

# SERVIZI PER ANZIANI DI NOVELLARA

L'attività dei Servizi per gli Anziani  
è ispirata ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno uguali diritti ed è garantita la parità di trattamento
- **Imparzialità:** è vietato ogni tipo d'ingiustificata discriminazione
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità , in caso di sciopero sono garantiti i servizi minimi essenziali
- **Diritto di scelta:** l'ingresso nei servizi è una libera scelta degli anziani e dei loro familiari o di chi legalmente li rappresenta
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio ed il diritto d'accesso alle informazioni
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati garantendo l'efficienza e l'efficacia, come garanzia di sostenibilità e qualità

# PROCEDURE PER L'AMMISSIONE AI SERVIZI PER ANZIANI

Il Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) di Novellara ha sede presso l'**Azienda Speciale "I Millefiori" in Via Costituzione n. 10/B**, ed è il centro di raccolta di tutte le domande d'accesso ai servizi della rete socio-sanitari. Suo scopo è quello di intercettare i bisogni e orientare la cittadinanza, fornendo tutte le informazioni sui servizi e attività socio-assistenziali rivolte agli anziani residenti o domiciliati nel Comune di Novellara.

Responsabile del procedimento per l'ammissione ai vari servizi, ai sensi della L. 241/90, è la **D.ssa Pazzi Vania - Assistente Sociale - Resp. del caso.**



## **Procedura per l'ammissione ai servizi:**

- Compilazione della domanda, con firma del richiedente che può essere l'interessato o un familiare, un vicino, etc...
- Raccolta d'informazioni ulteriori di carattere sanitario, sociale, economico e patrimoniale (ISEE).
- Conoscenza diretta della situazione e della persona anziana tramite visita domiciliare.

Dopo una prima identificazione e valutazione del bisogno, l'Assistente Sociale potrà attivare la commissione Unità di Valutazione Multidimensionale (Medico di Medicina Generale, Infermiera e Assistente Sociale) per casi nei quali il progetto assistenziale prevede l'accesso presso il centro diurno.

In seguito alla valutazione dei requisiti si provvede alla presa in carico; se per il servizio richiesto non c'è immediata disponibilità, la persona è collocata in lista d'attesa.

A parità di esito della valutazione, la precedenza è valutata secondo l'esistenza di soluzioni alternative sufficientemente adeguate, valutate dall'assistente sociale. In questo caso, periodicamente, si effettua l'aggiornamento della situazione di bisogno, fornendo inoltre proposte alternative.

## **L'INGRESSO**

La presa in carico è organizzata dalla Responsabile del Caso e dalla RAA (Responsabile delle attività assistenziali), in stretto contatto con la famiglia.

Al momento dell'ingresso devono essere forniti i seguenti documenti:

1. fotocopia di un documento di identità;
2. fotocopia del tessera sanitaria ed eventuale esenzione;
3. recapito del familiare di riferimento e di altre persone da contattare in caso di bisogno;

4. scheda terapia su modulo fornito dalla struttura e sottoscritto dal Medico di Base dell'anziano;
5. scheda sanitaria riassuntiva delle patologie principali dell'anziano, su modulo fornito dalla struttura e sottoscritto dal Medico di Base.

L'anziano dovrà inoltre avere con sé i farmaci da assumere nell'arco della sua permanenza al Centro Diurno, uno o più cambi di biancheria/vestiario (a seconda delle necessità) e presidi per l'incontinenza.

Al momento dell'ingresso, verrà sottoscritto un contratto tra la RAA, per conto dell'ente gestore, e il familiare referente, dove saranno meglio specificati gli impegni assunti dal familiare e dal servizio.



# I DIRITTI DELL'ANZIANO

L'utente è l'anziano non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente che necessita di assistenza diretta e sanitaria specifiche.

I diritti dell'anziano sono:

- diritto al decoro;
- diritto ad una adeguata alimentazione e ad un sonno tranquillo;
- diritto all'individualità;
- diritto alla sicurezza;
- diritto alla collaborazione tra le diverse professionalità al servizio dei suoi bisogni;
- diritto al corretto contatto con la famiglia e gli amici;
- diritto alla privacy.



# I CENTRI DIURNI

Il Centro Diurno è una struttura a carattere semi residenziale destinata sia ad anziani parzialmente autosufficienti che non autosufficienti, residenti nel Comune di Novellara. Solo in casi particolari sono ammessi residenti dei Comuni limitrofi che non offrono questo servizio, assicurando però la precedenza ai residenti. La frequenza è di norma continuativa, ma potrà essere concordata una frequenza personalizzata per rispondere a particolari esigenze della famiglia.

I Centri Diurni sono un elemento della rete integrata dei servizi per anziani presenti sul territorio del Comune di Novellara e operano perciò in stretta collaborazione con il Servizio di Assistenza Domiciliare, la Casa Residenza Anziani ed il Circolo Ricreativo Novellarese.

**Gli obiettivi** del Centro Diurno sono i seguenti:

- mantenere, stimolare e recuperare le abilità potenziali residue, sia fisiche, psichiche e sociali, al fine di poter garantire la permanenza al domicilio il più a lungo possibile;
- garantire interventi di cura ed assistenza alla persona;
- garantire sostegno, supporto e sollievo alle famiglie che non sono in grado di farsi carico del proprio anziano durante la giornata per motivi oggettivi (ad esempio impegni lavorativi) o per il carico assistenziale richiesto;
- prevenire i rischi dell'isolamento.

## LE STRUTTURE

L'Azienda Speciale "I Millefiori" per conto del Comune di Novellara gestisce due Centri Diurni: "I Tulipani" e "L'Olmo".

### CENTRO DIURNO "I TULIPANI"



Il Centro Diurno è in funzione dal 1987; è ubicato in Via Vittorio Veneto n. 28, al 1° piano dell'edificio.

#### **Orario di apertura :**

dalle ore 8.00 alle ore 18.30, dal lunedì al sabato.

Con specifica richiesta è possibile usufruire del servizio di ingresso anticipato (ore 7.30), da valutare a seconda del numero di richieste pervenute.

#### **Prestazioni offerte :**

1. ospitalità per l'intera giornata
2. ospitalità per la mezza giornata
3. il consumo del solo pasto.

#### **Gli spazi** sono così articolati:

- ingresso
- n.1 sala da pranzo
- n.1 sala soggiorno-riposo
- n.1 sala per l'animazione

- n.1 guardiola per il personale
- n.2 bagni attrezzati per disabili, di cui 1 al piano terra
- spogliatoio del personale a piano terra.

Gli anziani possono usufruire sia dell'area cortiliva sia del salone del Circolo Ricreativo.

Il centro può ospitare fino a tredici utenti.



## CENTRO DIURNO “L’OLMO”

Il Centro Diurno è stato inaugurato il 19 febbraio 2007 ed è situato nella struttura in via della Costituzione 10/A, al piano terra.

Accoglie prevalentemente anziani affetti da demenza con disturbi cognitivi e del comportamento o con necessità sanitarie che prevedono la somministrazione di terapie nell'intero arco della giornata.

### **Orario di apertura :**

dalle ore 8.00 alle ore 18.30, dal lunedì al sabato.

Con specifica richiesta è possibile usufruire del servizio di ingresso anticipato (ore 7.30) al raggiungimento di un numero minimo di 5 ospiti.

### **Prestazioni offerte :**

1. ospitalità per l'intera giornata
2. ospitalità per la mezza giornata
3. il consumo del solo pasto.

Il centro può ospitare fino a venticinque utenti. Dodici posti sono già accreditati e acquisiti (ai sensi della DGR Regione Emilia Romagna n°514/2009), mentre rimangono tredici posti non accreditati e non acquisiti.

**Gli spazi** sono così articolati:

- ingresso
- n.1 salone soggiorno / sala da pranzo
- n.1 cucinetta di servizio
- n.1 stanza per le attività
- n.1 sala tv / riposo
- n.2 bagni attrezzati per disabili

La superficie complessiva è di circa 200 metri quadri ed è possibile usufruire del giardino interno della Casa Residenza Anziani.

## MOBILI E ATTREZZATURE

I Centri Diurni sono dotati di arredi adeguati al loro utilizzo da parte di ospiti e operatori. Gli Operatori Socio Sanitari hanno la responsabilità dell'utilizzo e della collocazione degli arredi.

Tutti i Centri Diurni sono dotati di impianto di condizionamento dell'aria. Le strutture hanno uscite di sicurezza segnalate e sono equipaggiate di tutte le attrezzature previste ai fini del rispetto delle norme di sicurezza (estintori, coperte, etc.).

## PRESTAZIONI SOCIO-SANITARIE ALLA PERSONA

Per ciascun ospite è prevista una cartella assistenziale contenente informazioni precedenti e seguenti l'ingresso (visite mediche specialistiche...) aggiornate al bisogno.

Dopo circa tre settimane dall'ingresso, viene definito il **PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**, concordato tra l'Assistente Sociale Responsabile del caso, il Responsabile dell'Attività Assistenziale, gli infermieri, il Fisioterapista e l'Operatore Socio Sanitario.

**Nel Progetto vengono definiti gli obiettivi, gli interventi e le attività previste per ciascun utente e periodicamente** (di norma almeno ogni 6 mesi) **viene effettuata una verifica della situazione**, al fine di poter ridefinire o confermare gli obiettivi stessi. Il Progetto di Assistenza Individualizzato redatto dal servizio **viene condiviso e sottoscritto con il familiare di riferimento**, che potrà indicare su specifica modulistica eventuali annotazioni.

Nella medesima cartella contenente il PAI è conservato anche il Piano di Lavoro Individuale, che risponde, in modo personalizzato, rispettando bisogni e tempi dell'utente.

Tutto il personale è in possesso della qualifica di operatore socio-sanitario; l'attività è definita in appositi programmi di lavoro condivisi e modificabili a seconda delle necessità dell'utenza.

I parametri per il personale rispettano la normativa regionale in materia di strutture autorizzate, la quale prevede di norma il rapporto di un operatore OSS per ogni dieci ospiti. Questa proporzione si modifica in base alla gravità del quadro clinico degli ospiti della struttura: nel Centro Diurno "L'Olmo" il rapporto previsto dalla normativa regionale sull'accreditamento è di un operatore ogni otto utenti non autosufficienti di grado moderato, e di un operatore ogni cinque utenti non autosufficienti di grado severo. Le assenze del personale (ferie/malattie) sono coperte tramite la rotazione con il personale del Servizio di Assistenza Domiciliare.

## ALTRI SERVIZI COLLEGATI

In caso di necessità, su richiesta della famiglia, il **Servizio Assistenza Domiciliare** garantisce al domicilio della persona anziana l'igiene personale quotidiana; inoltre, sempre su richiesta della famiglia, potrà essere effettuato il **bagno assistito** anche presso il centro diurno.

Il **trasporto** di andata e ritorno ai Centri Diurni può essere effettuato direttamente dai famigliari. Se ciò non è possibile, è attivo un servizio di trasporto a pagamento, effettuato dai volontari tramite l'utilizzo di un pulmino attrezzato o dagli operatori di Assistenza Domiciliare.

Il sabato pomeriggio, viene richiesta la disponibilità dei familiari ad effettuare il trasporto di rientro al domicilio.





## REFERENTI PER I FAMILIARI

Tutti i giorni è reperibile presso l'Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale, negli orari di apertura al pubblico, la **Responsabile dell'Attività Assistenziale (R.A.A.) Sig.ra Carla Capiluppi**, la quale raccoglie le informazioni, episodi, avvenimenti rilevanti che riguardano gli ospiti e coordina le attività previste dal Progetto Assistenziale Individuale.

Le attività assistenziali rivolte all'ospite, mediante l'uso di appositi protocolli di comportamento, garantiscono standard qualitativi di servizio, tra cui:

- aiuto e supervisione nelle attività di igiene personale quotidiana, bagno settimanale, cura della persona;
- aiuto e supervisione nell'alimentazione;
- assistenza agli utenti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- attività per favorire l'autosufficienza: aiuto e supervisione nella deambulazione e negli spostamenti;
- controlli sanitari (con eventuale intervento del personale infermieristico al bisogno) e controllo nell'assunzione dei farmaci;
- attività che favoriscono la vita di relazione e la socializzazione.

# PRESTAZIONI SANITARIE

L'**assistenza medica** è assicurata dal medico di base di ogni utente.

Il personale infermieristico si rapporta col personale addetto all'assistenza tramite la Responsabile dell'Attività Assistenziale con verifiche periodiche dell'attività e modificando i programmi di lavoro e PAI.

L'**assistenza infermieristica** è assicurata da personale infermieristico operante già presso la Casa Residenza Anziani e garantita mediante appositi programmi di lavoro aggiornati periodicamente, secondo quanto previsto dai piani individuali di assistenza.

L'attività del personale infermieristico consiste in:

- preparazione farmaci e controllo nella loro somministrazione agli ospiti;
- aggiornamento terapie, visite e referti, aggiornamento su diete e altri interventi sanitari;
- attività di integrazione col personale del Servizio Infermieristico Domiciliare, con il personale OSS e con il Medico di Medicina Generale;
- partecipazione alla definizione del PAI.

È assicurata la consulenza del **fisioterapista** per supportare il personale socio sanitario ed adottare le soluzioni più adeguate ai bisogni degli ospiti.

La fisioterapista svolge inoltre attività motoria di gruppo una volta a settimana.

# I FARMACI

La gestione, preparazione e controllo dei farmaci è compito del personale infermieristico, mentre il controllo della assunzione, per gli anziani più autonomi, potrà essere effettuata dagli Operatori Socio Sanitari, come previsto da apposito protocollo con l’Azienda U.S.L.

Il medico curante di ogni anziano provvede ad aggiornare periodicamente il foglio terapia.

## PRESTAZIONI ALBERGHIERE

### Servizio di Cucina

I pasti per gli utenti dei Centri Diurni sono preparati dalla Cucina della Casa Residenza Anziani.

La consegna del pasto presso il Centro Diurno “I Tulipani” viene effettuata tramite il personale del Servizio Domiciliare in appositi contenitori termici, in grado di garantire la qualità del pasto fornito. È prevista la possibilità di pasti personalizzati secondo le esigenze individuali (diete richieste dal medico). La cucina garantisce un’alimentazione completa e corretta secondo un menù appropriato e rivisto periodicamente dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell’Azienda U.S.L. di Reggio Emilia e nel rispetto delle abitudini alimentari degli ospiti, con particolare attenzione ai piatti tradizionali locali.

Il menù, oltre ad essere completo dal punto di vista nutrizionale, è vario (cambia di stagione in stagione) e personalizzato a seconda dei casi; viene garantita la possibilità di scelta nell’ambito di alcune varianti proposte dalla cucina.

Il personale addetto alle cucine collabora con il personale del Centro Diurno per rilevare quotidianamente le esigenze specifiche (es. dieta in bianco).

Il menù giornaliero è esposto nella bacheca della sala da pranzo.

### Servizio di lavanderia

È garantito un servizio di lavanderia per la biancheria in uso nella struttura (tovaglie, tovaglioli, asciugamani, etc.) tramite la lavanderia della Centro Residenza Anziani.

È previsto un servizio di lavanderia degli indumenti personali, su richiesta, riservato agli utenti privi di rete familiare.

### Servizio di pulizia ambienti

Nei Centri Diurni la pulizia e l'igienizzazione, sia ordinaria che straordinaria, dei locali sono affidate ad una ditta specializzata.

## ANIMAZIONE

Le attività di animazione hanno come obiettivo il **benessere degli anziani**, il miglioramento della qualità di vita e il **mantenimento delle abilità residue**.

Proposte delle attività di animazione svolte presso i Centri Diurni:

- tombola, giochi di carte;
- puzzle, giochi di parole e di memoria;
- cucito, ricamo, uncinetto, maglia;
- ginnastica di gruppo;
- attività di cucina;
- creazione biglietti, festoni e oggetti in vari materiali;

- lettura e ascolto di libri e giornali, proverbi e filastrocche;
- feste di compleanno, tradizionali o di stagione;
- uscite programmate (bar, mercato, centro commerciale, parchi, teatro, gite a Po, gite in fattoria).





**L'animatore è presente con un orario programmato,** ma anche l'operatore

socio sanitario svolge, nell'arco della giornata l'attività di animazione secondo un calendario programmato che comprende la tombola, le attività di cucina, la lettura del giornale ed altre attività secondo le preferenze degli anziani o le opportunità del momento. In particolari occasioni o

ricorrenze si organizzano momenti di incontro con i bambini delle scuole. Ovviamente nell'organizzazione delle attività si favoriscono quelle preferite dagli ospiti. Per uscite, feste, soggiorni al mare, l'organizzazione è in parte affidata anche all'ufficio e in alcune occasioni ci si avvale della collaborazione del Circolo Ricreativo Novellarese. In questi momenti sono valorizzate la collaborazione di volontari, amici e familiari.

Per alcune attività ci si avvale di collaborazioni esterne, come la musicoterapia o la pet-therapy. In occasione di alcune ricorrenze, si organizzano feste (ad esempio la Festa d'Estate, il pranzo di Natale, la Festa di Carnevale) coinvolgendo amici e familiari.

Quando ricorrono le condizioni si organizza un breve soggiorno estivo al mare, molto gradito agli anziani.



## LE ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO “L’OLMO”

Questo Centro Diurno presenta alcune caratteristiche differenti in quanto agli utenti sono proposte attività, sia individuali che di gruppo, di orientamento e stimolazione mirate a **mantenere e se possibile migliorare le capacità della persona affetta da demenza** ed inoltre a prevenire o contenere disturbi comportamentali.



**Le attività svolte sono personalizzate** e i risultati sono registrati su appositi strumenti di controllo che danno un quadro della situazione di ogni anziano. Obiettivo del Centro è anche dare un sostegno alle famiglie non solo fornendo un appoggio per tutta la giornata, ma anche offrendo suggerimenti, indicazioni e strumenti per facilitare l'assistenza alla persona con problemi di demenza e facilitare la convivenza in famiglia.

## LA VERIFICA DELLA QUALITÀ

**Periodicamente l'Azienda Speciale verifica la qualità dei servizi offerti mediante la somministrazione di un questionario.** Tale questionario è inviato ai famigliari e pubblicato sul sito web aziendale ed i risultati e le informazioni che ne conseguono sono resi noti direttamente agli utenti, alle famiglie ed ai cittadini attraverso il sito dell'ente; inoltre sono utilizzati per migliorare i servizi offerti in termini di qualità ed efficacia e renderli a misura degli utenti anziani.

# I FAMILIARI, GLI AMICI, IL VOLONTARIATO

Per ogni anziano, in collaborazione con i familiari, si individua, al momento della presa in carico, il **familiare referente**, a cui la Responsabile si rivolgerà per informazioni e richieste.

I familiari, gli amici e i volontari sono una presenza importante nei Centri Diurni, sia per l'aiuto pratico che possono dare, sia per il sostegno psicologico agli ospiti.

**Il Centro Diurno garantisce l'accesso in qualunque momento della giornata ai familiari degli utenti.** Essi sono particolarmente graditi nei momenti di vita comunitaria come i momenti di attività ricreativa, le feste e le ricorrenze. Sono previste nel corso dell'anno alcune assemblee a cui vengono convocati tutti i famigliari e gli utenti per comunicazioni importanti e discussione di eventuali problemi.

È possibile che le organizzazioni di volontariato stipulino convenzioni con l'Amministrazione Comunale per l'accesso alle strutture.

L'apporto dei famigliari e degli amici non può però condizionare o intralciare il lavoro dell'operatore, e il rapporto di collaborazione deve rispettare le competenze di ogni figura.

Per collaborare con i Centri Diurni e con le altre strutture comunali esistono diverse possibilità: il volontario singolo può essere iscritto in un apposito registro, ed essere coperto da un'assicurazione per infortuni e responsabilità civile; per le Associazioni è possibile di stipulare apposite convenzioni con l'Amministrazione Comunale.

# LA RETTA

Le quote di partecipazione alla spesa spettanti agli utenti sono proposte dal Consiglio di Amministrazione e approvate annualmente dal Consiglio Comunale.

Per i posti accreditati e acquisiti (12 posti) il **Fondo Regionale per la Non Autosufficienza** concede un contributo giornaliero all'Ente gestore della struttura, quantificato secondo la gravità dell'utente. Questa quota viene scontata dalla retta a carico dell'anziano: la Regione indica la tariffa massima a carico dell'anziano.

Per gli anziani non autosufficienti che occupano posti oltre al numero dei accreditati, il Comune interviene in misura quasi analoga a quanto erogato dal Fondo per mantenere le rette più uniformi e accessibili.

Le rette di mantenimento e i contributi Regionali non coprono comunque la totalità dei costi di mantenimento di un anziano al Centro Diurno: il Comune di Novellara contribuisce con il suo bilancio a colmare la quota mancante.

Qualora vi siano difficoltà relative al pagamento della retta, è necessario informare preventivamente l'Ufficio Amministrativo.

In caso di assenze temporanee dell'anziano, con mantenimento del posto, si applica la quota per giorno di mancata presenza. È facoltà della famiglia, per vari motivi, sospendere l'inserimento al Centro Diurno del proprio familiare per un certo periodo di tempo, firmando una dichiarazione di sospensione temporanea. In questo caso non viene applicata la quota per giorni di mancata presenza e l'Azienda può ricoprire il posto suddetto con inserimenti temporanei.

La retta viene emessa entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di competenza e deve essere liquidata entro 20 giorni dalla data apposta sull'estratto conto con le seguenti modalità: in contanti presso la banca di riferimento dell'Azienda Speciale di Novellara, che viene indicata nella lettera (in tal caso la retta da pagare arriverà a un familiare tramite

posta); tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario (R.I.D.), compilando apposito modulo presso l'ufficio amministrativo con gli estremi del conto corrente bancario (Cin, ABI, CAB, numero di conto corrente; in tal caso la retta arriverà a un familiare tramite posta per conoscenza e alla Banca dell'Azienda per il pagamento tramite banca).

Qualora si presentino difficoltà, errori o ritardo nel pagamento della retta, occorre riferirsi all'Ufficio Contabilità (tel. 0522/655481-655483).

Annualmente è inviata al familiare referente una certificazione per la deduzione dai redditi della quota d'oneri assistenziali e delle spese sanitarie, così come prevede la normativa vigente.

Per le rette vedi pag. 26.

## ALTRE REGOLE DI VITA COMUNITARIA

1. Nessuna pratica religiosa può essere imposta agli ospiti;
2. L'orario dei pasti è il seguente in tutti i Centri Diurni:
  - alle ore 11,30 pranzo
  - dalle ore 14,30 in poi merenda
  - alle ore 18,00 cena;
3. Durante tutta la giornata sono possibili le visite dei familiari.

# GIORNATA TIPO

## PRESSO IL CENTRO DIURNO

<b>ORE 8.00</b>	Apertura Centro Diurno
<b>ORE 8.00/9.00</b>	Accoglienza ospiti
<b>ORE 8.15/9.00</b>	Colazioni
<b>ORE 8.30/9.00</b>	Igiene personale degli utenti che lo necessitano
<b>ORE 9.00/10.45</b>	Attività e momenti ricreativi
<b>ORE 11.00</b>	Preparazione sala pranzo e accompagnamento in bagno degli anziani
<b>ORE 11.30</b>	Pranzo
<b>ORE 12,15 –13,45</b>	Riposo pomeridiano
<b>ORE 14.30</b>	Merenda
<b>ORE 14.45/16.45</b>	Attività e momenti ricreativi
<b>ORE 17.00</b>	Preparazione sala pranzo e accompagnamento degli anziani in bagno per igiene
<b>ORE 18.00</b>	Dispensa della cena
<b>ORE 18.30</b>	Ritorno degli utenti al loro domicilio

## DIMISSIONE DAI CENTRI DIURNI

Tutti gli utenti che lo desiderano possono essere dimessi definitivamente, previo accordo dei familiari con la Responsabile dell'Attività Assistenziale. La Responsabile dell'Attività Assistenziale concorda con l'ospite e i familiari la dimissione dalla struttura.

Nel caso in cui l'ospite abbia intenzione di uscire temporaneamente per alcune ore per andare a far visita a parenti e/o amici o per altri motivi, oppure intenda assentarsi per alcuni giorni, deve sempre avvertire in anticipo le operatrici, al fine di permettere la migliore organizzazione. In tal

caso viene richiesta la sottoscrizione di apposito modulo in cui vengono indicati gli orari di uscita e il nominativo dell'accompagnatore.

Qualora l'anziano o i suoi familiari abbiano fatto un contratto di ingresso temporaneo, la data di dimissione è quella prevista dal contratto.

## INFORMAZIONI E RECLAMI

L'ospite, i familiari e chiunque ritiene di averne diritto, può chiedere informazioni e fare piccoli reclami ai soggetti che erogano direttamente i servizi. Si ricorda che i dati essenziali e sanitari relativi all'ospite sono coperti dal diritto di privacy e pertanto il familiare, al momento dell'ingresso autorizza l'utilizzo di tali notizie, finalizzato al solo benessere dell'anziano ospite.

Preferibilmente, le richieste di informazioni importanti e i reclami rilevanti, devono essere fatti al personale Responsabile dell'Attività Assistenziale nei normali orari d'ufficio o su appuntamento.

Nei centri diurni sono a disposizione i moduli per i reclami e l'apposita cassetta per la raccolta. Nell'atrio è presente una bacheca per le informazioni importanti rivolte ai familiari.

## DONAZIONI AI SERVIZI

È sempre possibile fare offerte e donazioni al favore dei Centri Diurni Comunali: a tal scopo occorre riferirsi all'Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale ( Bartoli Emanuela o Garuti Roberta 0522/655481-655486 ).

L'elenco degli offerenti viene pubblicato previa autorizzazione su "Il Portico" e su altri giornali a diffusione locale che ne fanno richiesta.

## I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo è posto al primo piano della struttura ed osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Telefono Ufficio: 0522/ 654948-0522/655481

Presso l'Ufficio Amministrativo riceve anche la Sig.ra Carla Capiluppi - Responsabile Attività Assistenziali.

L'Ufficio svolge tutte le funzioni concernenti la gestione amministrativa e contabile dell'Azienda Speciale "I Millefiori" ed i servizi da essa gestiti e si occupa dell'emissione delle rette.

Per informazioni riguardo le rette e i pagamenti è a disposizione l'Ufficio Contabilità con i referenti Dott. Mauro Giaroli e Dott. Simone Verzellesi



Ed.1 Rev.0

Data= 17/09/2019

TARIFFE CENTRI DIURNI ANZIANI - 2019 (\*)

	<b>NON ACCREDITATI</b>	<b>ACCREDITATI</b>
GIORNATA INTERA CON TRASPORTO andata e ritorno	€ 27,00	€ 23,20 a carico dell'utente
GIORNATA INTERA CON 1 TRASPORTO	€ 26,00	€ 22,00 a carico dell'utente OLTRE alla quota a carico del FSR
GIORNATA INTERA SENZA ALTRI SERVIZI	€ 24,60	€ 20,90 a carico dell'utente OLTRE alla quota a carico del FSR
MEZZA GIORNATA CON TRASPORTO COMPLETO	€ 20,00	Non previsto
MEZZA GIORNATA CON 1 TRASPORTO	€ 18,70	Non previsto
MEZZA GIORNATA SENZA TRASPORTO	€ 17,50	
CONSUMO DEL SOLO PASTO	€ 9,45	Non previsto
QUOTA PER GIORNO DI MANCATA PRESENZA	€ 7,50	€ 7,50
QUOTA <b>MENSILE</b> PER INGRESSO ANTICIPATO	€ 35,00	€ 35,00
<b>SCONTO</b> PER MANCATO CONSUMO PASTO	€ 3,00	€ 3,00
<b>GIORNATA FESTIVA INTERA FINO A 13 UTENTI</b>	€ 75,00	€ 75,00
<b>GIORNATA FESTIVA INTERA DA 14 A 20 UTENTI</b>	€ 65,00	€ 65,00
<b>MEZZA GIORNATA FESTIVA</b>	€ 40,00	€40,00

(\*) Le tariffe vengono aggiornate annualmente