

Fondazione Opera Immacolata Concezione - Onlus  
**Sede legale e amministrativa - Via Toblino n. 53 - 35142 PADOVA**  
**www.oiconlus.it - pec: dirgenerale@pec.oiconlus.it**

### **CENTRO DIURNO “RESIDENZA G. M. BONOMO”**

**CARTA DEI SERVIZI**  
Residenza “G.M. Bonomo”  
Via Anelli n. 30 - Asiago (VI)

## Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto agli utenti allo scopo di fornire loro indicazioni relativamente ai servizi erogati, modalità di accesso alle prestazioni, riferimenti logistici, personale del Centro Diurno, modalità per la segnalazione di eventuali reclami e/o suggerimenti.

## Mission

La Fondazione ha come propria mission la promozione della persona, ed in particolare della persona anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità e più in particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Tale mission si sviluppa creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l'ispirazione cristiana che contraddistingue la Fondazione e nel costante perseguitamento di finalità di solidarietà sociale.

In particolare i principi fondamentali sono la:

- Centralità della persona;
- Garanzia degli standard più elevati per tutte le attività sanitarie e socio-sanitarie;
- Formazione continua del personale che consente di valorizzare il capitale umano incrementandone conoscenze e competenze con conseguente miglioramento dell'assistenza;
- Autonomia imprenditoriale;
- Condivisione degli obiettivi con la propria struttura organizzativa.

## Principi fondamentali della "Carta dei Servizi"

### Uguaglianza e imparzialità

La Fondazione rispetta l'obbligo di ispirare il proprio operato nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità; ovvero si impegna ad erogare il servizio nel fermo rispetto del principio di egualianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, lingua, religione, status sociale ed opinioni politiche.

### Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte e le procedure collegate alle richieste espresse.

### Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.

### Riservatezza

La Struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali. Di questo vengono informati gli interessati delle modalità di trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatica in modo opportuno.

Solo i dati che devono essere resi pubblici in maniera pertinente e in relazione alle finalità a norma di legge, sono messi a disposizione degli organi autorizzati.

### Sussidiarietà

Tale principio si realizza nella misura in cui l'anziano e la sua famiglia non sono più considerati destinatari passivi di assistenza, ma divengono protagonisti attivi degli interventi che li riguardano. In particolare, riconoscendo l'importanza dei legami familiari per il benessere degli Ospiti.

### Il Centro Diurno

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale rivolto a persone non autosufficienti anche con decadimento cognitivo.

Esso si configura come luogo di accoglienza finalizzato a sopperire alle carenze che una persona anziana ed i suoi caregivers trovano nell'ambito della propria vita domestica.

***Il Centro Diurno inserito presso il Centro Servizi "G.M. Bonomo" di Asiago (VI) è autorizzato all'esercizio e accreditato per accogliere 10 persone anziane non autosufficienti.***

***È aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (escluse le Festività infrasettimanali)***

Gli utenti potranno chiedere di frequentare il Centro per l'intero orario o per metà giornata.

Per favorire al meglio l'integrazione degli Ospiti del Centro Diurno, si richiede una presenza minima di n. 2 giorni la settimana (sia a giornata intera che a mezza giornata).

### Obiettivi del Centro Diurno

Obiettivo del Centro Diurno è quello di favorire la permanenza a domicilio delle persone anziane in condizioni di difficoltà.

Il Centro si pone come risorsa strategica nelle politiche di contrasto all'istituzionalizzazione con l'obiettivo di limitare o ritardare il ricovero presso le strutture residenziali, supportando la famiglia nella sua principale funzione di cura.

È un servizio complesso a carattere diurno che fornisce interventi socio-sanitari.

Nello specifico il servizio promuove:

- La permanenza dell'utente il più a lungo possibile al proprio domicilio fornendo sostegno e sollievo alle persone anziane non autosufficienti e/o alle loro famiglie;
- La risposta ai bisogni di cura delle persone anziane;
- L'integrazione dell'utente con l'ambiente ed il territorio; la promozione delle relazioni familiari ed intergenerazionali;
- Il sostegno alle famiglie con persone non autosufficienti con difficoltà motorie, "soli", in condizioni "fragili".

### Normative di riferimento

- Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22  
"Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" –  
Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.
- Deliberazione della Giunta n. 464 del 28 febbraio 2006 [BUR n. 30 del 28.03.2006]  
"L'assistenza alle persone non autosufficienti  
Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004."
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 394 del 20 febbraio 2007 [BUR n. 28 del 20.03.2007]

"Indirizzi ed interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti. Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004 e art. 4 della LR 2/06."

- Decreto Azienda Zero n° 366 del 26.09.2019

Autorizzazione all'esercizio per la nuova capacità ricettiva del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti "Giovanna Maria Bonomo" e dell'annesso Centro Diurno, Via Cesare Anelli, 30 Asiago (VI) gestito dalla Fondazione Opera Immacolata Concezione onlus. L.R. n. 22/2002.

- Delibera Giunta Regionale n. 15 del 7/01/2020

Accreditamento istituzionale per le unità di offerta dei servizi socio sanitari area anziani, disabili e dipendenze conferme a valere anno 2020 ed aggiornamento di titolarità di accreditamento (L.R. n. 22/2002).

## I Servizi e le attività specifiche

Al Centro Diurno saranno garantiti i seguenti Servizi e attività:

- Assistenza diurna
- Nursing orientato al mantenimento e alla stimolazione cognitiva, memory training
- Linea igiene (comprendente anche dei presidi per l'incontinenza)
- Assistenza infermieristica e controllo nella somministrazione dei farmaci al bisogno
- Attività di valutazione psicologica e cognitiva
- Assistenza fisioterapica - Riattivazione motoria di gruppo
- Servizio di ristorazione: pranzo e break al mattino e al pomeriggio
- Attività socio-ricreative e culturali
- Attività di sostegno, informazione e formazione ai familiari

## Modalità di accesso

La domanda di ingresso può essere presentata da un familiare della persona anziana, ovvero dal Tutore/Amministratore di Sostegno, rivolgendosi al Distretto Socio-Sanitario della A.ULSS di appartenenza della persona anziana.

L'accesso al servizio richiede una valutazione multidimensionale delle condizioni della persona, che viene effettuata da una équipe multiprofessionale, l'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) attraverso la compilazione della Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano (S.Va.M.A.) per l'individuazione del profilo di non autosufficienza ed il successivo inserimento della persona richiedente nel registro della residenzialità (RUR).

Ogni informazione relativa all'accesso al Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti e al ritiro e compilazione della scheda S.Va.M.A. deve essere richiesta ai punti di accesso della rete dei servizi:

- Servizi Sociali del Comune;
- Sportello Integrato in ciascuna sede di distretto dell'Azienda ULSS.

## Accoglienza e definizione del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)

In fase di ingresso viene contattato il familiare referente e si fissa un appuntamento presso il Centro Diurno per un colloquio preliminare all'inserimento. Il colloquio è utile a fornire al familiare tutte le informazioni inerenti il servizio e la sua organizzazione, a prendere visione degli spazi nonché stabilire un primo contatto relazionale. In questa occasione si consegna l'elenco dei documenti, della privacy e la scheda informativa.

I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'utente, per la famiglia e per il servizio.

Il Centro Diurno propone risposte diversificate in funzione delle esigenze delle persone non autosufficienti, secondo un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) stabilito dall'équipe di lavoro. Il tutto in collaborazione con la famiglia, per mantenere il più a lungo possibile le capacità residue della persona accolta

### **Equipe Assistenziale**

L'équipe assistenziale di riferimento per le persone anziane frequentanti il Centro Diurno è composta dai seguenti professionisti:

Coordinatore, Infermiere, Fisioterapista, Personale addetto all'assistenza, Educatore Professionale, Psicologo ed Assistente Sociale.

### **Assistenza infermieristica**

Il familiare/Caregiver fornirà al momento dell'accesso la prescrizione medica con indicata la terapia di base e al bisogno della persona che usufruirà del Servizio Centro Diurno.

Il familiare/Caregiver consegnerà quotidianamente al servizio infermieristico il blister, precedentemente fornитogli, contenente i farmaci che la persona dovrà assumere nel corso della giornata con l'aiuto dell'OSS in servizio al Centro Diurno.

Nell'arco della permanenza, in situazioni di necessità di prestazioni infermieristiche si farà riferimento al Servizio Infermieristico della struttura.

### **Corrispettivo**

Il corrispettivo a carico degli utenti è giornaliero e dovrà essere pagato dal primo giorno di ingresso sino al giorno di dimissione compreso ed è così individuato:

- 31,00 € al giorno per gli Ospiti con Impegnativa di Residenzialità;
- 38,00 € al giorno per gli Ospiti privi di Impegnativa di Residenzialità.

In caso di assenza giornaliera comunicata entro le ore 8.30 del mattino stesso, sarà riconosciuto un rimborso sul corrispettivo giornaliero di € 5,00 (pari al pranzo non erogato). Diversamente il corrispettivo dovrà essere versato per intero.

### **Assenze**

In caso di assenze per altri motivi, il familiare aviserà preventivamente il personale del Centro Diurno e darà informazioni relative alla durata presunta dell'assenza. È prevista la sospensione del contratto nei casi di:

- assenze uguali o superiori ai 10 gg di calendario preventivamente comunicate dal familiare;
- sospensione temporanea del servizio di Centro Diurno in caso di Ospiti Covid positivi all'interno del Centro Servizi in numero tale da non assicurare la compartimentazione necessaria.

### **Trasporto**

Il Servizio di trasporto da casa al Centro Diurno e dal Centro Diurno a casa, resta a carico dell’Ospite e/o del relativo familiare/Caregiver. Eventuali richieste di trasporto saranno valutate singolarmente in base alla disponibilità dell’Ente.

### Rinuncia al servizio /Dimissioni

L’assegnazione del posto al Centro Diurno deve intendersi definitiva per tutto il periodo dichiarato nel P.A.I., a meno che non si comunichi formale e motivata istanza di ritiro o rinuncia all’Assistente Sociale che provvederà a darne comunicazione all’Ufficio Residenzialità.

La dimissione dell’utente può essere stabilita dell’équipe in accordo con la famiglia in caso di compromissioni fisiche psichiche non compatibili con la frequenza al Centro Diurno.

La dimissione di un Ospite può essere disposta dalla Direzione della Fondazione in presenza di gravi conflitti, fra operatori e utenti/familiari, che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l’utente, nonché per reiterate inadempienze nel pagamento della retta.

### L’ospitalità

Il Centro Diurno è collocato in locali inseriti nel Centro Servizi “Giovanna Maria Bonomo - Asiago”.

Gli ambienti sono così suddivisi:

- Uno spazio giorno/pranzo comune
- Uno spazio per le attività socio-ricreative e culturali
- Uno spazio di riposo
- Bagno attrezzato

È preferibile non portare nel Centro Diurno oggetti preziosi ed eccessive quantità di denaro né lasciare valori incustoditi.

### Giornata tipo

|               |   |
|---------------|---|
| 9.00 – 9.30   | Accoglienza degli Ospiti  |
| 09.30 – 10.30 | Attività culturali – lettura del quotidiano   |
| 10.30 – 11.30 | Attività socio educative di gruppo (ginnastica dolce, stimolazione cognitiva, laboratori, etc.) |
| 11.30 – 13.00 | Preparazione tavole, pranzo, riordino tavole  |
| 13.00 – 14.30 | Riposo pomeridiano o attività di relax  |
| 14.30 – 15.30 | Attività socio educative di gruppo (ginnastica dolce, stimolazione cognitiva, laboratori, etc.) |
| 15.30 – 16.00 | Preparazione per il rientro   |

### Gestione dei reclami

All’ingresso è posizionata una cassetta “Segnalazioni e Reclami” dove i familiari degli utenti possono lasciare le loro osservazioni che verranno visionate direttamente dalla Direzione.

### Riservatezza

La struttura attua tutti gli obblighi previsti in materia di riservatezza dei dati personali. Di questo vengono informati gli interessati circa le modalità di trattamento dei dati personali che vengono custoditi sia in forma cartacea che informatica in modo opportuno.

Solo i dati che devono essere resi pubblici in maniera pertinente e in relazione alle finalità a norma di legge, sono messi a disposizione degli organi autorizzati.

**Contatti:**

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi all’Ufficio Accoglienza, situato all’interno della Residenza:

Fondazione Opera Immacolata Concezione – Onlus  
“G. M. Bonomo” Via Anelli, 30  
36012 Asiago - Vicenza

**Centro Operativo:**

Telefono **0424 603111**  
E-mail [as.ass.sociali@oiconlus.it](mailto:as.ass.sociali@oiconlus.it)