



# **PROGENIA**

## **società cooperativa sociale**

### **CENTRO DIURNO INTEGRATO PER DISABILI**

#### **Ex L.R. 8/2003**

## **REGOLAMENTO INTERNO**

A norma UNI EN ISO 9001  
art. 14 Decreto Legislativo N. 502 del 30 dicembre 1992  
Regolamento N° 1 del 22 giugno 2007 (B.U.R.C. N. 38 del 4/07/2007)

Sede legale: via Carlo Pisacane n.5  
84036 - Sala Consilina (SA)  
Sede operativa: via Urbano VI - loc. Acquarola  
84085 - Mercato San Severino (SA)  
Tel. 089 89 0404 - 089 89 40 32 - 393 84 22 380  
Fax: 089 84 29 720  
Partita IVA: 05819370650

e-mail: [info.mss@progeniasc.it](mailto:info.mss@progeniasc.it)  
e-mail P.E.C.: [progeniacoop@pec.libero.it](mailto:progeniacoop@pec.libero.it)

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>		
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022

**INDICE**

<b>1</b>	<b>IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ</b> .....	<b>3</b>
1.1	APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE .....	3
1.2	EDIZIONI E AGGIORNAMENTI.....	3
1.3	SCOPI ED OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO INTERNO.....	3
<b>2</b>	<b>GARANZIE A TUTELA DELL'UTENZA</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>IL REGOLAMENTO</b> .....	<b>5</b>
3.1	ART. 1 (PREMESSA) .....	5
3.2	ART. 2 (PRESENTAZIONE DELLA PROGENIA) .....	5
3.3	ART. 3 (ORARI DI APERTURA E FUNZIONAMENTO) .....	5
3.4	ART. 4 (I CONTATTI).....	6
3.5	ART. 5 (I REFERENTI AZIENDALI) .....	6
3.6	ART. 6 (DEFINIZIONE, FINALITÀ, DESTINATARI DEL SERVIZIO, OBIETTIVI) .....	7
3.7	ART. 7 (MODALITÀ DI AMMISSIONE).....	8
3.8	ART. 8 (PRESTAZIONI) .....	8
3.9	ART. 9 (PERSONALE IMPEGNATO).....	9
3.10	ART. 10 (FREQUENZA, ASSENZA, DIMISSIONI) .....	9
3.11	ART. 11 (LA CAPACITÀ RICETTIVA E LA LISTA DI ATTESA).....	10
3.12	ART. 12 (L'INIZIO DEL CICLO TERAPEUTICO) .....	10
3.13	ART. 13 (PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ) .....	10
3.14	ART. 14 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO).....	11
3.15	ART. 15 (DOCUMENTAZIONE).....	12
3.16	ART. 16 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE) .....	12
3.17	ART. 17 (RISPETTO DELLA PRIVACY) .....	12
3.18	ART. 18 (IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ).....	13
3.19	ART. 19 (NORME IGIENICO-SANITARIE) .....	13
3.20	ART. 20 (I DIRITTI DELL'UTENTE).....	13
3.21	ART. 21 (OBBLIGHI DELL'UTENTE) .....	13
3.22	ART. 22 (LE DIMISSIONI) .....	14
3.23	ART. 23 (PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO INTERNO).....	15

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 2/15

# 1 IDENTIFICAZIONE E VALIDITÀ

## 1.1 APPROVAZIONI ED ELENCO DISTRIBUZIONE

*Tabella di validazione:*

<b>REDATTO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Dott.ssa Vittoria Pezzullo</b> <i>Direttore Sanitario</i>	
<b>APPROVATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Donatella Ippolito</b> <i>Presidente del CdA</i>	
<b>CONTROLLATO DA:</b> <i>Mansione</i>	<b>Tonia Filomena</b> <i>Responsabile SGQ</i>	
DATA:	<b>30/11/2022</b>	
EDIZIONE:	<b>02</b>	

*Controllo della Distribuzione:*

Nell'ultima pagina del presente Documento è presente la Lista di Distribuzione.

## 1.2 EDIZIONI E AGGIORNAMENTI

*Tabella degli aggiornamenti:*

Ed.:	Data:	Aggiornamenti
02	30/11/2022	Aggiornamenti
01	01/02/2022	Prima emissione ufficiale

## 1.3 SCOPI ED OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO INTERNO

- Questo Documento è stato redatto nel rispetto delle norme della serie UNI EN ISO 9001, dell'art. 14 del Decreto Legislativo N. 502 del 30 dicembre 1992, del regolamento nr. 1 del 22 giugno 2007, del D.C.A. n. 51 del 4 luglio 2019 e della D.G.R.C. n. 166 del 06 aprile 2022, al fine di contribuire a garantire la corretta informazione ai cittadini utenti sui contenuti e le modalità di utilizzo dei servizi e delle prestazioni sanitarie erogate in regime semiresidenziale dal Centro Diurno Integrato per Disabili della Progenia società cooperativa sociale, relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni di tipo alberghiero, all'andamento delle attività di prevenzione delle malattie, alle prestazioni socio-sanitarie erogate, nonché alle regole ed ai comportamenti che devono essere assunti dagli operatori e dagli Ospiti.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 3/15

La struttura del presente documento e la sua gestione sono definiti nella Procedura di Processo Aziendale PRMPPA420.

Il dettaglio delle attività svolte dal Centro Diurno Integrato per Disabili e gestite attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità sono definite e descritte nel Manuale della Qualità, nelle Procedure di Processo Aziendale e nella Carta dei Servizi della Progenia.

Il presente documento si riferisce alle attività semiresidenziali del Centro Diurno Integrato per Disabili e presenta i seguenti obiettivi:

- descrivere le garanzie a tutela dell'Utenza;
- delineare le regole ed i comportamenti degli operatori e degli Ospiti;
- sintetizzare le informazioni contenute nella Carta dei Servizi, alla quale si rinvia per maggiori dettagli

## 2 Garanzie a tutela dell'Utenza

La Progenia garantisce agli Utenti, durante la fruizione dei servizi erogati dal Centro Diurno Integrato per Disabili,:

- il diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione sia dentro il Centro Diurno, favorendo con orari adeguati la visite di familiari e amici, sia al di fuori del Centro Diurno, consentendo all'Ospite la libertà di movimento anche all'esterno della struttura, compatibilmente con le sue condizioni psico-fisiche;
- il rispetto della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago;
- la socializzazione, all'interno del Centro Diurno, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi associativi esistenti nel territorio;
- la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia alla definizione e realizzazione del progetto personalizzato, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'Ospite relazioni di carattere affettivo;
- il diritto per gli Ospiti ed i loro rappresentanti legali nonché le persone da essi delegate di:
  - a) ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso ed i relativi trattamenti di riabilitazione;
  - b) individuare tutto il personale del reparto mediante cartellini di identificazione;
  - c) avanzare alla Direzione eventuali doglianze o reclami ed ottenere risposta entro il termine di tre giorni;
  - d) ricevere notizia, per iscritto e preventivamente, dell'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamento;
  - e) conoscere la Carta dei Servizi vigente nel Centro Diurno attraverso il sito internet aziendale;
  - f) recarsi all'esterno della struttura, sempre che le condizioni psicofisiche lo consentano e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza, volontari ovvero di operatori del centro diurno.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 4/15

### 3 Il Regolamento

#### 3.1 ART. 1 (PREMESSA)

Tra l'Utente e la Progenia si stipula un vero e proprio contratto terapeutico, che vede coinvolta anche la A.S.L. e il Piano Sociale di riferimento attraverso l'Unità di Valutazione Integrata. La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno raccolgono l'insieme di impegni che la Progenia assume nei confronti dell'Utente e che l'Utente assume nei confronti della Progenia, con l'obiettivo comune di raggiungere i risultati prefissati.

**Attraverso una collaborazione attiva  
si può garantire  
un elevato standard di qualità ed assistenza.**

L'Utente è tenuto ad osservare tutte le disposizioni del presente regolamento ed è invitato a vigilare perché la Progenia rispetti i propri impegni e a contribuire al miglioramento del servizio attraverso segnalazioni e suggerimenti.

#### 3.2 ART. 2 (PRESENTAZIONE DELLA PROGENIA)

La Progenia s.c.s. è un Centro di Riabilitazione accreditato con la Regione Campania per l'erogazione di prestazioni ri-abilitative nel regime semiresidenziale di Centro Diurno Integrato per Disabili ex L.R. 8/2003.

La sede legale si trova nel Comune di Sala Consilina mentre la sede operativa, oggetto del presente documento, si trova nel Comune di Mercato San Severino, nella frazione di Acquarola, in via Urbano VI.

La mission aziendale è quella di **“costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale”** attraverso lo sviluppo delle possibilità concrete di ogni persona disabile, aumentando il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione, favorendo l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

#### 3.3 ART. 3 (ORARI DI APERTURA E FUNZIONAMENTO)

Durante il periodo di apertura delle scuole, la struttura è aperta al pubblico:

dal lunedì al venerdì - dalle ore 8:00 alle ore 20:00<sup>1</sup>

il sabato - dalle ore 8:00 alle ore 16:00.

Durante il periodo di chiusura delle scuole, la struttura è aperta al pubblico:

dal lunedì al sabato - dalle ore 8:00 alle ore 16:00

L'orario è esposto sia nella bacheca all'esterno della struttura che nella bacheca aziendale in sala di attesa. Durante l'orario di apertura è possibile ritirare referti, certificati e copia della cartella clinica. Le attività del Centro Diurno si svolgono per otto ore al giorno a partire dalle 8:00. Il

<sup>1</sup> Il reparto semiresidenziale è aperto dalle ore 8:00 alle ore 18:00

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 5/15

pranzo è previsto circa alle ore 13:00 e le attività di uscita sul territorio sono svolte orientativamente dalle ore 14:00 alle ore 16:00 oppure dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Le famiglie possono essere ricevute dagli operatori su appuntamento nella fascia oraria dalle 12:00 alle 13:00 oppure dalle 15:00 alle 16:00 salvo diversa comunicazione esposta in sala di attesa.

### **3.4 ART. 4 (I CONTATTI)**

È possibile contattare la struttura attraverso:

- telefono: 089 890404 – 089 894032 – 393 8422380
- fax: 089 8429728 – 089 890404 – 089 894032
- e-mail: info.mss@progeniasc.it
- PEC: progeniacoop@pec.libero.it
- posta ordinaria: Progenia società cooperativa sociale – via Urbano VI, fraz. Acquarola – 84085 – Mercato San Severino (SA)

### **3.5 ART. 5 (I REFERENTI AZIENDALI)**

Per una comunicazione efficace ed efficiente, i referenti all'interno della Progenia sono riportati di seguito e sono specificate le prerogative di ciascuno:

**Segreteria (Antonio Breve e Tonia Filomena):** fornisce informazioni generali sulle attività della Progenia e di tipo burocratico-amministrativo

**Case Manager (Maria Grazia Delfino):** fa da raccordo tra gli Utenti e l'Equipe Sanitaria, veicolando le richieste e le informazioni; l'Utente che necessita di informazioni di tipo sanitario, deve rivolgersi al Case Manager che trasmetterà la richiesta al Medico Responsabile

**Servizio Sociale (Nicla De Maio e Maria Grazia Delfino):** offre supporto all'Utente nelle procedure di accesso alle prestazioni offerte dalla Progenia e alle prestazioni complementari offerte dalle Istituzioni

**Coordinatore dei Terapisti (Gennaro Rispoli):** definisce i giorni e gli orari delle sedute terapeutiche e, in collaborazione con l'equipe sanitaria, l'assegnazione degli Utenti ai terapisti

**Direttore Sanitario e Direttore Tecnico (Vittoria Pezzullo e Maria Antonietta Liccardi):** forniscono informazioni sull'operato dei terapisti e dei medici specialisti e su altri aspetti sanitari

**Direttore Amministrativo (Eleonora Caterina Tamburini):** risponde in merito agli aspetti organizzativi della Progenia

**Presidente del CdA (Donatella Ippolito):** interviene laddove i responsabili di settore non abbiano fornito all'Utente soluzioni ritenute soddisfacenti.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 6/15

I nominativi del Case Manager e del Medico Specialista Responsabile del singolo caso clinico sono stabiliti dal Direttore Tecnico e sono comunicati all'Utente all'inizio del trattamento attraverso il "Promemoria Utente". In sala di attesa sono esposti gli orari di ricevimento di ciascun referente; è possibile inoltre contattare telefonicamente la Segreteria per informazioni in merito. Si raccomanda agli Utenti di rivolgersi sempre ai referenti indicati in quanto rappresentano le uniche figure espressamente autorizzate a rispondere a nome della Progenia nell'ambito delle rispettive competenze.

### **3.6 ART. 6 (DEFINIZIONE, FINALITÀ, DESTINATARI DEL SERVIZIO, OBIETTIVI)**

Il Centro Diurno è una struttura socio-sanitaria semi-residenziale di tipo extraospedaliero per disabili di cui alla Legge Regionale n. 8 del 22 aprile 2003 e alla Deliberazione N. 2006 del 5 novembre 2004 e ss.mm.ii..

Il Centro Diurno garantisce prestazioni assistenziali, un adeguato livello di vita di relazione e, unitamente ai servizi domiciliari, la permanenza dell'utente al proprio domicilio privato il più a lungo possibile, offrendo altresì sostegno e supporto alla famiglia.

Il Centro Diurno offre prestazioni e interventi integrati di tipo socio-sanitario e di assistenza tutelare finalizzati a:

- a) ospitare persone disabili con media o grave limitazione dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana e che necessitano di prestazioni sanitarie specialistiche e di interventi tesi a mantenere e/o a stimolare le autonomie residue dell'individuo con prestazioni sociosanitarie integrate svolte in regime diurno;
- b) garantire il mantenimento di adeguati livelli di vita di relazione e la continuità dei rapporti familiari attraverso interventi e attività di socializzazione, interventi tesi al mantenimento dell'autonomia residua e alla tutela dello stato di salute, interventi riabilitativi e occupazionali, il rientro serale a domicilio;
- c) migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- d) mantenere e migliorare le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problematici dei soggetti Ospiti;
- e) sostenere le famiglie supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento ed evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali;
- f) incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi e favorendo, quando è possibile, la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali;
- g) favorire lo sviluppo di competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo.

Il Centro Diurno è una struttura territoriale rivolta ad accogliere persone disabili con media o grave limitazione dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana, in presenza di condizioni sociali che consentono la permanenza al domicilio e con condizioni cliniche che consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso la struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 7/15

### **3.7 ART. 7 (MODALITÀ DI AMMISSIONE)**

La richiesta di accesso al Centro Diurno può essere effettuata dal diretto interessato oppure attraverso una segnalazione di un familiare, parente, vicino o volontario. Essa deve essere rivolta al Medico di Medicina Generale, all'Unità Operativa Disabili presso il Distretto Sanitario di appartenenza, al Segretariato Sociale del Piano di Zona o all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

Previa valutazione della segnalazione, viene formulata la Proposta di accesso per l'invio del caso all'Unità di Valutazione Integrata (U.V.I.), che ha competenze multidisciplinari, in grado di leggere le esigenze di pazienti con bisogni sia sanitari che sociali di natura complessa.

La Proposta è formulata dal Medico (MMG, PLS distrettuale o ospedaliero) oppure dall'Operatore sociale individuato per tale funzione dai Comuni.

L'ammissione al Centro Diurno è subordinata alla verifica da parte dell'U.V.I. dell'A.S.L. di residenza dell'utente della presenza contemporanea dei seguenti requisiti o condizioni di eleggibilità generali:

- a) ridotta autosufficienza temporanea o protratta;
- b) necessità di assistenza esclusivamente primaria;
- c) complessità assistenziale del paziente;
- d) necessità di adeguato supporto nelle esigenze relazionali.

L'U.V.I. provvede ad elaborare un Progetto sociosanitario personalizzato, all'interno del quale deve essere previsto il Piano Esecutivo, concordato con il Centro erogatore che viene scelto dall'Utente.

### **3.8 ART. 8 (PRESTAZIONI)**

Il Centro Diurno assicura le seguenti prestazioni con le modalità definite nell'art. 4.3 della Parte IV della Deliberazione n. 2006 del 5 novembre 2004 e riportate nel Piano Esecutivo del Progetto Socio-Sanitario personalizzato di ogni utente:

- ⇒ Prestazioni infermieristiche
- ⇒ Prestazioni fisioterapiche e di terapia occupazionale
- ⇒ Prestazioni di assistenza tutelare
- ⇒ Attività sociali
- ⇒ Assistenza sociale
- ⇒ Prestazioni di sostegno psicologico
- ⇒ Prestazioni di tipo alberghiero
- ⇒ Attività di animazione e socializzazione, ricreative e di integrazione
- ⇒ Trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per usufruire di prestazioni sanitarie esterne
- ⇒ Prestazioni di cura personale accessorie a richiesta degli Ospiti e con oneri a carico degli stessi alle seguenti tariffe:

Podologo: € 125,00

Barbiere: € 30,00

Parrucchiere: € 30,00

- ⇒ L'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione degli Ospiti.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 8/15



**3.9 ART. 9 (PERSONALE IMPEGNATO)**

Il personale che presta servizio presso il Centro Diurno è in possesso dei requisiti previsti dalla **Deliberazione n. 2006 del 5 novembre 2004** e s.m.i. ed è il seguente:

Profilo	Qualifica funzionale	Responsabilità	Orario di lavoro
Medico Responsabile	Direttore Sanitario	Responsabile degli aspetti igienico-sanitari, della Gestione dei farmaci e Assistenza sanitaria	Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 8:00 alle 14:00
Responsabile delle attività sociali	Assistente Sociale	Responsabile dei servizi sociali, tutelari e di animazione	Tutti i giorni durante l'intero orario di apertura
Personale infermieristico, tecnico e ausiliario	Infermiere	Responsabile del controllo dei parametri vitali e della somministrazione dei farmaci	Tutti i giorni dalle 10:00 alle 14:30, nelle fasce orarie di somministrazione dei farmaci
	Fisioterapista	Responsabile della osservazione dell'utente e della somministrazione delle terapie riabilitative motorie	Tutti i giorni dalle 8:00 alle 14:00
	Terapista Occupazionale	Responsabile della osservazione dell'utente e della somministrazione delle terapie occupazionali	Tutti i giorni dalle 9:00 alle 15:00
	Educatore Professionale	Responsabile degli interventi socio-culturali-educativi	Tutti i giorni dalle 8:30 alle 14:30
	Psicologo	Responsabile della osservazione psicologica e della somministrazione del counseling psicologico per l'utente e la famiglia	Due giorni a settimana dalle 8:00 alle 14:00
	Animatore di Comunità	Responsabile delle attività di animazione, socializzazione, ricreative, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine	Tutti i giorni dalle 9:30 alle 15:30
	OSA	Responsabile dell'assistenza generica e della sorveglianza generica alla persona	Tutti i giorni durante l'orario di funzionamento del reparto
	OSS	Responsabile dell'assistenza generica alla persona	
Personale amministrativo	Impiegato Amministrativo	Responsabile della gestione amministrativa e burocratica	Tutti i giorni durante l'intero orario di apertura

I turni di lavoro, previsti dal presente regolamento, sono stati stabiliti in conformità a quanto previsto nel CCNL di categoria.

Ogni operatore che, a qualsiasi titolo, operi all'interno del Centro Diurno è immediatamente identificabile mediante cartellino di identificazione con fotografia che riporta la mansione attribuita.

**3.10 ART. 10 (FREQUENZA, ASSENZA, DIMISSIONI)**

L'Utente (e/o chi ne fa le veci) si impegna a garantire una frequenza continuativa.

Ogni Ospite, capace di intendere e volere (oppure il suo genitore o tutore), è tenuto ad indicare al personale l'intenzione di uscire temporaneamente dalla struttura. In tali casi il personale rende edotta la persona (o il suo genitore/tutore) degli eventuali rischi che potrebbero derivare dalla

<b>Progenia società cooperativa sociale</b>	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 9/15

assenza delle protezioni messe in uso nel ricovero e l'Ospite (o il suo genitore(tutore) è invitato a dare indicazione dell'orario di rientro.

Il personale della struttura registra l'uscita annotandola nel Registro delle Consegne.

All'approssimarsi della scadenza amministrativa del ciclo terapeutico, il Centro informa opportunamente l'Utente (o i suoi genitori o i tutori).

Al termine del ciclo terapeutico, il Direttore Sanitario redige le dimissioni sanitarie contenenti una valutazione rispetto al perseguimento e al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel piano esecutivo del progetto socio-sanitario personalizzato. Copia della relazione di dimissioni viene illustrata, condivisa e infine consegnata all'Utente (oppure ai suoi genitori o tutori).

### **3.11 ART. 11 (LA CAPACITÀ RICETTIVA E LA LISTA DI ATTESA)**

Il Centro Diurno è strutturato per una ricettività contemporanea massima di 20 presenze giornaliere, inserite in un unico modulo, che può essere ulteriormente suddiviso in gruppi omogenei per grado di autonomia, per età e per attitudine all'attività di gruppo proposta.

Una volta che la Capacità Operativa Massima (C.O.M.) è piena, la Progenia non può prendere in carico ulteriori Utenti fino a quando non avvenga la dimissione di pazienti in carico.

Nel caso in cui non ci sia disponibilità di posti per prendere in carico immediatamente l'Utente, la Progenia lo inserisce in lista di attesa. Essa scorre in base a criteri cronologici e rispetto al Comune di residenza dell'Utente.

Qualora l'Utente sia preso in carico presso un'altra struttura, è opportuno che lo comunichi alla Progenia affinché il suo nominativo sia eliminato dalla lista di attesa.

Qualora l'Utente venga contattato per essere preso in carico e sia impossibilitato a farlo, verrà contattato il paziente che lo segue nella lista di attesa; alla successiva occasione, l'Utente sarà ricontattato per primo.

### **3.12 ART. 12 (L'INIZIO DEL CICLO TERAPEUTICO)**

Dal momento in cui il Centro riceve l'**autorizzazione** all'erogazione delle prestazioni si impegna a fissare il primo accesso entro **tre** giorni lavorativi.

All'inizio del ciclo terapeutico, vengono comunicati all'Utente, attraverso un modulo denominato "Promemoria Utente" i nominativi dei referenti del suo caso clinico, ossia del Direttore Sanitario e del Case manager.

Con il medesimo modulo, sono comunicati i giorni e gli orari delle sedute, che l'Utente è **obbligato a rispettare scrupolosamente**.

### **3.13 ART. 13 (PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ)**

Le attività quotidiane che si svolgono all'interno della piccola comunità terapeutica, che si costituisce all'interno del Centro Diurno, sono regolate dal piano esecutivo del progetto socio-sanitario, in riferimento alle attività individuali, e dalla programmazione interna in riferimento alle attività di gruppo. All'interno di quest'ultima sono dettagliate le attività, gli obiettivi, gli operatori che le attuano e gli orari.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 10/15

### **3.14 ART. 14 (LA COMUNICAZIONE DURANTE IL CICLO TERAPEUTICO)**

#### **a. Attestati di frequenza**

La richiesta di attestati di frequenza va inoltrata utilizzando il modello prestampato, da ritirare e riconsegnare presso il Servizio Sociale; il ritiro degli attestati può avvenire dopo sette giorni lavorativi, senza alcun costo per l'Utente.

#### **b. Informazioni sulle condizioni**

L'Utente può richiedere informazioni verbali sulle sue condizioni, una relazione scritta sul suo stato di salute o sull'andamento delle terapie, copia della Cartella Clinica rivolgendosi al Case Manager, utilizzando i modelli prestampati. Il Case Manager si attiva per organizzare un incontro con il Direttore Sanitario ovvero con un altro componente dell'equipe delegato, per far produrre la relazione scritta (entro 15 giorni) o per far approntare la copia della cartella clinica (entro 20 giorni); in quest'ultimo caso, il costo a carico dell'Utente è di 150 euro.

#### **c. Reclami, segnalazioni, valutazione del servizio**

I segnali di disservizio, le osservazioni, le opposizioni, le denunce, nonché i reclami da parte degli Ospiti, delle loro famiglie e delle organizzazioni rappresentative degli utenti e delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini possono essere espressi in forma orale, scritta o telefonicamente e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati.

È possibile utilizzare il modulo predisposto per le segnalazioni e disponibile presso l'amministrazione, in sala di attesa, all'interno della Carta dei Servizi e sul sito internet aziendale.

Il Direttore Sanitario, dopo avere esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia di competenza del Centro, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il Responsabile della Gestione del Sistema Qualità formula una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti.

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del Servizio, viene effettuata, orientativamente a conclusione di ogni anno solare di attività, una rilevazione mediante questionari di soddisfazione, incontri con i genitori e con tutti gli operatori del Centro Diurno.

#### **d. Documentazione sanitaria esterna**

È opportuno che l'Utente trasmetta tutta la documentazione sanitaria in proprio possesso (referti di visite specialistiche, schede di dimissione, referti di esami clinici e diagnostici). Tali documenti verranno scannerizzati e inseriti nella cartella clinica informatizzata e gli originali saranno immediatamente restituiti all'Utente. Questi è invitato a consegnare ulteriori nuovi documenti non appena possibile, al fine di armonizzare il percorso terapeutico alla luce di nuove evidenze e/o di aggiornamenti delle terapie complementari (ad esempio, quelle farmacologiche).

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 11/15

**3.15 ART. 15 (DOCUMENTAZIONE)**

Il Direttore Sanitario del Centro Diurno è responsabile della tenuta e della custodia della seguente documentazione:

- Cartella Personale degli utenti contenente la documentazione anagrafica, le schede di valutazione dell'autonomia, le relazioni socio-educative, di osservazione e verifica compilate dagli operatori, i verbali delle riunioni di equipe, le registrazioni dei colloqui con i familiari, gli aggiornamenti, la certificazione sanitaria (verbale di invalidità, diagnosi funzionale, profilo funzionale, certificati medici, ecc.). La cartella personale è custodita e tutelata salvaguardando i principi della riservatezza dei dati personali e sensibili ai sensi della normativa vigente.
- Registro delle consegne;
- Diario delle attività collettive;
- Regolamento Interno;
- Documentazione sanitaria costituita da ogni documento sanitario previsto dalla legislazione vigente per il personale e per la struttura e dalla tabella dietetica e dal menù.

Il Direttore Amministrativo del Centro è responsabile della tenuta e della custodia della seguente documentazione:

- Registro degli Ospiti<sup>2</sup>;
- Documentazione amministrativa costituita da: ogni documento amministrativo relativo agli Ospiti, registro del personale contenente dati anagrafici, domicilio, recapito telefonico, mansioni, orari, rapporto di lavoro, turnazione lavoratori, registri inventari e di carico-scarico del materiale.

**3.16 ART. 16 (COSTI A CARICO DELL'UTENTE)**

Laddove la commissione UVI stabilisca che, in base all'ISEE, l'Utente deve compartecipare alla spesa sociosanitaria, al termine di ogni mese solare, la Progenia consegna all'Utente una fattura per la sola quota di compartecipazione, in base alle presenze mensili.

Altri costi sono quelli legati a servizi aggiuntivi, che la Progenia attiva su richiesta dell'Utente, e che sono elencati nel paragrafo 3.8. I pagamenti possono avvenire in contanti (nei limiti della normativa vigente), con bonifico o con assegno bancario non trasferibile.

**3.17 ART. 17 (RISPETTO DELLA PRIVACY)**

Gli Utenti hanno diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, specialmente riguardo al proprio stato di salute alle eventuali procedure diagnostiche o terapeutiche. La Progenia adotta politiche e strumenti idonei a tutelare la privacy, in ossequio alla normativa vigente; i dati personali e sensibili degli Utenti sono utilizzati unicamente per l'erogazione delle prestazioni. Il Responsabile per il Trattamento dei Dati Personali è a disposizione per fornire tutte le informazioni del caso.

---

<sup>2</sup> Il Registro degli Ospiti viene mantenuto in modalità elettronica. I dati che lo alimentano sono inseriti dall'impiegato amministrativo nel gestionale ReMed. Il Registro degli Ospiti viene stampato all'occorrenza, in occasione dei controlli degli organi di vigilanza deputati.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: 02	Data: 30/11/2022	Pag.: 12/15

**3.18 ART. 18 (IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ)**

La Progenia adotta un sistema di gestione della qualità aziendale che viene esaminato ogni anno da un ente esterno certificatore. L'intero sistema ha come finalità la soddisfazione dell'Utente attraverso una organizzazione chiara delle attività e delle responsabilità e la condivisione di valori e obiettivi all'interno dell'azienda.

**3.19 ART. 19 (NORME IGIENICO-SANITARIE)**

All'interno della Progenia si applica il Sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point); esso è un sistema di autocontrollo che ogni operatore nel settore della produzione/manipolazione degli alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari.

È prevista ed applicata una procedura di pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti destinati alla preparazione e al consumo degli alimenti.

Sono infine applicate procedure interne e strategie tese a limitare il rischio di propagazione di infezioni.

**3.20 ART. 20 (I DIRITTI DELL'UTENTE)**

La Progenia fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato: nella Carta dei Servizi viene spiegato in dettaglio come sono rispettati questi diritti nell'organizzazione della Progenia. Ciascun Utente ha diritto:

- a. ad essere curato con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;
- b. ad essere individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- c. ad effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- d. di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- e. di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione dell'Utente (o del suo tutore) indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali informazioni, sottoscrivendo l'opportuna modulistica di consenso;
- f. di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;
- g. di proporre reclami e ottenere una sollecita risposta;
- h. di proporre dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi che vengano vagliati dalla Progenia.

**3.21 ART. 21 (OBBLIGHI DELL'UTENTE)**

Ciascun Utente è obbligato a rispettare le seguenti norme:

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 13/15

- a. avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- b. rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura;
- c. non creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;

Inoltre:

- d. i genitori e i familiari sono parte integrante dell'intervento e sono tenuti a collaborare attivamente con il personale del Centro per il raggiungimento degli obiettivi previsti.  
Premessa indispensabile per stabilire una collaborazione efficace è riconoscere e rispettare le competenze professionali di quanti operano nella struttura. È necessario mettere in pratica rigorosamente le indicazioni che vengono fornite, in merito a comportamenti da tenere, esercizi da svolgere al di fuori delle sedute terapeutiche, a condotte educative da applicare. È necessario inoltre che sia garantita una assidua presenza. **Solo la partecipazione attiva e con il massimo impegno da parte di tutti i soggetti coinvolti può garantire i risultati attesi.**

Infine, si ritiene opportuno richiamare l'attenzione sulla problematica delle assenze:

- aa. in tutti i casi di assenza improvvisa l'Utente ha l'obbligo di avvisare tempestivamente la segreteria della Progenia;
- bb. le assenze dovute a malattia devono essere giustificate da certificato medico da consegnare in Segreteria contestualmente e obbligatoriamente al rientro presso il centro, con l'indicazione della diagnosi e la prognosi; il paziente non può riprendere la terapia in assenza del certificato che ne attesti lo stato di buona salute;
- cc. in caso di **assenze programmate**, è necessario informare con il maggior preavviso possibile il coordinatore dei terapisti per verificare eventuali possibilità di variazione temporanea dei giorni di frequenza;
- dd. si sottolinea infine l'obbligo di comunicare alla segreteria di questo Centro qualsiasi tipo di ricovero ospedaliero;
- ee. In caso di assenze prolungate e ripetute, anche se dovute a malattie, il Centro è tenuto, come previsto dalle linee guida, a darne comunicazione all'ASL di riferimento per avviare la procedura di dimissioni;
- ff. le dimissioni per assenze saranno comunque inevitabilmente disposte e **senza ulteriore preavviso** all'Utente nei seguenti casi:
  - a. l'Utente si assenti per più di 12 giorni solari consecutivi, anche per ricovero ospedaliero;
  - b. si registri una forte discontinuità nelle presenze;
  - c. in caso di assenza del terapeuta assegnato, l'Utente o il/i suo/suoi genitore/tutore/i rifiuti/rifiutino la sostituzione proposta;
  - d. non segnali/segnalino l'assenza per tre volte.

### **3.22 ART. 22 (LE DIMISSIONI)**

Il percorso terapeutico si può interrompere

- a. per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici;
- b. per l'impossibilità di raggiungerli, a causa di condizioni oggettive, fisiche o comportamentali, dell'Utente;
- c. dietro richiesta dell'Utente;

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 14/15

- d. per decisione -concordata e/o comunicata al Medico Prescrittore di riferimento- dell'equipe della Progenia, laddove si rilevi che, a causa di assenze ripetute, prolungate, ingiustificate e/o di scarsa compliance dell'Utente o della sua famiglia, il rapporto terapeutico sia compromesso (si veda l'art. 3.21 al punto ff del presente regolamento)

In ogni caso, l'atto delle dimissioni non è la semplice conclusione del trattamento riabilitativo, perché all'Utente vengono fornite tutte le informazioni e le indicazioni utili sulle motivazioni dell'atto, sulle ulteriori necessità assistenziali, sull'eventuale accesso alla rete dei servizi complementari offerti dalle Istituzioni, sulla opportunità di un follow-up periodico da parte dell'equipe della Progenia o di equipe esterna.

### **3.23 ART. 23 (PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO INTERNO)**

Copia del regolamento è esposta e resa consultabile dal pubblico attraverso il totem multimediale installato in sala di attesa; è inoltre consultabile sul sito internet aziendale, ottimizzato per la consultazione anche tramite smartphone.

Agli Utenti (o a chi ne fa le veci) viene presentato al primo accesso, assieme alla Carta dei Servizi.

<b>Progenia</b> società cooperativa sociale	<b>Regolamento Interno Centro Diurno Integrato per Disabili</b>			
	PRMPPA750/22	Ed.: <b>02</b>	Data: 30/11/2022	Pag.: 15/15