



**PROVINCIA LOMBARDO VENETA - ORDINE OSPEDALIERO
DI SAN GIOVANNI DI DIO — FATEBENEFRAELLI**

CASA DI RIPOSO «SAN PIO X»
36060 Romano d'Ezzelino (Vi) - Via Cà Cornaro, 5
Telefono (0424) 33705 - Telefax (0424) 512153

Regolamento interno

CENTRO DIURNO S. RICCARDO

INDICE

PREMESSA	3
Art.1- La Provincia	3
Art.2- Destinatari	4
Art.3- Modalità di accesso	4
Art.4- Interruzione del servizio	6
Art.5- Prestazioni e servizi erogati	8
Art.6- Prestazioni sanitarie	9
Art.7- Servizio di Trasporto	10
Art.8- Norme di condotta degli ospiti	11
Art.9- Orari di apertura	12
Art.10- Rapporti con i familiari	13
Art.11- Oggetti di Valore	14
Art.12- Rapporti con il territorio	14
Art.13- Volontari	14
Art.14- Pagamento del costo del Servizio	15
Art.15- Modalità di pagamento	15
Art. 16- Note conclusive	16
Art. 17- Validità	17

PREMESSA- FINALITA'- DEL PRESENTE REGOLAMENTO

Scopo del presente regolamento è quello di disciplinare le norme di comportamento del Centro Diurno al fine di favorire un rapporto di collaborazione tra la Struttura e gli utenti e garantire agli ospiti un servizio adeguato alle loro esigenze.

Il presente Regolamento si sostituisce alla precedente versione del medesimo.

Il Regolamento si applica nei confronti degli ospiti che frequentano il Centro Diurno e dei loro familiari e/o visitatori.

ART.1 LA PROVINCIA

La Casa di riposo San Pio X appartiene alla Provincia Lombardo- Veneta dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio, detto dei Fatebenefratelli, che è un Ente ecclesiastico riconosciuto agli effetti civili con Regio Decreto 15 Novembre 1938, n.1850.

La Provincia Religiosa, nella fedeltà al carisma dell'ospitalità del Santo Fondatore e in conformità al proprio patrimonio spirituale e alle proprie tradizioni, svolge la sua missione apostolica ed evangelizzatrice al servizio di Dio nell'uomo sofferente, soprattutto mediante la promozione e la gestione dei Centri Assistenziali.

ART.2

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il CDI è destinato a persone che hanno una parziale compromissione dell'autonomia:

- Persone anziane di norma con età superiore ai 65 anni e che siano nelle condizioni di poter essere trasportate al Centro Diurno
- Anziani soli, con un sufficiente livello di autonomia, ma con un alto rischio di emarginazione e di perdita dell'autosufficienza
- Anziani affetti da pluri-patologie degenerative croniche, incluse le demenze lievi e comunque senza disturbi comportamentali gravi

ART. 3

MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione al Centro Diurno avviene tramite presentazione di domanda del richiedente su un modulo predisposto presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale della Struttura o presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale del Comune di Residenza.

La documentazione richiesta al momento dell'ingresso è la seguente:

- Copia del CF dell'utente
- Copia della Carta d'identità
- Copia della Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni ticket
- Protocollo terapeutico firmato e compilato dal MMG

Ai fini dell'ammissibilità al Centro, ogni richiesta di accoglimento di anziani non autosufficienti verrà esaminata dall'Unità Valutativa Multidimensionale distrettuale che, sulla base del profilo individuale delineato con la scheda di valutazione S.V.A.MA, andrà a definire il profilo assistenziale più corretto ed il percorso di presa in carico.

Per ogni utente inserito è previsto un periodo di osservazione di almeno 30 giorni, al fine di verificare la sua idoneità all'inserimento nel Centro Diurno. E' comunque facoltà dell'utente e dei suoi familiari interrompere la frequenza al Centro Diurno, dandone preavviso così come meglio specificato all'articolo 4.

In aggiunta ai seguenti documenti, l'Ufficio Amministrativo farà sottoscrivere ai familiari (o al diretto interessato) specifica modulistica attestante la retta applicata, la modalità di pagamento prescelta ed una dichiarazione di impegno.

Nella suddetta domanda vanno riportati i nominativi di tutte le persone referenti dell'utente e, tra queste, deve essere individuato un solo ed unico referente autorizzato ad intrattenere i rapporti con la struttura e con tutti i familiari/referenti dell'utente interessato. Il referente unico sarà tenuto ad informare tutti gli interessati del contenuto della Carta dei Servizi e successive integrazioni e concordare con la Struttura ogni necessità/esigenza relativa all'utente interessato riportando a tutti gli altri familiari le decisioni assunte.

Resta inteso che la Struttura, per tutte le necessità relative agli utenti, si obbliga a rapportarsi solamente ed esclusivamente con il referente unico.

ART. 4- INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio può essere interrotto in caso di:

- a) Sospensione definitiva dell'utente
- b) Sospensione temporanea dell'utente
- c) Decesso dell'utente

L'utente che intende interrompere la frequenza al Servizio deve formalizzare tale volontà in forma scritta, indirizzando la comunicazione all'Assistente Sociale della Struttura o, in sua assenza, a un operatore del Centro Diurno, specificando se si tratta di sospensione temporanea o di sospensione definitiva della frequenza.

Per sospensione temporanea si intende la mancata frequenza dell'utente per una o più giornate già programmate, senza rinuncia al posto e con successiva ripresa della frequenza secondo la programmazione concordata. La sospensione temporanea deve essere comunicata alla Struttura con un preavviso di almeno 48 ore rispetto alla giornata di accoglimento programmata.

In caso di mancato rispetto del preavviso minimo di 48 ore previsto per la sospensione temporanea, la Struttura sarà legittimata ad applicare in fattura una penale pari ad euro 30,00 per ciascuna giornata di servizio prenotata e non tempestivamente disdetta. Qualora la mancata comunicazione comporti anche l'attivazione di servizi aggiuntivi già programmati o costi specificamente sostenuti dalla Struttura, tali costi potranno essere addebitati all'utente, purché documentabili.

Tale previsione non si applica nel caso in cui l'assenza sia dovuta al decesso dell'utente o a un suo ricovero ospedaliero documentato, purché la circostanza sia comunicata alla Struttura non appena conosciuta dal familiare o dal referente.

La previsione non trova altresì applicazione in presenza di ulteriori circostanze eccezionali, debitamente documentate e motivate, che abbiano oggettivamente impedito la tempestiva comunicazione dell'assenza, previa valutazione e accettazione da parte della Direzione della Struttura.

Per sospensione definitiva si intende, invece, la rinuncia alla frequenza del Centro Diurno e, conseguentemente, al posto assegnato. La sospensione definitiva deve essere comunicata per iscritto alla Struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.

In difetto la Struttura applicherà una penale pari ad euro 30,00 per ciascuna giornata di frequenza già programmata ricadente nel periodo di preavviso non rispettato.

A decorrere dalla data di cessazione indicata nella comunicazione, il posto sarà considerato disponibile per un nuovo utente. Qualora l'utente intenda successivamente richiedere un nuovo inserimento, dovrà presentare una nuova domanda e sarà ricollocato nella lista di attesa, secondo i criteri e le modalità di ammissione previsti dall'articolo 3 del presente Regolamento, senza diritto alla conservazione del posto precedentemente occupato né a priorità rispetto agli altri richiedenti.

La Direzione potrà provvedere alla dimissione d'autorità di un utente, con il preavviso scritto di almeno 15 giorni, nei seguenti casi:

- nel caso in cui il comportamento dell'utente, anche dopo svariati richiami scritti, sia palesemente in contrasto con le disposizioni del regolamento e/o della Carta dei Servizi, o risulti incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- nel caso di mancata corresponsione della retta di ricovero da almeno tre mesi
- A seguito di specifica valutazione da parte dell'UVMD o dell'Azienda Sanitaria circa la necessità di una diversa tipologia di struttura in relazione alle necessità assistenziali dell'utente.

E' dovere dei familiari o dei referenti - indicati nella domanda di ammissione- farsi carico dell'utente dimesso.

In caso di diniego da parte delle persone sopra indicate, la Direzione segnalerà la situazione all'autorità di pubblica sicurezza territorialmente competente, affinché la stessa provveda ad accompagnare l'utente dimissionario presso il domicilio dei parenti e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione.

E' compito dei familiari e/o dei referenti indicati nella domanda di ammissione farsi carico di ogni adempimento relativo al decesso dell'utente.

ART. 5- PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Le prestazioni garantite a ciascun utente sono esclusivamente quelle di seguito riportate:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza personale: cura della persona
- Terapia occupazionale ed animazione
- Terapia riabilitativa ed attività motoria
- Attività di supporto ai familiari con incontri formativi e colloqui di sostegno
- Consulenza Psicologica
- Ristorazione (comprensiva di idratazione/caffè/thè al mattino, pranzo, spuntino pomeridiano e cena)
- Valutazione e monitoraggio delle problematiche di natura fisica, psichica e relazionale
- Pulizia degli ambienti
- Attività di manutenzione
- Attività amministrativa (es: pagamento rette, documentazioni, dichiarazione oneri deducibili, ecc..).
- Assistenza spirituale e religiosa

Qualsivoglia prestazione non rientrante in quelle sopra riportate si intende a totale carico dell'utente da pagare al di fuori della tariffa giornaliera. A titolo esemplificativo e non esaustivo il servizio parrucchiere/barbiere, il servizio di trasporto, farmaci non rimborsati dal SSR.

ART. 6- Norme relative a prestazioni di carattere sanitario

Le prestazioni a carattere sanitario sono erogate sia dai servizi di medicina di base che dai servizi specialistici dell'Azienda ULSS n.7.

La somministrazione di farmaci e di diete particolari saranno eseguite solo su richiesta del Medico di Medicina Generale. Ogni variazione potrà avvenire previa consegna della prescrizione medica agli operatori del Centro Diurno. Qualsiasi comunicazione inerente l'utente o la consegna di farmaci, dovrà essere fatta esclusivamente agli operatori in servizio.

Nel caso di malattia od ospedalizzazione, i familiari dell'utente sono tenuti a presentare al momento del rientro in Centro Diurno, la documentazione relativa alle variazioni della terapia o altre informazioni necessarie a garantire una continuità nella presa in carico.

Per situazioni di emergenza si dovrà attivare il servizio 118 Pronto Soccorso, dandone immediata comunicazione al familiare di riferimento.

ART. 7- SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto da e per il Centro Diurno è a carico del familiare o del referente dell'utente, che dovrà provvedere all'accompagnamento con mezzi propri, nel rispetto degli orari concordati con gli operatori del Centro Diurno. Al fine di garantire una corretta organizzazione del servizio e delle attività della giornata, si richiede il rispetto degli orari stabiliti. Qualora, per particolari esigenze, si rendesse necessario modificare l'orario di accompagnamento o di rientro dell'utente, il familiare o il referente è tenuto a darne preventiva comunicazione agli operatori del Centro Diurno, concordando con gli stessi la variazione.

ART. 8- REGOLE DI VITA COMUNITARIA- NORME DI CONDOTTA DEGLI OSPITI

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme della vita comunitaria stabiliti dalla Direzione della struttura e riportati nel presente regolamento.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza, l'utente è tenuto in particolare:

- A non allontanarsi dalla Struttura se non preventivamente autorizzato dal Coordinatore Sanitario
- A mantenere in buono stato gli spazi del Centro Diurno
- A consentire al personale di servizio l'ingresso nei locali per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi
- A non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi ad altri utenti
- A non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre
- A non gettare nei lavandini, water materiali che possono otturare o nuocere al buono stato degli scarichi
- A non fumare al di fuori dei locali consentiti
- A non offrire mance e/o regalie al personale di servizio
- A non assumere e/o portare con se' alimenti deperibili e bevande alcoliche
- A risarcire l'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza

I rapporti tra gli utenti devono essere improntati al reciproco rispetto, educazione, cortesia e comprensione. L'utente è tenuto a collaborare con l'Ente al fine di stabilire rapporti di reciproca fiducia.

Ciascun utente, o chi per esso, ha il diritto/dovere di segnare alla Direzione qualsiasi inadempienza eventualmente riscontrata nell'erogazione dei servizi dovuti o comportamenti non consoni da parte del personale.

ART. 9- ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno è aperto dal Lunedì al Sabato nella fascia oraria compresa tra le ore 07:30 e le ore 18:30.

La frequenza al Centro Diurno può essere organizzata secondo le seguenti modalità:

- Frequenza a tempo parziale: permanenza dell'utente presso il Centro Diurno **sino alle ore 13:30**
- Frequenza a tempo pieno: possibilità per l'utente di permanere per l'intera fascia oraria di apertura del servizio

La Struttura predilige, quale modalità ordinaria di presa in carico la frequenza a tempo pieno. Tale modalità consente infatti di garantire una maggiore continuità assistenziale e relazionale, una più completa partecipazione alle attività educative, occupazionali, motorie e di socializzazione programmate nell'arco della giornata, una migliore osservazione dei bisogni e delle condizioni dell'utente e una più stabile integrazione nella vita comunitaria del Centro. La permanenza per l'intera giornata consente inoltre di rispettare maggiormente i ritmi, le abitudini e i tempi individuali dell'anziano, favorendo una partecipazione più serena e graduale alle attività quotidiane riducendo la necessità di concentrare gli interventi assistenziali e le attività in una fascia oraria limitata.

In fase di primo ingresso, al fine di favorire un inserimento graduale e rispettoso dei tempi di adattamento dell'utente al nuovo ambiente, agli operatori, agli altri ospiti e alle attività del Centro, potrà essere concordata con la famiglia una frequenza a tempo parziale per un periodo massimo di una settimana. Al termine di tale periodo di inserimento, la frequenza proseguirà ordinariamente a tempo pieno, salvo diverse esigenze assistenziali dell'utente valutate e concordate con la Struttura.

Al fine di rispondere ad eventuali esigenze delle famiglie, potrà essere valutata l'attivazione del servizio anche nella giornata di domenica. Tale possibilità è subordinata alla richiesta di almeno n. 6 (sei) utenti e alla preventiva verifica, da parte della Direzione, delle condizioni organizzative necessarie a garantire il regolare svolgimento del servizio. L'eventuale apertura domenicale sarà pertanto preventivamente concordata e comunicata alle famiglie interessate.

ART. 10- RAPPORTI CON I FAMILIARI

I rapporti tra il personale della Struttura, gli utenti e i loro familiari o referenti devono essere improntati al reciproco rispetto, alla fiducia e alla collaborazione, favorendo un dialogo sereno, corretto e costruttivo nell'interesse dell'utente e della qualità del servizio offerto.

Qualora il familiare o il referente rilevi eventuali disservizi, inadempienze o comportamenti ritenuti non conformi da parte del personale, è invitato a evitare contestazioni dirette nei confronti degli operatori e a rappresentare la situazione ai responsabili della Struttura, affinché possa essere adeguatamente valutata e gestita.

La segnalazione potrà essere effettuata richiedendo un colloquio con il Coordinatore Socio- Sanitario e/o con il Direttore di Struttura oppure mediante comunicazione scritta indirizzata agli stessi.

La Struttura si impegna a prendere in esame le segnalazioni ricevute e, ove necessario, ad effettuare le opportune verifiche, fornendo un riscontro al familiare o al referente interessato entro al massimo 15 giorni dall'avvenuta segnalazione.

E' fatto assoluto divieto al personale di servizio accettare regalie di qualsiasi natura e genere da parte degli utenti. Non è consentito all'utente, o chi per esso, pretendere dal personale di servizio alcuna prestazione non rientrante nella Carta dei Servizi e non è consentito fare pressioni sul personale stesso per ottenere trattamenti di maggior favore.

Per valutare il gradimento e la soddisfazione per i servizi offerti, viene proposto uno specifico questionario da compilare una volta l'anno. I questionari sono un importante strumento di miglioramento mediante il quale la struttura riceve un feedback sulla qualità e sull'appropriatezza dei servizi erogati. Il questionario è in forma anonima. Sarà premura del personale del Centro Diurno distribuirlo a ciascun utente (ove possibile), ovvero ai loro familiari/conoscenti.

Una volta compilati i questionari di gradimento dovranno essere posti in uno specifico contenitore ubicato presso il Servizio. I risultati dei questionari di gradimento saranno elaborati e successivamente esposti in apposita bacheca, accessibile a tutti i familiari e/o referenti, garantendo in ogni caso l'anonimato e la riservatezza delle informazioni raccolte.

ART. 11- OGGETTI DI VALORE

L'utente che entra in struttura con oggetti di valore o denaro ne è responsabile in prima persona, in quanto l'Ente non risponde per il loro furto o smarrimento.

La Direzione mette a disposizione una cassaforte per la custodia di oggetti di valore e/o denaro contante. Al momento dell'accettazione della custodia dei beni e/o del denaro verrà rilasciata apposita ricevuta su carta intestata che dovrà essere esibita al momento della restituzione dei medesimi.

ART. 12- RAPPORTI CON I SERVIZI TERRITORIALI

La Struttura è aperta e disponibile a proporre e condividere con i servizi territoriali e con la comunità locale tutte le iniziative ritenute più idonee alla mission istituzionale.

ART. 13- VOLONTARI

E' consentita e favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di volontari (sia essi singoli o in forma associata), purché debitamente organizzato e in forma gratuita.

I volontari devono in ogni caso astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della Struttura e devono rispettare i programmi di lavoro emanati dall'Ente, attenendosi esclusivamente ai compiti di loro competenza.

La Struttura dispone di una procedura per la selezione, l'inserimento ed il coinvolgimento dei volontari che è disponibile presso l'Assistente Sociale.

ART. 14- IL PAGAMENTO DEL COSTO DEL SERVIZIO

L'ammontare della retta viene determinata ogni anno dal Consiglio Provinciale dell'Ordine in modo da assicurare la copertura dei costi di gestione. Generalmente la retta viene fissata con decorrenza dal 01 Gennaio di ciascun anno ma potrà subire delle rivalutazioni anche in corso d'anno qualora i costi gestionali dovessero subire degli aumenti tali da compromettere l'equilibrio economico.

La retta dà diritto a godere di tutte le prestazioni rientranti nell'articolo 5 del presente regolamento ("Prestazioni e Servizi Erogati") e l'ammontare sarà contenuto nella Carta dei Servizi.

Annualmente l'Ufficio Contabilità rilascerà ad ogni utente o soggetto pagante una dichiarazione, su specifica modulistica, riportante lo scorporo della retta in quota sanitaria e quota non sanitaria, al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge (D.P.R 22/12/1986 n. 917).

ART. 15- MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA

Il pagamento della retta dovrà essere effettuato secondo le modalità e le tempistiche stabilite dalla Struttura. Al momento dell'ammissione dell'utente al Centro Diurno, il familiare e/o referente è tenuto a indicare, nell'apposita modulistica amministrativa, la modalità di pagamento prescelta.

Il pagamento potrà essere effettuato mediante una delle seguenti modalità:

- **addebito diretto in conto corrente (RID/SDD)**, previa sottoscrizione dell'apposita autorizzazione all'addebito e comunicazione delle coordinate bancarie richieste;
- **bonifico bancario**, utilizzando le coordinate comunicate dalla Struttura e indicando nella causale il **nominativo dell'utente, il mese e l'anno di riferimento della retta**;

L'eventuale introduzione di ulteriori strumenti o modalità di pagamento sarà preventivamente comunicata dalla Direzione agli utenti e/o ai loro familiari o referenti.

Qualsiasi variazione della modalità di pagamento prescelta dovrà essere tempestivamente comunicata all'Ufficio Amministrativo della Struttura, al fine di consentire il corretto aggiornamento della posizione contabile dell'utente.

In caso di mancato buon fine dell'addebito RID/SDD o di mancato pagamento della retta entro i termini previsti, il familiare e/o referente sarà tenuto a provvedere alla regolarizzazione della posizione secondo le indicazioni fornite dall'Ufficio Amministrativo.

ART.16 – NOTE CONCLUSIVE

La sottoscrizione della documentazione prevista all'atto dell'ammissione comporta la presa visione e la piena accettazione delle disposizioni contenute nel presente Regolamento, che costituiscono parte integrante delle condizioni di accesso e di fruizione dei servizi del Centro Diurno.

La Direzione si riserva la facoltà di modificare, aggiornare o integrare il presente Regolamento qualora ciò si renda necessario per esigenze organizzative e gestionali della Struttura, per il miglioramento dei servizi erogati o per l'adeguamento a disposizioni normative e regolamentari sopravvenute.

Eventuali modifiche e/o integrazioni saranno adeguatamente e tempestivamente comunicate agli utenti e ai loro familiari e/o referenti, attraverso le modalità ritenute più idonee dalla Struttura.

Gli utenti, i familiari e/o i referenti sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente Regolamento e delle successive modifiche e integrazioni regolarmente comunicate dalla Direzione.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi, nelle procedure e nelle comunicazioni adottate dalla Struttura, nonché alla normativa vigente applicabile.

ART.17– VALIDITA’

Il presente Regolamento ha validità a decorrere dal **01 Novembre 2026** e annulla e sostituisce integralmente ogni precedente versione.

Il Regolamento è soggetto a revisione e aggiornamento ogniqualvolta intervengano modifiche significative nelle modalità di erogazione dei servizi o nelle prestazioni offerte, nonché in caso di variazioni della normativa di riferimento.