e attrezzature adatti.

2.e.4) Il servizio di assistenza psicologica

Attraverso l'intervento di una Psicologa si intende promuovere il recupero e il mantenimento dello stato di benessere interiore, umano e psicologico della persona anziana, utilizzando interventi mirati per ogni ospite con il coinvolgimento della famiglia di appartenenza e degli Operatori del Centro Diurno.

2.e.5) Il servizio di assistenza spirituale

Nel Centro Diurno è a disposizione degli ospiti un assistente spirituale con il compito di offrire un valido aiuto e sostegno nell'affrontare con pace interiore il momento del limite e per cercare di dare un senso alla sofferenza. L'assistente spirituale cura con attenzione il rapporto interpersonale instaurando una relazione di profonda fiducia e cordialità con ogni persona anziana.

2.e.6) Il servizio di animazione

Per la programmazione ed il coordinamento delle attività di animazione e di socializzazione il Centro Diurno si avvale di un Educatore (laurea in Scienze della Formazione) che definisce settimanalmente i vari interventi. Sono attivate tutte quelle azioni di animazione che permettono agli ospiti di essere stimolati al recupero e al mantenimento delle proprie capacità di relazione, di movimento, di convivialità, di divertimento e di espressione delle proprie attitudini e sensibilità.

2.f) Funzionamento.

Per il funzionamento del CDI valgono le procedure autorizzative previste dalla vigente legislazione in materia.

Il CDI “Casetta Senes” è aperto dal lunedì al sabato con il seguente orario:

- dalle ore 7:30 alle ore 18:00

ed è aperto durante tutto l’anno escluse le seguenti festività:

- 1° Gennaio; Epifania; S. Pasqua; Lunedì dell’Angelo; 25 Aprile; 1° Maggio; 2 Giugno; Ferragosto; 1° Novembre; 8 Dicembre; S. Natale; S. Stefano.

Attraverso il progetto individuale elaborato per ogni utente vengono stabilite diverse modalità e frequenze di partecipazione alle attività del Centro.

2.g) Capacità recettiva.

Attualmente il numero massimo di ospiti che il CDI può accogliere è di 20 non auto-sufficienti.

2.h) Ubicazione.

Il CDI è ubicato presso i locali della struttura denominata “Casetta Senes” di via Pontevigodarzere 14 e16, Padova.

2.i) Raccordo con la Rete dei Servizi.

All’atto dell’ammissione, durante la permanenza dell’utente al Centro, durante i periodi di sospensione, e all’atto della dimissione è attivata una rete di comunicazione e collaborazione con gli altri servizi socio-assistenziali e sanitari coinvolti o aventi competenze nella gestione del caso, in particolare con i servizi distrettuali competenti per quanto riguarda l’attivazione di procedure di assistenza domiciliare integrata in caso di sospensione per malattia da parte dell’utente.

2.l) Standard strutturali.

Il CDI è articolato nei seguenti spazi:

- *locali polifunzionali*: uno o più locali, eventualmente intercomunicanti, destinati ad attività di accoglienza, soggiorno, socializzazione, animazione, mensa e laboratori di terapia occupazionale
- *sala riposo*: è previsto uno spazio appositamente destinato ed arredato dove gli utenti possano riposare.
- *palestra*: per le attività motorie e la riabilitazione fisioterapica;
- *ambulatorio infermieristico*.
- *servizi igienici e bagno attrezzato*: comprendono almeno due servizi igienici per utenti disabili ed un locale per i bagni assistiti.
- *sala polivalente*: per attività educative e di animazione di gruppo, per proiezione di film e/o fotografie, per riunioni e seminari.
- *cucina*.
- *uffici amministrativi/organizzativi*.
- *cappella religiosa*.
- *giardino esterno con gazebo e zona alzheimer*.
- *parcheggio interno*.

2.m) Standard gestionali.

Per ogni attività svolta vengono impiegate le figure professionali idonee allo svolgimento qualificato dei servizi, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale in materia di Centri Diurni.

I responsabili del CDI organizzano degli incontri periodici con le figure professionali operanti presso la struttura per procedere, in primo luogo, ad un riscontro nella valutazione dei programmi posti in essere e per fornire un supporto operativo volto a relazionarsi con l'anziano secondo una modalità *ad personam*.

Gli incontri hanno anche lo scopo di mettere al corrente gli operatori sulle dinamiche che intervengono, nella fase involutiva, a modificare le capacità psico-fisiche dell'anziano.

Le figure necessarie al funzionamento del CDI sono:

- *Il Comitato Direttivo dell'Associazione PROGETTO SENES Onlus*: è l'organo decisore dell'Associazione, si riunisce periodicamente e fissa le linee di indirizzo per la gestione del Centro Diurno e monitora la programmazione e l'organizzazione delle attività del Centro. Cura la definizione delle convenzioni e le relazioni con gli enti pubblici e le organizzazioni private.
- *Segreteria Organizzativa*: si occupa di tutte le attività di carattere organizzativo ed amministrativo a supporto della gestione del CDI.
- *Operatore Socio-Sanitario (OSS)*: presta assistenza diretta alla persona, ivi compresa l'effettuazione della pulizia ordinaria dell'ambiente di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite. Fornisce prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali di semplice attuazione. Collabora alla realizzazione delle attività di animazione.
- *Educatore*: promuove attività espressive individuali e di gruppo al fine di garantire il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue degli ospiti.
- *Infermiere*: fornisce prestazioni di assistenza diretta e prestazioni sanitarie che comportano una precisa responsabilità in ordine a rischi specifici.
- *Fisioterapista*: fornisce le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la residua capacità del soggetto.
- *Medico fisiatra consulente*: valuta a livello individuale gli interventi riabilitativi.
- *Medico coordinatore*: è referente dell'Ulss n. 6 di Padova e partecipa alle UOI.

2.n) Metodologia operativa.

Per ogni utente viene redatta una *cartella individuale interdisciplinare* che raccolga tutti gli elementi atti a definire il servizio (ad es.: la documentazione fornita dall'equipe valutativa, il piano di intervento, il diario delle attività, ecc.).

Il *piano di assistenza personalizzato P.A.I.* comprende l'individuazione dei bisogni, la definizione degli obiettivi, la metodologia dell'intervento, gli operatori coinvolti, i tempi e le modalità di verifica.

2.o) Partecipazione dell'utenza.

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e dei familiari: è attuata attraverso riunioni periodiche e questionari di soddisfazione somministrato almeno una volta l'anno.

E' incentivata la funzione propositiva degli operatori del C.D.I. che dalla loro attività quotidiana traggono spunto per osservazioni e miglioramenti.

2.p) Rapporti con le famiglie.

La famiglia costituisce il contesto privilegiato di relazioni affettivamente significative per l'anziano e la sua naturale risorsa sociale da stimolare e coinvolgere per predisporre il programma assistenziale personalizzato ed attivare azioni positive che contribuiscano al miglioramento della sua vita di relazione e più in generale della sua qualità di vita.

Affinché il complesso delle attività del Centro sia informato ad un criterio di corresponsabilizzazione dell'anziano e della famiglia di appartenenza, possono, in caso di necessità, essere promossi incontri periodici con le singole famiglie finalizzati alla verifica della situazione dell'utente e per comunicare informazioni sulla organizzazione delle attività all'interno del Centro.

Ogni comunicazione della famiglia o del care-giver riguardo all'ospite può essere fatta contattando direttamente al numero 049/8876879 il personale del CDI nei giorni di apertura del servizio.

2.q) Verifiche.

Sono previste verifiche sia in merito ai progetti individuali che sull'andamento generale del servizio e delle attività del Centro.

- Le verifiche sui progetti individuali vengono effettuate secondo scadenze periodiche prestabilite dal progetto individuale ed alla conclusione dell'intervento.
- L'andamento del servizio e delle attività del Centro sono monitorate periodicamente dal Comitato Direttivo dell'Associazione PROGETTO SENES Onlus.

3 – PROCEDURA D'INGRESSO

3.a) Destinatari, criteri e documenti di ammissione.

Il *Centro Diurno Integrato* può ospitare persone adulte in condizione di non autosufficienza totale o parziale, residenti nel comune di Padova o Comuni limitrofi. Inoltre la struttura può accogliere persone anziane anche autosufficienti che desiderino usufruire dei servizi offerti dal Centro Diurno.

Non potranno essere ammesse persone:

- persone allettate o comunque non in grado di mantenere autonomamente la stazione seduta o di essere trasportate quotidianamente al CDI
- affette da demenza con gravi disturbi comportamentali o elevate esigenze assistenziali. (in particolare se con gravi deliri o allucinazioni, gravi comportamenti aggressivi o disforici, grave irritabilità e/o labilità emotiva, ecc.), e se necessitano di contenzione fisica e/o farmacologica importante. Sono invece ammessi soggetti affetti da demenza senza gravi disturbi comportamentali.

In ogni caso le condizioni psico-fisiche degli anziani inseriti dovranno essere tali da garantire un certo equilibrio tra le diverse tipologie indicate e tra il carico assistenziale e le risorse presenti in servizio.

Al fine di erogare un servizio più flessibile ed adeguato alle esigenze della popolazione anziana e dei familiari è prevista la possibilità, sulla base di progetti specifici individuali, di effettuare accessi differenziati al fine di consentire all'utenza sia una frequenza continuativa per tutta la settimana e/o una frequenza limitata ad alcuni giorni della settimana.

Per la richiesta di ammissione è necessario presentare domanda presso il Distretto socio-sanitario di competenza.

Il criterio di ammissione viene formato sulla base delle richieste ricevute e fino ad esaurimento dei posti disponibili al Centro; le domande che pervengono successivamente sono prese in esame per l'inserimento man mano che si rendono liberi altri posti.

L'ammissione è stabilita dalla Unità Operativa Distrettuale (U.O.D.) come da D.G.R.V. n°561 del 03/03/1998. Conseguentemente, per assicurare il rispetto della priorità d'ingresso secondo criteri di equità, efficienza e trasparenza, l'Associazione PROGETTO SENES Onlus si rende disponibile ad accogliere gli ospiti non autosufficienti attraverso l'utilizzo della graduatoria informatizzata redatta dall'U.L.S.S. n°16.

La condizione economica dell'interessato e del suo nucleo familiare (parenti obbligati agli alimenti ai sensi dell'articolo n°433 C.C.) è eventualmente oggetto di valutazione per il pagamento del costo del servizio da parte degli Enti locali disponibili a sostenere tale onere, secondo le condizioni da essi stabilite.

Una équipe socio-sanitaria della struttura ospitante (espressione della Unità Operativa Interna) prende quindi contatto con la famiglia e/o i care-givers dell'utente proposto per valutare al momento dell'ammissione lo stato socio-sanitario del soggetto.

Sarà compito di tale équipe segnalare al Distretto competente eventuali variazioni rispetto a quanto previsto dalla U.O.D. e valutare l'effettiva possibilità e modalità di inserimento del soggetto nella struttura ospitante.

Per l'ammissione è richiesta la seguente documentazione:

- certificato del medico di famiglia attestante l'esenzione da malattie infettive che impediscano la vita comunitaria;
- valutazione sanitaria scheda SVAMA regionale compilata dal medico curante;
- copia UOD;
- impegnativa del pagamento della retta entro i termini prescritti (da parte dei parenti e/o del Comune di residenza) e contestuale accettazione della Carta dei Servizi;
- copia della tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket;
- copia del Codice Fiscale;
- copia di un documento di identità/riconoscimento.

Ogni variazione dei dati di cui sopra dovrà essere tempestivamente comunicata alla Direzione del CDI per gli opportuni aggiornamenti.

L'Ente gestore inoltre dispone di un periodo di prova di 15 giorni, dal giorno dell'accoglimento, per accertare se l'ospite è idoneo alla vita di comunità e se la comunità risponde alle esigenze dello stesso.

3.b) Dimissioni.

L'eventuale dimissione dal Centro Diurno Integrato è in linea di massima predeterminata dall'U.O.D. al momento dell'ingresso; di questo viene data tempestiva comunicazione ad Ospite e familiari.

La dimissione dell'utente dal Servizio può avvenire anche su proposta del medico coordinatore del CDI qualora dall'équipe operativa emerga una valutazione di inadeguatezza del Servizio rispetto alle esigenze dell'utente stesso.

L'eventuale dimissione volontaria viene segnalata dall'Ospite o dai familiari con lettera indirizzata alla segreteria del CDI con preavviso di 5 giorni; per tale periodo si è tenuti alla corresponsione della retta.

La U.O.I. o la U.O.D. possono dimettere un Ospite, con preavviso di 5 giorni e provvedimento motivato, qualora la struttura non sia in grado di effettuare le prestazioni richieste per il caso particolare; oppure per mancato pagamento della retta nel termine fissato; o infine quando l'Ospite per le proprie condizioni fisiche e/o psichiche arrechi disturbo inaccettabile ad altri Ospiti o comunque all'organizzazione della comunità.

Nell'ipotesi di contenzioso, la decisione in ordine al caso viene demandata alla U.O.D. competente.

Le dimissioni ordinarie, oltre che per espressa volontà dell'utente, avvengono nel caso e nel momento in cui il piano di recupero dell'autonomia psico-fisica sia stato completato.

Le dimissioni avvengono anche nel caso in cui dalla verifica dei risultati del progetto, fatta congiuntamente ai familiari, emerga l'impossibilità o l'inutilità di proseguire l'intervento diurno e/o si renda necessario il ricovero in regime residenziale.

Si sottolinea che qualora l'anziano e/o i familiari non concordino con le prescrizioni mediche e seguano direttive personalistiche, la Direzione ha la facoltà, di allontanare l'ospite in quanto fuori dalla tutela dell'Ente.

L'Ente non si assume alcun onere per prestazioni medico-infermieristico specialistiche ed ospedaliere a favore degli ospiti, e declina ogni responsabilità per l'assistenza infermieristica praticata agli ospiti da persone non autorizzate dall'Ente stesso. Nei casi di ricovero ospedaliero l'Ente è esonerato dal prestare la propria assistenza agli ospiti ivi ricoverati.

4 – LE RETTE, LE ASSENZE, LA SOSPENSIONE E IL TRASPORTO

4.a) Le rette e i criteri di applicazione

Dal momento in cui l'Ospite viene accolto nel Centro Diurno Integrato, la persona fisica o giuridica che si assume l'impegno di pagare la retta in solido con l'utente è chiamata a compilare un apposito modulo attestante il suddetto impegno.

L'importo delle rette viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base del Bilancio preventivo per l'esercizio successivo, dei vincoli giuridici, economici e finanziari, e di un incontro informativo preventivo con i familiari degli utenti o con un loro rappresentante.

L'importo della retta mensile è differenziato in base a:

- giornate di presenza mensile nel Centro Diurno Integrato;

Il pagamento della retta deve avvenire entro il giorno 10 di ogni mese; ogni eventuale ritardo comporterà l'applicazione di interessi di mora come da normativa vigente in materia.

Sono validi tutti i mezzi di pagamento (contanti, assegno bancario o circolare, bonifico bancario o postale) e di ogni versamento verrà data certificazione attraverso l'emissione di apposita quietanza.

Nell'importo della retta sono compresi:

- la pulizia ordinaria giornaliera e straordinaria della sede del Centro Diurno Integrato;
- la manutenzione ordinaria interna ed esterna degli spazi comuni;
- servizio di igiene alla persona con aiuti per l'incontinenza;
- somministrazione di medicinali e presidi sanitari forniti dall'U.L.S.S.;

- il pagamento delle varie utenze (luce, acqua, riscaldamento, ecc.);
- la manutenzione straordinaria della sede;
- il pagamento delle varie polizze assicurative per la responsabilità civile e altri particolari rischi;
- quota parte dei servizi di animazione (attività ludiche e ricreative), di assistenza socio-sanitaria (prestazioni assistenziali e infermieristiche, medicazioni, iniezioni, ecc.) e della palestra (fisiochinesiterapia semplice);
- fornitura di colazione, pranzo e merenda con assistenza nell'assunzione dei pasti.

Nell'importo della retta **non** sono compresi:

- il servizio di trasporto;
- il servizio di barbiere e parrucchiera.

L'importo giornaliero delle rette attualmente in vigore, a carico di ogni **persona anziana non autosufficiente**, è il seguente:

- € 27.99 per 6 giorni alla settimana;
- € 28.30 per 5 giorni alla settimana;
- € 29.10 per 4 giorni alla settimana;
- € 30.30 per 3 giorni alla settimana;
- € 31.50 per 2 giorni alla settimana;
- € 32.80 per 1 giorno alla settimana.

4.b) Assenze giustificate e non giustificate.

In caso di **assenza giustificata** per motivi di salute (malattia o ricoveri ospedalieri certificati dal Medico curante o da certificati di ricovero, ecc.), sia relativamente all'assenza per un singolo giorno che all'assenza continuativa per più giorni - conteggiata sulla base del piano di frequenza di ogni singolo ospite - verrà applicato il seguente criterio di pagamento della retta:

- nei primi 5 giorni di assenza l'importo verrà decurtato di un 10%;
- dal 6° al 15° giorno l'importo verrà decurtato di un 20%;
- dal 16° al 30° giorno l'importo verrà decurtato di un 40%;
- oltre il 30° giorno l'utente perderà il diritto al posto presso il CDI.

In caso di **assenza non giustificata** (per motivi familiari, ecc. e comunque in tutti i casi non rientranti nel punto sopra descritto) sarà richiesto il pagamento dell'intera retta senza alcuna deduzione.

4.c) Sospensione temporanea per vacanze e soggiorni.

La sospensione temporanea della frequenza presso il CDI richiesta dall'utente e/o dai suoi familiari, nel caso di vacanze e/o soggiorni, ecc., con il diritto al mantenimento del posto è possibile in presenza delle seguenti condizioni:

Il periodo di sospensione dovrà essere preventivamente concordato con l'amministrazione e deve essere richiesto con una domanda scritta presentata alla segreteria del CDI almeno 15 giorni prima.

In questo caso sarà applicata una riduzione della retta pari al 40%.

Una sospensione che non rispetti le condizioni sopra indicate comporterà il pagamento dell'intera retta senza alcuna deduzione e la perdita del diritto al mantenimento del posto.

4.d) Trasporto con mezzi attrezzati.

E' possibile usufruire di un servizio di trasporto da e per il Centro Diurno Integrato secondo il seguente tariffario:

- l'importo minimo di un solo viaggio di andata o ritorno è di € 3.40 entro 6 km;
- l'importo minimo di un solo viaggio di andata o ritorno è di € 3.70 da 6 a 12 km;

Nel caso di utenti residenti al di fuori del territorio limitrofo alla sede del Centro Diurno (zona Padova Nord), sarà eventualmente richiesto un aumento degli importi sopra indicati.

Nel caso di assenze giustificate e non giustificate (vedi punto n°4.c) sarà applicato il seguente criterio di pagamento del trasporto:

- pagamento completo nel caso di assenza di un singolo giorno e fino a 10 giorni di assenza;
- dal 11° al 30° giorno l'importo di un solo viaggio di andata o ritorno sarà decurtato del 20%.

In caso di complicazione e aggravamento del quadro clinico che determina l'impossibilità di eseguire il trasporto, si interromperà il servizio di trasporto dell'ospite.

Si precisa che il servizio di trasporto viene ad oggi garantito in gran parte grazie ad una collaborazione con la Pia Opera Croce Verde di Padova, alla quale l'Associazione PROGETTO SENES Onlus corrisponde un compenso indipendentemente dalla presenza o meno degli ospiti nei mezzi di trasporto.

5 – I SERVIZI GENERALI

5.a) Il vitto

Nel Centro Diurno il pranzo verrà fornito dall'esterno utilizzando un servizio di catering qualificato. Ogni settimana verrà predisposto il menù giornaliero tenendo presente la tipologia, le caratteristiche e le esigenze dell'utenza. La tipologia delle pietanze verrà strutturata in modo da offrire alternative diverse per ogni giorno, comunque nel rispetto delle specifiche tabelle dietetiche.

In cucina verranno preparati la colazione e la merenda pomeridiana.

Gli orari di somministrazione saranno i seguenti:

- colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,30;
- pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13,00;
- merenda pomeridiana dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

5.b) Le pulizie.

Ogni giorno verrà eseguita la pulizia di tutti gli ambienti e degli spazi comuni, dei servizi igienici, degli spogliatoi e degli uffici.

Periodicamente verranno eseguiti interventi di sanificazione degli ambienti.

Non è previsto il servizio di lavanderia e guardaroba.

6 – IL VOLONTARIATO

6.a) le condizioni per la presenza del volontariato

PARTECIPAZIONE DEL VOLONTARIATO

In un'ottica di collaborazione tra pubblico e privato ed alla luce dell'attuale orientamento legislativo, è previsto l'apporto organizzato di volontari. Le competenze del volontariato vengono precisate nel programma generale delle attività del Centro e, se del caso, anche nel piano di intervento dei singoli utenti che possano averne bisogno, dopo averle concordate tra tutti i soggetti coinvolti.

La funzione dell'attività di volontariato, sia a livello di singoli che di gruppi organizzati o associazioni, è riconosciuta quale espressione di partecipazione, solidarietà, pluralismo ed è uno degli strumenti privilegiati per favorire al massimo il collegamento del Centro con l'ambiente esterno.

Il contributo del volontariato nella gestione del Centro Diurno è inteso quale risorsa fondamentale da stimolare ed incentivare in un contesto di integrazione degli interventi in risposta all'unitarietà della persona e del bisogno in cui versa.

La partecipazione dei volontari può prevedere una presenza modulare presso il Centro (costante o saltuaria), per instaurare una relazione significativa con gli anziani, per aiuto nella realizzazione di alcune attività ed nell'organizzazione di momenti di animazione e spettacolo.

Sulla base delle disponibilità dei soggetti interessati a prestare opera di volontariato saranno predisposti i programmi di presenza al Centro, coinvolgendo i volontari nella fase di elaborazione del piano di lavoro in cui verranno individuati i momenti della giornata e le specifiche attività da svolgere.

Casetta Michelino è nata grazie al volontariato che continua ad essere un elemento qualificante del CDI. I volontari sono, e danno, un apporto fondamentale per garantire una qualità del servizio non solo procedurale ma centrata sulla valorizzazione dei rapporti umani.

7– REGOLE DI CONVIVENZA

7.a) I criteri fondamentali per una valida convivenza

Per la migliore convivenza possibile tra gli ospiti, i familiari, gli Operatori e gli specialisti, il criterio fondamentale sarà quello del massimo rispetto reciproco, dell'impegno a valorizzare al meglio le qualità di ciascuno, ad usare la massima attenzione e cura per le persone destinatarie dei servizi, del rigoroso rispetto dei regolamenti stabiliti, della trasparenza e puntualità della comunicazione, di porre sempre al centro la persona con la sua dignità e la sua libertà.