

## REGOLAMENTO DEI CENTRI DIURNI

### ART. 1 - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO.

I **Centri Diurni** hanno sede presso le seguenti strutture:

- Centro Anziani "Ing. Besozzi" con sede in Cerano (NO) - via A. di Dio n. 19 – fino ad un massimo di 10 posti;
- Centro Anziani con sede in Romentino (NO) – Via Leonardo da Vinci, 12 – fino ad un massimo di 12 posti;
- Casa di Riposo con sede in Trecate (NO) – Via F.lli Russi 3 – fino ad un massimo di 12 posti;
- Centro Polifunzionale con sede in Galliate (NO) - Via Falcone 1 - fino ad un massimo di 25 posti.

Detti Centri rappresentano un servizio pubblico destinato a persone, di seguito denominati Ospiti, sia autosufficienti che non autosufficienti parziali, con necessità di trascorrere tutta o parte della giornata in ambiente protetto. Il servizio è offerto dal lunedì alla domenica, dalle ore 8 alle ore 20, per 365 giorni all'anno. Gli interessati possono usufruire del servizio in modalità tempo pieno (dalle 8 alle 20) o part-time (dalle 8 alle 14 o dalle 14 alle 20). Il trasporto da e verso l'abitazione dei clienti è incluso nel servizio diurno, purché gli stessi siano residenti in uno dei Comuni del CISA Ovest Ticino.

### ART. 2 - FUNZIONI E PRESTAZIONI.

Nei Centri si assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni per tutto l'anno:

a) funzione assistenziale:

- aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana
- aiuto alla persona per lo svolgimento di attività elementari non abituali.

b) funzione sanitaria:

- assistenza medica
- assistenza infermieristica
- assistenza farmaceutica (somministrazione dei prodotti farmaceutici prescritti dal medico);
- assistenza riabilitativa (ginnastica, fisiokinesiterapia)

c) funzione ricreativa:

- attività di animazione
- attività di terapia occupazionale

d) funzione alberghiera:

- ristorazione collettiva

e) funzioni amministrative e varie:

- direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato e gestione del personale

Ogni Centro deve attuare i seguenti programmi/progetto:

1. programma di tutela ed assistenza personale per fronteggiare la dipendenza dell'ospite e per soddisfare i suoi bisogni elementari;
2. programmi di assistenza sanitaria per trattare i problemi cronici derivanti dall'invecchiamento e dall'evoluzione delle malattie cronico-degenerative che determinano la perdita dell'autonomia;
3. progetto di vita sulla singola persona e sull'insieme dei frequentanti il Centro Diurno,

ponendo, in primo luogo, attenzione sul fatto che l'obiettivo primario e punto di riferimento per tutta l'organizzazione deve essere il Piano di Assistenza Individualizzato, di seguito denominato P.A.I., e non semplicisticamente l'effettuazione di una serie di prestazioni.

I Centri risultano adeguati inoltre, anche in materia di autorizzazione al funzionamento, agli standard gestionali programmatori previsti dal vigente Piano Socio-Assistenziale Regionale e dal Progetto Obiettivo Anziani vigente.

### ART. 3 - DESTINATARI ED UTENTI.

I Centri sono destinati ad Ospiti:

1. di età, di norma, non inferiore a 60 anni;
2. residenti in uno dei Comuni facenti parte del Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-assistenziali dell'Ovest Ticino (ambito territoriale ex-USL 52) oppure, **solamente per i posti convenzionati con l'ASL 13**, residenti nell'ambito della Provincia di Novara;
3. persone di età inferiore ai 60 anni se rispondenti ai criteri di ammissione sotto elencati;
4. ospiti con patologia psichiatrica purché venga loro garantito un sostegno da parte del Servizio di Igiene Mentale dell'ASL 13.

I criteri di ammissione nei Centri sono:

- a) presenza di problemi sociali, assenza di un idoneo supporto familiare, disagi ambientali rilevanti;
- b) disabilità temporanea o definitiva, ma tale da non consigliare l'inserimento in struttura residenziale;
- c) necessità di prestazioni socio-assistenziali ed educative non ottenibili a domicilio.

Gli ospiti verranno ammessi in seguito a presentazione di domanda e fino ad esaurimento della capacità ricettiva; per i soli ospiti non autosufficienti da inserire nel Centro Diurno presso il Polifunzionale di Galliate, l'ammissione avverrà in base a graduatoria stilata dalla competente Unità di Valutazione geriatrica (U.V.G.) dell'A.S.L. 13.

### ART. 4 - CAPACITA' RICETTIVA.

I Centri Diurni possono accogliere complessivamente n. 59 ospiti non residenziali, dislocati nelle strutture del territorio, così come indicato nell'art.1 del presente Regolamento.

### ART. 5 - DIPENDENZA FUNZIONALE E RESPONSABILITA' DELLA GESTIONE.

I Centri Diurni sono funzionalmente dipendenti dal Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali - Ovest Ticino, che affida la gestione degli stessi a Ditte e/o Cooperative, individuate a seguito di appalto-concorso.

Il Consorzio sunnominato provvede, con propri funzionari, ai seguenti compiti:

1. raccolta delle domande di ammissione;
2. trasmissione di quelle richiedenti l'ammissione al Centro Diurno del Polifunzionale di Galliate all'Unità Valutativa Geriatrica costituita presso l'A.S.L. 13 e partecipazione all'Unità Valutativa Geriatrica dell'A.S.L. 13 (di seguito denominata U.V.G.) per la formulazione dell'apposita graduatoria;
3. gestione delle attività degli eventuali Obiettori di Coscienza svolgenti servizio sostitutivo civile presso i Centri;

4. controllo dell'attività svolta dalle Ditte e/o Cooperative rispetto agli standard gestionali e predisposizione di ogni documentazione di legge necessaria per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con la Regione Piemonte, con l'A.S.L. e con gli utenti;
5. rapporti con l'esterno (es. A.S.L. 13, Regione Piemonte ecc.);
6. verifica del rispetto dei P.A.I. e dell'attuazione complessiva dei progetti presentati in sede di gara d'appalto;
7. controllo su attività e gestione del servizio.

Per le funzioni di direzione il Responsabile individuato dall'Ente gestore si avvale di una équipe composta da:

- Direttore Sanitario (responsabile dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli ospiti), nominato dal Consorzio Socio-Assistenziale, avente i seguenti compiti:
  1. organizzare e coordinare il servizio socio-sanitario delle strutture in collaborazione con i Responsabili delle Ditte e/o Cooperative;
  2. vigilare sulla qualità e quantità dei farmaci, parafarmaci, delle varie strumentazioni ed apparecchiature che vengono acquistate o sono già presenti in struttura;
  3. controllare che vengano rispettati i turni di lavoro del personale socio-sanitario presente in struttura in base ai parametri previsti dalla normativa regionale ed in ottemperanza al progetto della cooperativa aggiudicataria e al capitolato d'appalto;
  4. elaborare con i Medici di Base, gli infermieri, l'Assistente Sociale referente del Consorzio, gli Animatori, il Terapista occupazionale ed i referenti delle Cooperative i progetti individualizzati degli ospiti (P.A.I.)
  5. controllare che l'igiene degli ambienti sia adeguata;
  6. vigilare sulla conservazione degli alimenti, controllare che siano rispettati i programmi dietetici collettivi e/o individualizzati;
  7. custodire le cartelle sanitarie contenenti dati sensibili relativi agli ospiti;
  8. controllare che l'igiene personale degli utenti sia continua e scrupolosa;
  9. effettuare la visita di ammissione degli ospiti nelle strutture;
  10. curare i rapporti con gli ospedali e le altre strutture sanitarie.
  
- Assistente Sociale Responsabile di Procedimento, nominata dal Consorzio Socio-Assistenziale, avente i seguenti compiti:
  1. raccolta delle domande di ammissione (direttamente o tramite le Assistenti Sociali territoriali)
  2. partecipazione, su delega del Responsabile dell'Area Servizi, all'U.V.G. sia per l'effettuazione delle visite domiciliari, che, successivamente, alla Commissione incaricata della formulazione della graduatoria (per le sole richieste relative al Centro Diurno del Polifunzionale)
  3. rapporto con gli ospiti e i loro parenti
  4. definizione dei P.A.I. e verifica periodica degli stessi in collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura
  5. incontri periodici con i Coordinatori delle strutture
  
- Coordinatore della struttura, nominato dalla Cooperativa vincitrice dell'appalto, avente i seguenti compiti:
  1. pianificazione e programmazione dell'attività e della gestione del servizio;
  2. gestione del personale
  3. coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture sociosanitarie;
  4. valutazione e controllo del servizio assistenziale, di animazione e di terapia occupazionale svolto;
  5. collegamento con le organizzazioni di volontariato.

Tale équipe, sovrintesa dal Responsabile consortile dell'Area Servizi o da un suo collaboratore, programma, organizza e coordina le attività che si svolgono all'interno del Centro Diurno, verifica e controlla l'efficacia del servizio, mantiene ed organizza il collegamento con i diversi servizi dell'ASL 13 e territoriali, verifica il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei P.A.I.

## ART. 6 - AMMISSIONE AL CENTRO DIURNO PRESSO IL POLIFUNZIONALE DI GALLIATE

Le domande di ammissione al Centro Diurno presso la struttura Polifunzionale di Galliate, corredate della documentazione sanitaria richiesta, possono essere inoltrate direttamente all'U.V.G. presso l'A.S.L. 13 Via Varzi 21 Galliate oppure inviate tramite il Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-Assistenziali Ovest Ticino – via Gambaro Battista 47 – 28068 Romentino.

In seguito a presentazione della domanda, verrà effettuata una visita domiciliare da parte di alcuni membri dell'équipe U.V.G. (in genere Assistente Sociale e Medico ASL).

Solo dopo tale visita, le domande di ammissione saranno esaminate dall'équipe U.V.G., nominata dall'ASL 13 secondo quanto previsto dalle D.G.R. n. 113-16221 del 22.6.1992, n.188-24789 del 3.5.1993 e n. 14-26366 della Regione Piemonte, e composta da:

1. un medico geriatra – preferibilmente appartenente alle Unità Operative di Geriatria, che fungerà da Presidente dell'UVG
2. il responsabile dell'assistenza sanitaria territoriale o suo delegato
3. un medico fisiatra
4. un infermiere professionale
5. il direttore del servizio socio-assistenziale o suo delegato o un assistente sociale
6. il medico curante di fiducia dell'esaminando se ritiene di partecipare ai lavori della commissione
7. assistente sociale dipendente dell'ASL
8. dipendente amministrativa ASL 13 con funzioni di segretaria verbalizzante
9. eventuali altre figure professionali se ritenute necessarie ai fini della graduatoria.

Tale équipe provvede a formulare la graduatoria per Ospiti non autosufficienti: le modalità con le quali vengono assegnati i punteggi alle domande di ammissione sono stabilite dalla Regione Piemonte e dall'apposito Regolamento dell'U.V.G. approvato dall'A.S.L. 13.

La graduatoria viene aggiornata mensilmente; in qualsiasi momento sarà possibile richiedere da parte degli interessati e/o dei loro parenti la revisione del punteggio a seguito di aggravamento o di variazione delle condizioni socio-sanitarie, purché documentate dal medico di base e/o dall'Assistente Sociale.

#### ART. 7 - AMMISSIONE NEI CENTRI DIURNI PRESSO LE ALTRE STRUTTURE.

L'ammissione nei Centri Diurni presso le altre strutture, di cui all'art. 1 del presente Regolamento, avviene di norma su richiesta dell'interessato. In casi particolari la segnalazione può essere effettuata da:

- un familiare;
- un parente;
- un conoscente;
- il medico di base;
- l'assistente sociale di territorio
- volontari;
- altri servizi.

#### ART. 8 - INGRESSO NEI CENTRI DIURNI

L'interessato verrà contattato, in ogni caso, dal Responsabile di Procedimento del CISA Ovest Ticino, fino ad esaurimento della disponibilità di posti nella struttura prescelta.

Il Responsabile di Procedimento incaricato provvederà a comunicare all'interessato, previa assunzione di apposita determinazione, l'ammissione in Centro Diurno e a darne informazione al Coordinatore della struttura e al Direttore Sanitario.

All'Ospite verrà comunicata la data dell'ammissione, la retta che dovrà versare, le modalità di versamento della stessa, le prestazioni a cui avrà diritto e copia del presente Regolamento, unitamente ad un foglio/impegno che dovrà essere sottoscritto in duplice copia dall'Ospite stesso e/o da un parente o amico o conoscente o Ente che garantisca per Lui.

Il Direttore Sanitario, vista la documentazione del nuovo ospite, provvederà a contattare il medico di Base e a predisporre, di concerto con lo stesso e con il personale infermieristico del Centro Diurno, l'apertura della cartella sanitaria personale dell'ospite.

L'Ospite ammesso dovrà presentarsi al Coordinatore della struttura alla data e all'ora stabilita, munito della seguente documentazione:

1. documento di identità personale valido;
  2. tessera sanitaria;
  3. eventuale documento che attesti il diritto all'esenzione parziale e/o totale del pagamento del ticket sanitario
  4. fotocopia attestazione del codice fiscale
  5. documentazione sanitaria in Suo possesso con l'indicazione dei farmaci assunti
- Dovrà altresì comunicare al Coordinatore il nominativo ed il recapito di uno o più parenti o amici o conoscenti, da interpellare in caso di necessità.

#### ART. 9 - REGOLAMENTO INTERNO.

##### A) Servizi della Residenza.

In ottemperanza e nei limiti di quanto previsto dalla Leggi Regionali vigenti in materia, i Centri Diurni assicurano all'Ospite un efficiente servizio di soggiorno a carattere alberghiero, unito all'assistenza socio-assistenziale, all'assistenza infermieristica, al servizio di animazione, al servizio di riabilitazione, al servizio di lavanderia.

In particolare, nei centri sono presenti le seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario con i compiti di cui all'art.5 del presente Regolamento
- Assistente Sociale Responsabile di Procedimento – con mansioni di cui all'art. 5 del Presente Regolamento
- Coordinatore della struttura in cui ha sede il Centro Diurno
- Assistente domiciliare e dei Servizi Tutelari oppure Operatori Socio-Sanitari in numero adeguato, in base alla D.G.R. n. 41-42433 del 9.1.1995, e aventi le mansioni previste dalla D.C.R. n. 17-13219 del 31.7.1995 e successive modificazioni di cui alla D.G.R. 46-5662 del 25.03.2002
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Animatore e/o educatore professionale

Sono altresì previsti i seguenti servizi:

- Parrucchiere e barbiere
- Podologo-callista
- Centralino
- Segreteria
- Servizio trasporto dall'abitazione al Centro Diurno e ritorno.

##### B) Uso delle parti e dei servizi comuni.

All'Ospite spetta il diritto di usare le parti ed i servizi comuni delle strutture in cui è collocato il Centro Diurno.

E fatto assoluto divieto agli esterni di entrare nei locali infermeria quando il personale infermieristico non è presente o quando lo stesso è impegnato con qualche ospite;

Eventuali informazioni relative a propri parenti, Ospiti de Centro, dovranno essere richieste al coordinatore della struttura e non agli operatori socio-sanitari, soprattutto durante lo svolgimento delle loro mansioni.

L'Ospite può accedere al Servizio Diurno anche in modo non continuativo, purché ciò sia previsto nel programma concordato, oppure previa informazione al Coordinatore con almeno tre giorni di anticipo. Inoltre, l'Ospite può entrare ed uscire dalla Residenza, previa autorizzazione del Direttore Sanitario, avvisando il Coordinatore della Struttura delle proprie assenze, anche non

accompagnato dai parenti o da personale della Residenza, ad esclusione delle persone dichiaratamente non autosufficienti.

#### F) Vitto.

L'alimentazione è articolata in una proposta completa, normalmente suddivisa in:

- colazione ore 8.00-9.00
- pranzo ore 12.00-13.00 (bevande e caffè inclusi)
- merenda ore 15.30
- cena ore 18.00-19.00 (bevande e caffè inclusi)

Gli orari potranno variare, in misura minima, a seconda delle strutture, secondo i programmi di intervento stabiliti in precedenza.

Il menu giornaliero viene predisposto dal Coordinatore della Struttura su indicazione del Direttore Sanitario, sentito il parere dell'A.S.L. 13 e viene reso noto a tutti gli Ospiti con sufficiente anticipo, mediante affissione nella sala da pranzo.

E' prevista la possibilità di usufruire di diete particolari dietro prescrizione del Medico di Medicina Generale di ciascun Ospite.

I pasti non consumati non danno titolo ad alcun rimborso.

I pasti vengono serviti nelle sale da pranzo; per coloro che ne hanno bisogno, è previsto il sostegno all'assunzione delle vivande, fornito dal personale professionalmente abilitato (terapisti della riabilitazione, infermieri professionali, assistenti). Nel caso in cui il parente o l'esterno desideri partecipare a tale servizio, dovrà preventivamente inoltrare specifica richiesta al Coordinatore della struttura e, in sua assenza, al personale infermieristico, onde evitare possibili disservizi ed eventuali violazioni della normativa sanitaria. In ogni caso, a tale attività sarà ammesso un solo parente o un solo esterno alla volta.

Il parente o esterno si occuperà del proprio Ospite e dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale, non dovrà in alcun modo accostarsi al carrello delle vivande, né tantomeno prelevare direttamente il cibo, né interferire nella somministrazione del pasto agli altri Ospiti.

E' fatto divieto a chiunque di alterare, modificare o arricchire i pasti preparati per gli Ospiti; gli ospiti non possono consumare vivande e/o alimenti diversi da quelli previsti e predisposti se non dietro autorizzazione del medico curante o del personale sanitario. Gli esterni devono uniformarsi rigorosamente a tali prescrizioni.

### ART. 10 - COMPORTAMENTI E RAPPORTI INTERPERSONALI.

#### A) Il Personale dipendente.

Il Personale dei Centri Diurni è al servizio degli Ospiti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei diritti degli stessi.

All'Ospite viene garantito:

- l'accesso ai presidi pubblici e privati del Servizio Sanitario Nazionale
- la possibilità di assistenza religiosa
- la possibilità di avvalersi dell'opera di volontari per le proprie esigenze; l'opera dei volontari, concordati con l'Ente gestore e con la Direzione delle strutture, non sostituisce gli obblighi né della Direzione né del Personale
- il totale rispetto dei diritti civili e costituzionali della persona, in base alle sue scelte
- il diritto ad una propria vita di relazione ed alla riservatezza della corrispondenza
- il diritto a segnalare lamentele od inconvenienti che si verificano nel servizio.

#### B) Gli Ospiti.

Agli Ospiti è vietato:

- portare animali nelle Residenze senza l'autorizzazione da parte del CISA
- lavare indumenti nei bagni comuni
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo agli altri Ospiti
- fumare nei locali ove non sia consentito
  
- abusare di bevande alcoliche da indurre stato di ubriachezza

- introdurre cibi dall'esterno e/o distribuire alimenti ad altri Ospiti senza la dovuta autorizzazione da parte del Direttore Sanitario

#### ART. 11 - CORRISPETTIVI

Per le prestazioni ricevute ed indicate nei precedenti punti l'Ospite o il suo Delegato è tenuto a versare una diaria stabilita annualmente dall'Ente gestore, entro i primi 10 (dieci) giorni del mese successivo e comunque entro la data indicata nella lettera di comunicazione.

Nessun corrispettivo verrà richiesto in caso di assenza dal Centro a qualsiasi titolo, purché la stessa sia stata preventivamente comunicata al Responsabile della struttura.

Sono considerate prestazioni extra a carico dell'Ospite e dei parenti tenuti agli alimenti in base al Codice Civile:

- il pagamento delle spese di ticket farmaceutico, diagnostico, specialistico
- trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche o diagnostiche, anche se con ambulanza
- consegna di materiale prelevato per analisi cliniche
- fornitura di materiale per la pulizia personale (sapone, dentifricio ecc.)

#### ART. 12 - INIZIO E TERMINE DEL RAPPORTO DI SOGGIORNO NEL CENTRO DIURNO

Il rapporto giuridico che si instaura fra l'Ente gestore e l'ospite accolto in un Centro Diurno è, di norma, a tempo indeterminato, salvo disdetta da una delle parti.

Il rapporto inizia con l'ammissione e termina nei seguenti casi:

1. per disdetta scritta dell'ospite, indirizzata al Direttore del Consorzio intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest Ticino
2. per disdetta scritta da parte del Direttore e/o del Responsabile dell'Area Servizi dell'Ente gestore., su segnalazione motivata del Direttore Sanitario, inviata all'Ospite con preavviso di almeno 10 (dieci) giorni.
3. per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo per la retta è dovuto solo per i giorni in cui l'interessato ha effettivamente fruito del servizio.
4. per allontanamento dell'Ospite da parte dell'Ente gestore a causa di gravi motivi. Il Direttore e/o il Responsabile dell'Area Servizi dell'ente gestore, su segnalazione del Direttore Sanitario, può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che:
  - tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria
  - commetta ripetute infrazioni alle regole stabilite per la permanenza nel Centro Diurno
  - sia moroso nel pagamento della retta per più di tre mesi.
5. in ogni altro caso previsto dalla legge.

#### ART.13 - COLLABORAZIONE CON ENTI E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.

L'Ente gestore dei Centri Diurni può attivare forme di collaborazione con Associazioni iscritte nel registro regionale del volontariato per attività non istituzionali a favore dei suoi Ospiti e stipulare convenzioni con il Ministero della Difesa per l'inserimento di Obiettori di Coscienza che prestino servizio civile nelle strutture sedi di Centri Diurni.

#### ART. 14 - UTILIZZO DI BENI E SERVIZI

I Centri Diurni dispongono di:

1. utilizzo delle attrezzature, dei beni mobili ed immobili delle strutture in cui sono collocati
2. servizio di segreteria interno ed esterno al Centro Diurno
3. giardino
4. chiesa o cappella, o locale adibito a cappella e servizio di assistenza spirituale e religiosa
5. attività di medici specialistici su richiesta dei medici di medicina generale
6. raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali potenzialmente infetti.

#### ART. 15 - ASPETTI FINANZIARI.

La diaria per gli ospiti inseriti nei Centri Diurni è stabilita dall'Ente gestore sulla base dei costi complessivi del servizio di cui al precedente art. 2 ed al netto dei contributi giornalieri a valere sul Fondo Sanitario Regionale e/o di altri contributi e/o oblazioni.

La retta è a carico dell'Ospite ammesso a fruire del servizio: in caso di impossibilità al pagamento da parte dello stesso e dei parenti tenuti agli alimenti, gli oneri relativi all'assistenza gravano sui Comuni di residenza ai sensi della legislazione vigente in materia.

#### ART. 16 – RECLAMI

Gli Ospiti e/o i loro parenti, amici, rappresentanti ecc. potranno in qualsiasi momento presentare reclami, osservazioni, richieste di chiarimento o informazioni inerenti qualsiasi aspetto della vita quotidiana nell'ambito del Centro Diurno rivolgendosi direttamente al Coordinatore della struttura.

In caso di risposta insoddisfacente gli stessi potranno rivolgersi all'Assistente Sociale Responsabile di Procedimento o, in sua assenza, al Responsabile dell'Area Servizi presso la sede consortile.

In caso di reclami relativi all'applicazione della retta o al non rispetto di uno o più articoli del presente Regolamento, l'Ospite e/o i di Lui parenti, amici, conoscenti, ecc. potranno rivolgersi direttamente alla sede del Consorzio in Via Gambaro Battista 47 ROMENTINO tel. 0321/868021 – fax 0321/868023.

Romentino, \_\_\_\_\_