

CENTRI DIURNI COMUNALI PER ANZIANI

Via Vittorio Veneto, 28 - 42017 Novellara (RE)
Via Volta 5 - 42010 Vezzola di Novellara (RE)
Via Costituzione 10/A - 42017 Novellara (RE)





COMUNE DI NOVELLARA
Istituzione Servizi Sociali “ I Millefiori “

Centri Diurni per Anziani

Via Vittorio Veneto, 28- 42017 Novellara (RE)
Via Volta 5 – 42010 Vezzola di Novellara (RE)
Via Costituzione 10/A – 42017 Novellara (RE)

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

Centri Diurni

I SERVIZI PER ANZIANI DEL COMUNE DI NOVELLARA

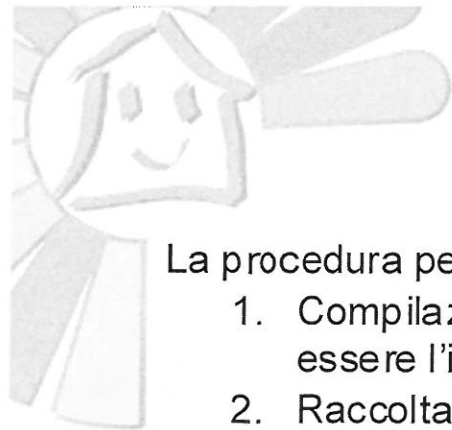
L'attività dei Servizi per gli Anziani è ispirata ai seguenti **principi**:

- **Eguaglianza:** 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 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.) del Comune di Novellara, ha sede presso l'Istituzione dei Servizi Sociali "I Millefiori" in Via Costituzione n. 10/B, è il centro di raccolta di tutte le domande d'accesso ai servizi della rete socio-sanitaria del comune, fornisce 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 .



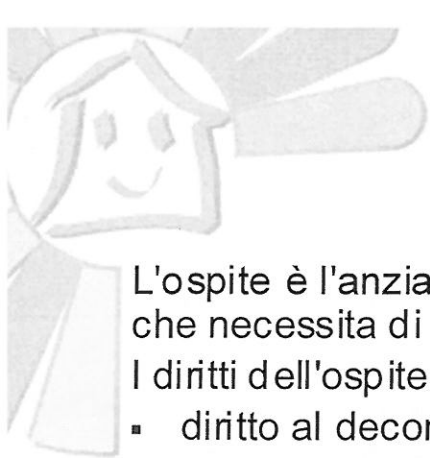
La procedura per l'ammissione ai servizi è la seguente:

1. Compilazione della domanda, con firma del richiedente che può essere l'interessato o un familiare, un vicino, etc...
2. Raccolta d'informazioni ulteriori di carattere sanitario da parte dell'ufficio (ad es. dal medico, dal reparto di degenza etc...), sociale ed economico e patrimoniale (ISEE) ;
3. Conoscenza diretta della situazione e della persona anziana tramite visita domiciliare o in altra sede ;
4. Dopo una prima identificazione e valutazione del bisogno, l'Assistente Sociale potrà attivare la commissione di Unità di Valutazione Multidimensionale (Medico di Medicina Generale, Infermiera e Assistente Sociale) per casi nei quali il progetto assistenziale potrebbe prevedere l'accesso presso il centro diurno o la casa protetta o l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare integrata.
5. Se l'esito della valutazione prevede il ricorso ad uno dei servizi, si provvede all'ammissione o alla presa in carico; se per il servizio richiesto non c'è immediata disponibilità, la persona è collocata in graduatoria d'attesa.

A parità di esito della valutazione, la precedenza è valutata secondo l'esistenza di soluzioni alternative sufficientemente adeguate o secondo l'ordine di arrivo delle domande;

In questo caso, periodicamente si effettua l'aggiornamento della situazione di bisogno, tramite anche proposte alternative e transitorie;

- Al momento della disponibilità del servizio, l'ufficio comunica agli interessati la possibilità di presa in carico e ne concorda le modalità.



I DIRITTI DELL'OSPITE

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

I diritti dell'ospite 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.

CENTRI DIURNI

Il Centro Diurno è una struttura a carattere semiresidenziale 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 e comunque ai residenti è assicurata la precedenza. La presenza è di norma continuativa e, in caso di disponibilità di posti, può essere saltuaria per rispondere a particolari esigenze della famiglia.

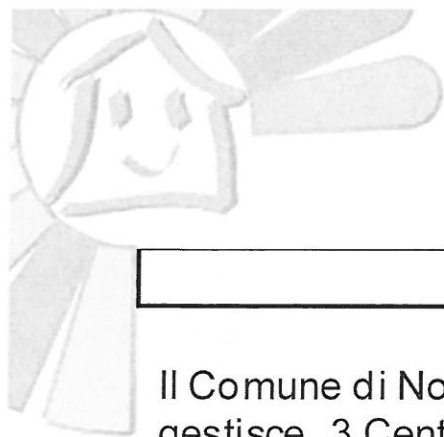
Le domande di ingresso devono essere presentate presso l'Ufficio Amministrativo dell'Istituzione Servizi Sociali "I Millefiori".

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

Gli obiettivi del centro diurno sono i seguenti:

- mantenere, stimolare e recuperare le abilità potenziali residue, sia fisiche, psichiche che 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 (es impegni lavorativi) o per il carico assistenziale richiesto;

prevenire i rischi dell'isolamento.



LE STRUTTURE

Il Comune di Novellara, attraverso l'Istituzione Servizi Sociali "I Millefiori", gestisce 3 Centri Diurni:

CENTRO DIURNO DI NOVELLARA

Il Centro Diurno e' stato aperto nel 1987. E' 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

Prestazioni offerte :

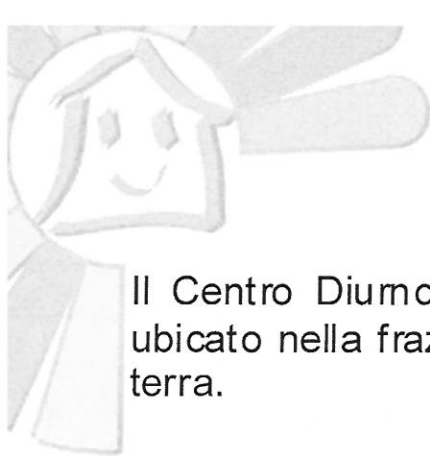
1. l'ospitalità per **l'intera giornata**
2. ospitalità per la **mezza giornata**
3. il consumo del **solo pasto**.

E' autorizzato al funzionamento per n.13 utenti.

Gli **spazi** sono così articolati:

- ingresso
- n.1 sala da pranzo
- n.1 sala soggiorno
- n.1 sala per l'animazione
- n.1 sala guardiola per il personale
- n.2 bagni attrezzati per disabili, di cui 1 al piano terra

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



CENTRO DIURNO DI VEZZOLA

Il Centro Diurno di Vezzola, inaugurato nel mese di ottobre 1998 , e' ubicato nella frazione di Santa Maria Vezzola, in via Volta n° 5 , a piano terra.

Orario di apertura :

dalle ore 8.00 alle ore 13.30 dal lunedì al sabato

E' autorizzato al funzionamento per n° 8 utenti.

Prestazioni offerte :

1. ospitalità per la **mezza giornata**
2. il consumo del **solo pasto**.

Nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì è aperto per gli anziani della frazione per attività autogestite .

Gli **spazi** sono così articolati:

- n.1 ingresso adibito a spogliatoio
- n. 1 sala da pranzo
- n. 1 cucina attrezzata
- n. 1 sala riposo con poltrone reclinabili
- n.1 sala soggiorno/animazione
- n.1 bagno attrezzato per disabili
- n.1 bagno per il pubblico
- n.1 bagno per il personale

Attualmente il centro è chiuso e lo spazio viene utilizzato dai volontari attivi in frazione per attività ricreative pomeridiane . L'iniziativa prende il nome di "Salotto di periferia".



CENTRO DIURNO PER LE PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

Il Centro Diurno per le persone affette da demenza è stato aperto il 19 febbraio 2007 ed è situato nella nuova struttura in via Costituzione 10 /A, a piano terra. Accoglie prevalentemente anziani colpiti da demenza con disturbi del comportamento e/o cognitivi significativi.

Orario di apertura :

dalle ore 8.00 alle ore 18.30, dal lunedì al sabato

Prestazioni offerte :

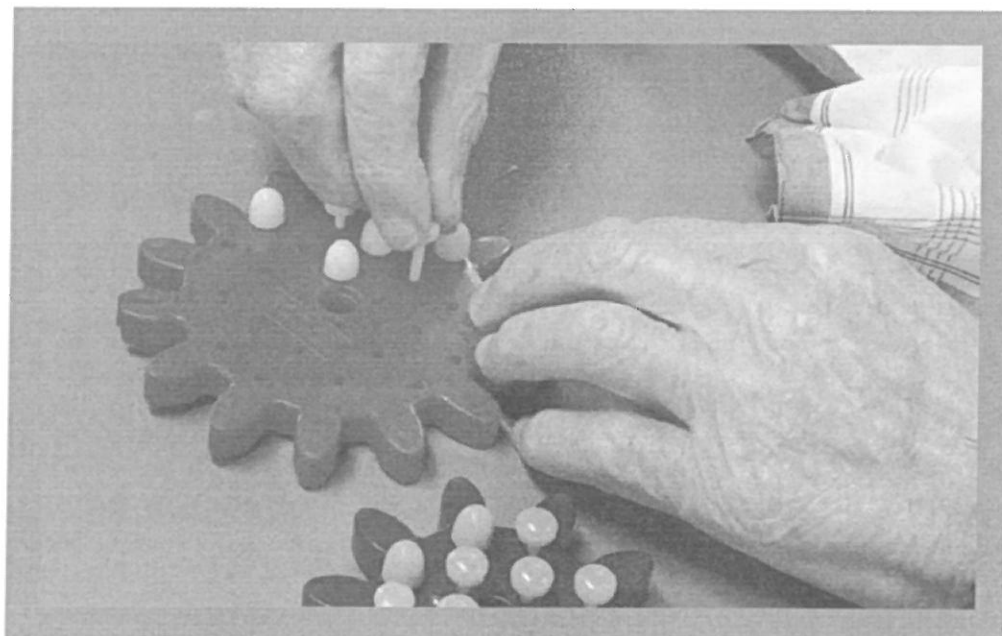
1. l'ospitalità per l'intera giornata
2. ospitalità per la mezza giornata
3. il consumo del **solo pasto**.

E' autorizzato al funzionamento per n.25 utenti.

Gli **spazi** sono così articolati:

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

La superficie complessiva è di circa 200 mt.





MOBILI E ATTREZZATURE

I Centri Diurni sono dotati di arredi consoni al loro utilizzo da parte di ospiti e operatori. Le Operatrici Socio Sanitarie hanno la responsabilità dell'utilizzo e della collocazione degli arredi.

Tutti i Centri Diurni sono dotati di impianto di condizionamento dell'aria. Le uscite di sicurezza sono segnalate in tutte le strutture.

Sono a disposizione dei Centri Diurni tutte le attrezzature previste ai fini del rispetto delle norme di sicurezza (estintori, coperte, etc.)

PRESTAZIONI SOCIO – ASSISTENZIALI ALLA PERSONA

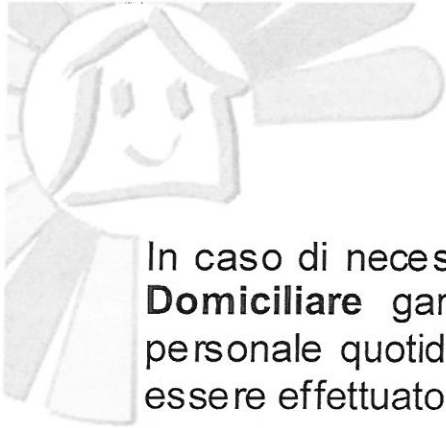
L'attività assistenziale nei confronti di ogni ospite dei Centri Diurni, viene documentata direttamente in una cartella assistenziale dell'ospite, che prevede la raccolta delle informazioni precedenti e seguenti l'ingresso e l'individuazione del piano di lavoro sull'anziano. Dopo circa tre settimane dall'ingresso, viene definito inoltre un vero e proprio **PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE**, concordato tra l'Assistente Sociale Resp. del caso, il Responsabile dell'Attività Assistenziale, gli infermieri professionali, il Medico, l'Operatore Socio Sanitario ed i familiari qualora lo desiderassero. Nel Progetto Assistenziale Individualizzato vengono definiti gli obiettivi, gli interventi e le attività previsti per ciascun ospite e periodicamente (di norma ogni 6 mesi) viene effettuata una verifica della situazione, al fine di poter ridefinire o confermare gli obiettivi stessi.

L'attività delle Operatrici addette all'assistenza è definita in appositi **programmi di lavoro**, nel rispetto dei bisogni e dei tempi degli ospiti.

Nei Centri Diurni e' presente per tutto l'orario di apertura, almeno un operatore socio – sanitario ogni 10 ospiti (in possesso dell'attestato di Addetto all'assistenza di base), coadiuvato da volontari e, in momenti specifici della giornata, da altri operatori.

Nel Centro Diurno per persone affette da demenza è previsto un rapporto più elevato cioè di 1 operatore ogni 5 ospiti, per le particolari esigenze degli anziani.

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 e' possibile, il trasporto viene garantito dai volontari tramite l'utilizzo di un pulmino attrezzato per il trasporto di disabili o dalle operatrici dell'Assistenza Domiciliare con l'utilizzo delle auto di servizio. e' un servizio a pagamento .

Il sabato, per gli ospiti trasportabili con l'auto, data la diversa organizzazione del trasporto, viene richiesta la disponibilità dei familiari a effettuare il trasporto

REFERENTI PER I FAMILIARI

Tutti i giorni e' disponibile presso l'Ufficio Amministrativo dell'Istituzione, negli orari di apertura al pubblico la Responsabile dell'Attività Assistenziale (R.A.A.) Sig. ra Carla Capiluppi che raccoglie le informazioni, episodi, situazioni importanti degli ospiti e coordina le attività previste dal Progetto Assistenziale Individuale .

Le attività assistenziali dirette all'ospite possono prevedere le seguenti attività, mediante l'uso di appositi protocolli di comportamento (prassi) che garantiscono standard qualitativi di servizio:

- aiuto nelle attività della persona su se stessa: igiene (quotidiana, al bisogno e bagno settimanale), cura della persona, nutrizione;
- assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- attività per favorire l'autosufficienza : aiuto nella deambulazione, aiuti nel movimento degli arti in genere, aiuto nella movimentazione durante igiene, pasti etc.;
- attività igienico-sanitarie (con eventuale intervento del personale infermieristico al bisogno, su richiesta del medico) e controllo nell'assunzione dei farmaci;
- attività che favoriscono la vita di relazione e la socializzazione ;
- prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze dell'utenza ospitata, così come disciplinato dalla regione;



PRESTAZIONI SANITARIE

L'assistenza infermieristica è assicurata nel Centro Diurno di Novellara dall'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto di Guastalla, tramite apposita convenzione.

I destinatari di dette prestazioni sono gli anziani in condizione di non autosufficienza in base al programma assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM, in conformità con quanto previsto dalle Direttive Regionali.

L'assistenza sanitaria è garantita mediante appositi programmi di lavoro aggiornati periodicamente, secondo quanto previsto dai piani individuali di assistenza. L'AUSL può fornire proprio personale o procedere al rimborso di personale messo a disposizione dall'Ente gestore.

L'attività del personale infermieristico consiste in:

- preparazione farmaci e controllo nella loro somministrazione agli ospiti.
- compilazione cartella sanitaria-infermieristica, aggiornamento terapie, visite e referti, aggiornamento su diete e altri comportamenti sanitari etc.
- attività di integrazione col personale addetto all'assistenza e con il Medico di Medicina Generale

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, facendo verifiche periodiche dell'attività e modificando i programmi di lavoro.

I FARMACI

La gestione, preparazione e controllo dei farmaci è compito del personale infermieristico, mentre la somministrazione 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 la cartella medica individuale con la terapia prescritta.



PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Servizio di Cucina

I pasti per gli ospiti dei due Centri Diurni sono confezionati dalla Cucina della Casa Protetta di via Costituzione 10 .

La consegna dei pasti nelle sedi distaccate viene effettuata tramite il personale del Servizio Domiciliare, in appositi contenitori termici, in grado di garantire la qualità del pasto fornito. E' 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 menu, oltre ad essere completo dal punto di vista nutrizionale, è vario , cambia di stagione in stagione ed è personalizzato a seconda dei casi. Il personale addetto alle cucine è in stretto contatto col personale dell'assistenza che svolge il servizio presso i Centri Diurni per rilevare quotidianamente le esigenze specifiche (es. dieta in bianco). Il menu giornaliero è esposto in una bacheca in sala da pranzo.

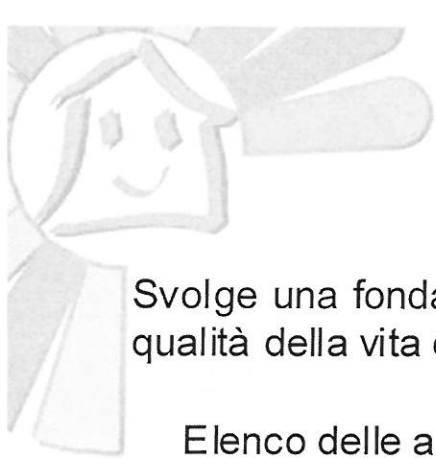
Servizio di Lavanderia

E' garantito un servizio di lavanderia per la biancheria in uso nella struttura (Tovaglie, tovaglioli, asciugamani, etc.) tramite la lavanderia della Casa Protetta.

Il vestiario degli ospiti che necessitano di cambio viene inviato a casa la sera stessa in cui è stato cambiato. La lavanderia non si occupa del vestiario personale, salvo casi particolari di persone prive di rete familiare.

Servizio di pulizia ambienti

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



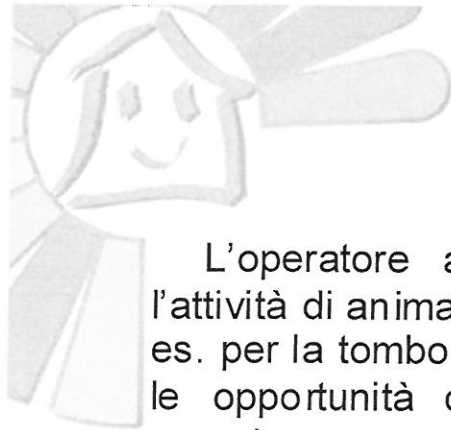
ANIMAZIONE

Svolge una fondamentale funzione per assicurare agli anziani benessere, qualità della vita e motivazione.

Elenco delle attività di animazione svolte abitualmente:

- tombola
- giochi di carte
- puzzle, giochi di parole e di memoria
- cucito, ricamo, uncinetto, maglia
- ginnastica di gruppo
- creazione biglietti e festoni
- creazione di oggetti in vari materiali
- lettura e ascolto di libri e giornali
- giochi con la carta
- raccolta di detti e filastrocche
- album fotografico
- attività di cucina
- feste di compleanno
- feste tradizionali o di stagione





L'operatore addetto all'assistenza svolge, nell'arco della giornata l'attività di animazione secondo un calendario con appuntamenti fissi ad es. per la tombola, ed altre attività secondo le preferenze degli anziani o le opportunità del momento. In particolari occasioni o ricorrenze si organizzano occasioni di incontro con i bambini delle scuole. Ovviamente nell'organizzazione delle attività si favoriscono quelle preferite dagli ospiti.

Per uscite, feste, lotterie e soggiorni, l'organizzazione è in parte affidata anche all'ufficio e in alcune occasioni con la collaborazione del Circolo Ricreativo Novellarese e gli altri servizi comunali. 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 che possono coinvolgere amici e familiari, ad es. Festa d'Estate, pranzo di Natale, Festa di S. Martino.

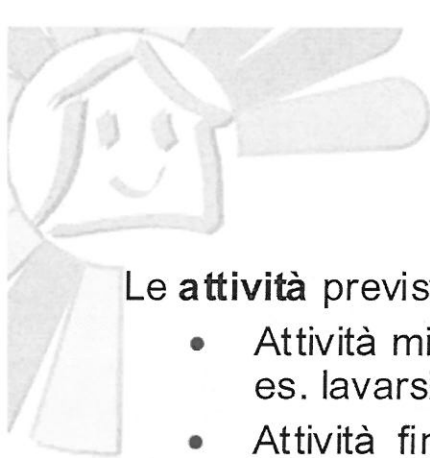
Dal 2010, dopo un periodo di pausa, si è riproposto il breve soggiorno estivo al mare, molto gradito agli anziani.

LE ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO DI VIA COSTITUZIONE

Questo centro diurno presenta alcune caratteristiche differenti in quanto agli ospiti 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.

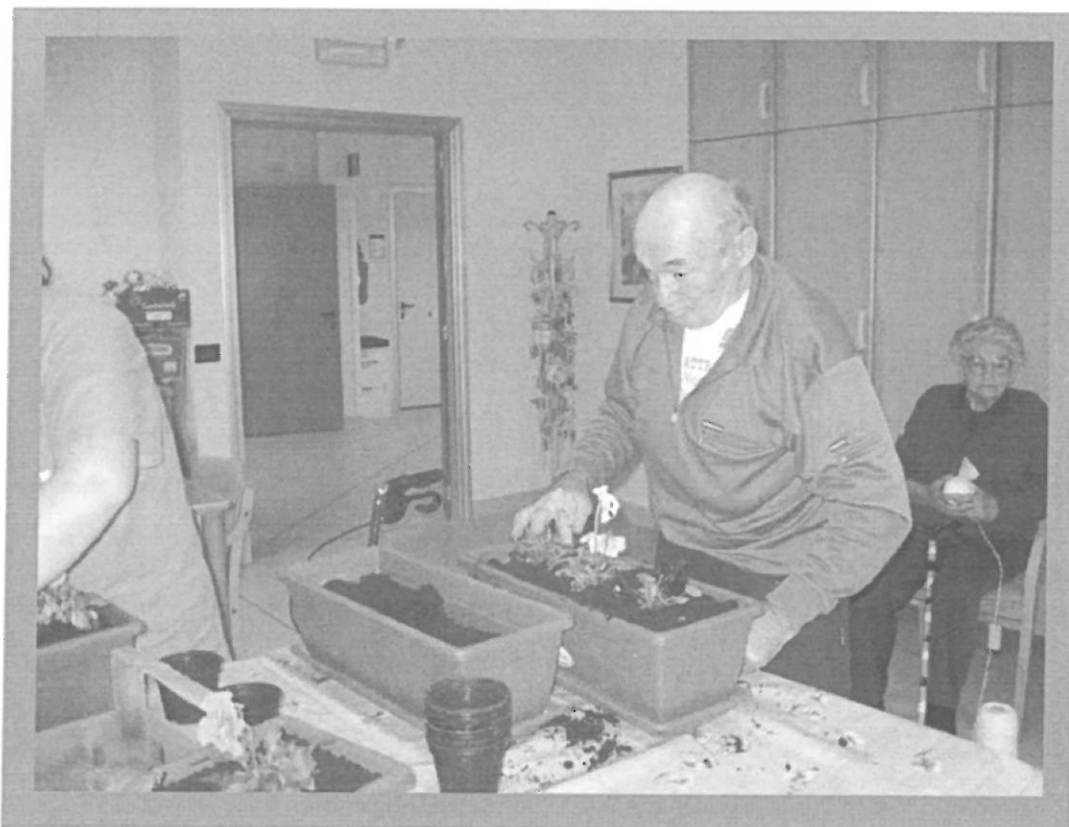
Le attività svolte sono personalizzate e i risultati sono registrati su appositi strumenti di controllo che danno un quadro della situazione di ogni anziano. Il lavoro svolto è soggetto alla supervisione periodica di una psicologa esperta.

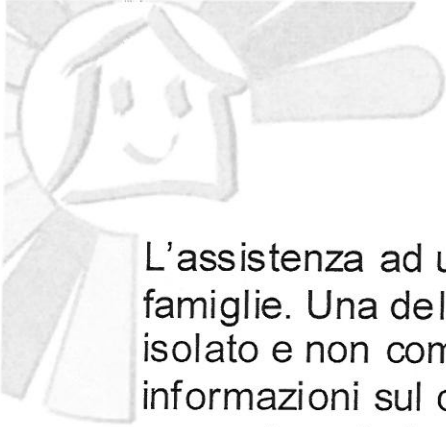
Obiettivo del Centro è anche dare un sostegno alle famiglie non solo fornendo un appoggio per tutta la giornata, ma anche offrendo suggerimenti, indicazioni e strumenti per facilitare l'assistenza alla persona con problemi di demenza e facilitare la convivenza in famiglia.



Le **attività** previste sono:

- Attività mirate al mantenimento delle abilità di cura della persona (es. lavarsi mani e viso)
- Attività finalizzate all'orientamento spazio- temporale
- Attività di mantenimento di abilità presenti (dall'apparecchiare al fare la maglia)
- Giochi ed esercizi per stimolare la memoria
- Lettura del giornale
- Attività di cucina
- Giardinaggio
- Brevi passeggiate
- Feste e ricorrenze
- Giochi con le carte lavoretti di bricolage (costruzione di decorazioni, piccoli oggetti ricordo)
- Attività di ginnastica dolce





GRUPPO DI AUTO AIUTO

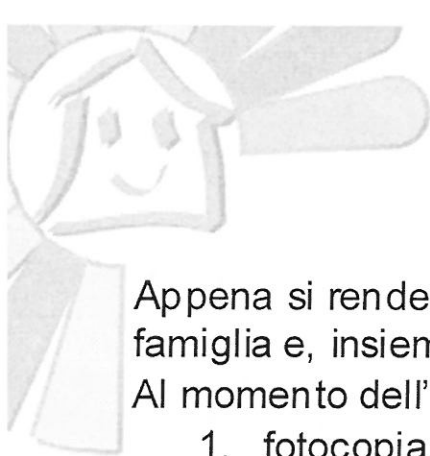
L'assistenza ad una persona con demenza grava in modo stressante sulle famiglie. Una delle prime sensazioni del familiare è quella di sentirsi isolato e non compreso dagli altri. Spesso la famiglia ha poche informazioni sul decorso e sul comportamento da tenere con il proprio caro, si sente inadeguata ad affrontare una situazione che appare senza via di uscita e che cambia l'esistenza, non senza un profondo disagio.

Il gruppo di sostegno è in luogo in cui le persone possono imparare, condividere e scambiare tecniche e strategie per l'assistenza, esprimere emozioni, ascoltare, aiutare altri che stanno vivendo la medesima esperienza.

La frequenza al Gruppo è gratuita. Sono previsti incontri con cadenza mensile e della durata di circa un'ora e mezzo. Gli incontri si tengono presso la sala del centro diurno di via Costituzione. E' un gruppo aperto, in cui cioè possono liberamente inserirsi nuove persone ed allontanarsi qualora non se ne ravvisasse più la necessità.

LA VERIFICA DELLA QUALITA'

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



L'INGRESSO

Appena si rende disponibile il posto, la Responsabile del Caso contatta la famiglia e, insieme alla RAA organizza l'ingresso.

Al momento dell'ingresso devono essere forniti :

1. fotocopia di un documento di identità
2. fotocopia del cartellino sanitario e di quello eventuale di esenzione
3. recapito del familiare di riferimento e di altre persone da contattare in caso di bisogno
4. cartella con indicazione della terapia che l'anziano assume, su modulo fornito dalla struttura e sottoscritto dal Medico di base dell'anziano
5. farmaci che l'anziano assume nell'arco della sua permanenza al Centro Diumo
6. uno o più cambi di biancheria / vestiario secondo le necessità dell'anziano
7. presidi per l'incontinenza (per chi occupa posti "non convenzionati")

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 FAMILIARI, GLI AMICI E I VOLONTARI

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

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 ospiti. Essi sono particolarmente graditi nei momenti di vita comunitaria come i momenti di attività ricreativa, le feste e le ricorrenze.

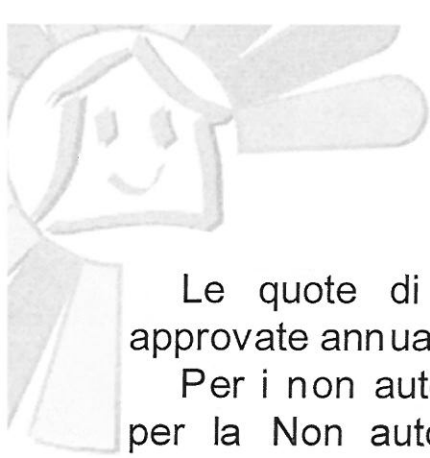
Sono previste nel corso dell'anno alcune assemblee a cui vengono convocati tutti i famigliari e gli utenti per comunicazioni importanti e discussione di eventuali problemi.

E' 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 approvate annualmente dal Consiglio Comunale.

Per i non autosufficienti convenzionati (12 posti) il Fondo Regionale per la Non autosufficienza concede un contributo giornaliero all'Ente gestore della struttura, quantificato secondo la gravità dell'ospite. Questa quota viene scontata dalla retta a carico dell'ospite. La regione indica la tariffa massima a carico dell'utente.

Per gli anziani non autosufficienti che occupano posti oltre al n. dei convenzionati, 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 totalmente i costi di mantenimento di un anziano al Centro Diurno, quindi il Comune di Novellara contribuisce col proprio bilancio alla quota mancante.

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

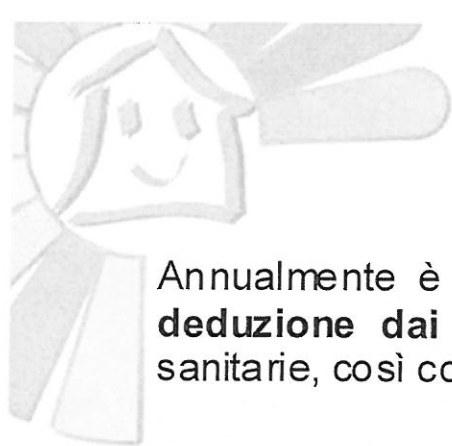
In caso di **assenze temporanee** dell'ospite, con mantenimento del posto, si applica la **quota per giorno di mancata presenza**. E' facoltà della famiglia, per vari motivi, sospendere l'inserimento al Centro Diurno del proprio familiare per un certo periodo di tempo, firmando una dichiarazione di sospensione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

La retta viene emessa entro i primi 10 gg. del mese successivo a quello di competenza e deve essere liquidata entro 20 gg. dalla data apposta sull'estratto conto con le seguenti modalità:

- **in contanti** presso la Tesoreria del Comune di Novellara, Banca Reggiana Credito Cooperativo filiale di Novellara (piazza Unità d'Italia n. 32): 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 nostra Tesoreria per il pagamento tramite banca.

Qualora si presentino difficoltà, errori o ritardo nel pagamento della retta, occorre riferirsi all'Ufficio Contabilità – Sig.ra Zaniboni Susanna –



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.

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 17,30 cena
3. Durante tutta la giornata sono possibili le visite dei familiari ai propri ospiti.

GIORNATA TIPO PRESSO IL CENTRO DIURNO

ORE 8.00	Apertura Centro Diurno
ORE 8.00/9.00	Accoglienza ospiti
ORE 8.15/9.00	Colazioni
ORE 8.30/9.00	Igiene personale degli ospiti che lo necessitano
ORE 9.00/10.45	Attività e momenti ricreativi
ORE 11.00	Preparazione sala pranzo e accompagnamento in bagno degli anziani
ORE 11.30	Pranzo
ORE 12,15 –13,45	Riposo pomeridiano
ORE 14.20	Merenda
ORE 14.45/16.45	Attività e momenti ricreativi
ORE 17.00	Preparazione sala pranzo e accompagnamento degli anziani in bagno per igiene
ORE 17.30	Dispensa della cena
ORE 18.30	Ritorno degli ospiti al loro domicilio

* per il centro di S. Maria alle 13,15 la giornata si conclude con il rientro a casa degli ospiti



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 Socio – Assistenziali, al fine di permettere la migliore organizzazione.

Qualora l'anziano o i suoi famigliari 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.

OFFERTE

E' sempre possibile fare offerte e donazioni al favore dei Centri Diurni Comunali: a tal scopo occorre riferirsi all'Ufficio Amministrativo dell'Istituzione .

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



I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo è coordinato dal Direttore dell'Istituzione Servizi Sociali "I MILLEFIORI" D.ssa Paterlini Elisa, ed è posto al primo piano della struttura, in via Costituzione 10/B.

Il personale dell'Ufficio è così composto:

- D.ssa Virgili Milena - Coordinatore Responsabile della Casa Protetta
- Sig.ra Garuti Roberta – Esperto Amministrativo
- Sig.ra Zaniboni Susanna - Esperto Contabile
- Sig.ra Bartoli Emanuela – Istruttore Amministrativo
- D.ssa Pazzi Vania – Ass. Soc. Responsabile del caso

L'Ufficio svolge tutte le funzioni relative alla gestione amministrativa e contabile dell'Istituzione "I Millefiori" ed ai servizi da essa gestiti le seguenti competenze:

L'Ufficio Amministrativo è sempre disponibile, anche su appuntamento, **dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 – Tel 0522 654948** per chiarimenti, richieste, reclami e informazioni relativi alle competenze sopra citate.





I Millefiori
Istituzione Servizi Sociali

Via Costituzione 10/B
42017 Novellara (Re)
Tel. 0522/654948
millefiori@comune.novellara.re.it