



**PROSENECTUTE**

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

**CARTA DEI DIRITTI E DEI SERVIZI DELLA PRO SENECTUTE ASP**

Approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n. 19 dd. 11.05.2023

## **LE FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Pro Senectute Asp adotta la Carta Servizi dei propri servizi e la mette a disposizione dei propri utenti per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

In questa Carta sono indicati i servizi offerti, le caratteristiche strutturali e organizzative dell'ASP ed i principali obiettivi di qualità che possono essere direttamente verificati dagli stessi utenti.

La Carta dei Servizi:

- costituisce un patto scritto tra l'utente e la Pro Senectute ASP;
- permette di conoscere i servizi, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere garantendo all'utente gli strumenti di verifica della qualità offerta;
- è un documento di trasparenza a tutela dell'anziano e dei suoi familiari.

Con la Carta dei Servizi l'utente verifica il rispetto degli impegni assunti dall'ASP ed eventualmente segnala i disservizi, mediante lo strumento del reclamo.

## **CENNI STORICI**

La Pro Senectute è una realtà che opera già dalla fine degli anni '70, inizialmente come Associazione di volontariato, successivamente come IPAB e, dal 2006, a seguito della L.R. 19/2003 come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, con lo scopo di combattere la solitudine e l'isolamento delle persone anziane residenti a Trieste, attraverso il mantenimento di una vita attiva anche e soprattutto da un punto di vista culturale, evitando così un decadimento intellettuale e psichico.

## **LA MISSIONE**

Tra le finalità dello statuto, approvato con decreto dell'Assessore Regionale alle Autonomie Locali, sicurezza e politiche comunitarie n. 1035/AAL del 18/06/2018, vi sono quelle di:

- conservare e rendere produttivo il patrimonio di esperienza e di cultura delle persone anziane coinvolgendole in iniziative culturali e ricreative volte a sollevarle dalla solitudine ed a ritemperarne lo spirito;
- di allestire e gestire strutture destinate allo svolgimento delle iniziative culturali e ricreative anzidette e all'accoglimento temporaneo e permanente di persone anziane e bisognose di servizi di assistenza diurna e residenziale;
- soccorrere in ogni modo le persone anziane, autonome o parzialmente autonome, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili, affinché possano conservare la loro autonomia e la loro dignità umana.

L'Azienda si configura come un'Istituzione inserita nella rete di protezione sociale che, attraverso i propri servizi e le attività offerte, svolge un'importante funzione di prevenzione della non auto sufficienza, diffondendo una nuova cultura dell'anziano quale parte attiva della società.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Le attività della Pro Senectute ASP si ispirano ai seguenti principi:

- L'uguaglianza e l'imparzialità: ogni utente ha diritto ad essere rispettato nella sua identità personale. Tutti coloro che frequentano le strutture ed i servizi aziendali hanno pari dignità e valore, devono essere trattati con rispetto e tolleranza e accettati con i loro punti di forza e con le loro debolezze. Il concretizzarsi di questo principio passa attraverso una pianificazione attenta, particolare, seria e condivisa delle attività rivolte a ciascun utente, considerando la centralità della persona;
- Il diritto di scelta: l'anziano e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.
- La partecipazione e la trasparenza: la Pro Senectute garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, viene assicurata la riservatezza dei dati sensibili.
- Continuità: L'Azienda assicura la continuità e regolarità delle prestazioni. Qualora si verificasse un funzionamento irregolare o l'interruzione del servizio, l'Azienda appronterà soluzioni organizzative e gestionali atte a contenere il possibile disagio.

- L'efficacia e l'efficienza: l'Azienda si orienta al miglioramento continuo della qualità cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza (efficacia) ottimizzando i servizi, le attività e le prestazioni fornite (efficienza).
- rispetto e centralità della persona: Ogni utente dei servizi aziendali ha diritto di essere rispettato nella sua identità personale. Ognuno ha diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune e sia valorizzato il mantenimento del suo ruolo sociale favorendo i suoi legami affettivi e relazionali. La Pro Senectute ASP orienta i propri servizi al fine di mantenere al massimo livello possibile l'autonomia della persona. Viene radicalmente contrastata ogni forma di contenzione.
- Diritto alla riservatezza: ogni utente ha diritto alla salvaguardia della propria privacy in particolare durante lo svolgimento di colloqui, pratiche amministrative, infermieristiche e di assistenza in generale. Ognuno ha diritto alla massima riservatezza in merito alle notizie che la riguardano in virtù dell'etica professionale e della normativa vigente sulla privacy.

## **APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, RECLAMI E RICORSI**

Ogni utente dell'Azienda può segnalare i bisogni emersi e le difficoltà riscontrate nonché offrire gli eventuali suggerimenti ed apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi offerti; a tal fine può sempre rivolgersi all'Ufficio Relazioni con l'Utenza o all'Ufficio di Servizio Sociale della Pro Senectute A.S.P.

In caso di mancato rispetto degli standard e delle garanzie previste dalla Carta, fermo restando la tutela giurisdizionale, può essere inoltrato ricorso scritto al Direttore Generale della Pro Senectute A.S.P.

La Direzione s'impegna a fornire una risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

## **INFORMAZIONI AL PUBBLICO**

L'Ufficio Relazioni con l'Utenza, sito la primo piano di via Valdirivo 11, è aperto a tutti i cittadini per accogliere tutte le richieste di informazioni sulle varie tipologie di servizi erogati e se del caso indirizzarli all'ufficio di Servizio Sociale per un eventuale presa in carico professionale. Presso l'Ufficio Relazioni con l'utenza è possibile inoltre prenotare i servizi di cura alla persona e di animazione erogati dalla Pro Senectute ASP.

L'orario di apertura al pubblico è lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 mentre il martedì, il mercoledì e il giovedì anche dalle 14.00 alle 16.00

L'ufficio di segretariato sociale riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Per informazioni di carattere amministrativo e contabile gli uffici ricevono su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Per tutte le necessità si può contattare la Pro Senectute ASP ai seguenti recapiti:

telefono 040365110

pec [prosenectuteasp@certiposta.net](mailto:prosenectuteasp@certiposta.net)

o consultare il sito internet [www.prosenectutets.it](http://www.prosenectutets.it)

## **GARANZIA DELLA QUALITA'**

L'Azienda garantisce alla propria utenza il rispetto degli standard previsti dalle normative in vigore, adeguandoli ai bisogni emergenti e alle necessità individuali. I servizi socio-assistenziali, residenziali e semiresidenziali erogati dalla Pro Senectute A.S.P. vengono monitorati con continuità per valutarli in termini di efficacia ed efficienza nonché di soddisfazione e gradimento dell'utenza, in modo da adeguarli costantemente alle mutevoli esigenze.

Tutto il personale impiegato per l'erogazione dei servizi e delle attività è in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti dalla normativa vigente ed ha il compito di garantire un'assistenza mirata a rispondere al meglio ai bisogni sociali degli utenti.

L'impegno dell'Azienda mira a ridurre al minimo gli adempimenti burocratici richiesti agli utenti.

Nell'ottica della trasparenza, vengono forniti gli opportuni chiarimenti e delucidazioni sulle procedure amministrative necessarie al fine di razionalizzare e rendere riconoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi aziendali.

## **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per poter usufruire dei servizi e delle attività organizzate dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Pro Senectute, è necessario iscriversi versando un contributo annuo, a fronte del quale viene rilasciata una tessera d'iscrizione. Le domande di accesso vanno presentate all'Ufficio Relazioni con l'utenza dell'A.S.P. negli orari di apertura al pubblico, specificando il servizio richiesto.

Gli interessati devono presentare i requisiti previsti dai Regolamenti per la frequentazione del servizio richiesto.

L'Azienda, qualora non sussistano più nella persona anziana i requisiti richiesti o in caso di perdita del rapporto fiduciario tra l'Azienda stessa e l'utente, previa un'attenta analisi della situazione, si riserva di sospendere o revocare l'autorizzazione alla frequentazione di tutte o di una parte delle attività e dei servizi offerti.

La domanda di iscrizione, come tutti i moduli per accedere ai vari servizi aziendali, è disponibile sul sito [www.prosenectutets.it](http://www.prosenectutets.it)

## **MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto:

- Al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata nonché di essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati.
- Ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza o discriminazione.
- A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy.
- A essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno.
- Ad essere aiutato a mantenere e recuperare la sua autonomia personale.
- Ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica.
- A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore.
- In caso di persona fragile a non essere discriminato e a non essere etichettato a priori, ma a essere sempre considerato una persona.

L'utente ha il dovere di:

- Assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti.
- Collaborare con tutto il personale presente (sia amministrativo che socioassistenziale)
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti.
- Rispettare gli orari dei servizi richiesti
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri utenti, rispettando le norme di civile convivenza
- Non pretendere dal personale prestazioni non previste dal normale programma di servizio e di non fare pressioni o dare mance per ottenere trattamenti diversi o di favore
- Rispettare il divieto di fumo in tutti i locali della Pro Senectute ASP, imposto sia in base alla normativa vigente che per ragioni di sicurezza

## **LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

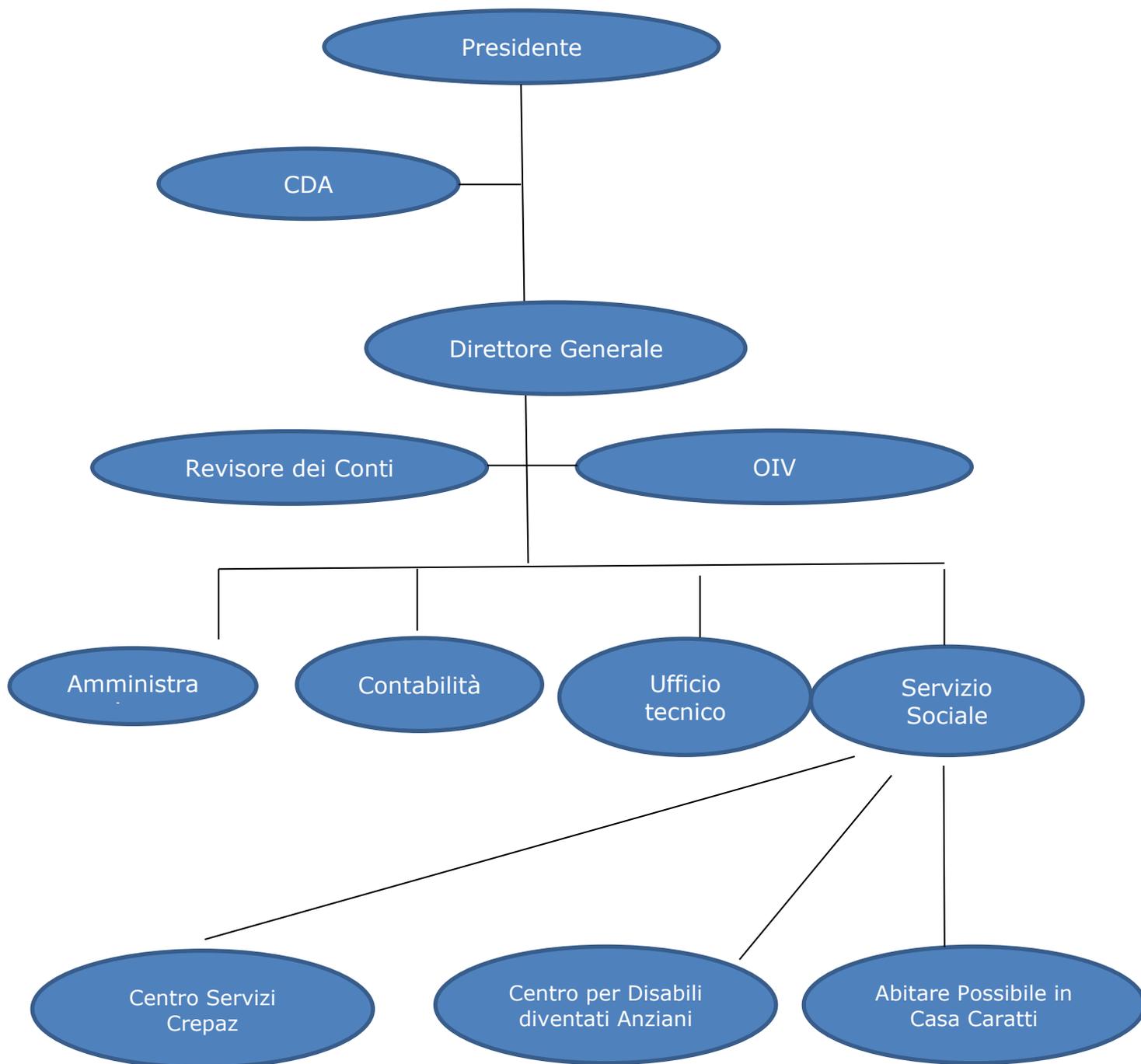
La Pro Senectute ASP ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali. Essa non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità nel rispetto del pareggio di bilancio.

Lo statuto dell'ASP, così come tutti gli atti informativi di carattere amministrativo e di indirizzo sono pubblicati sul sito web ([www.prosenectutets.it](http://www.prosenectutets.it)) nella sezione "Amministrazione trasparente", i cui contenuti e forma sono normati dal D.Lgs. 33/2013 e s.m.i..

La conduzione dell'ASP è disciplinata da regolamenti interni che sono adottati con deliberazione

consigliare e sono tempo per tempo diffusi ai principali interessati oltre ad essere permanentemente pubblicati sul summenzionato sito web.

L'organigramma



## **I SERVIZI FORNITI**

I servizi della Pro Senectute ASP si caratterizzano come contesti all'interno dei quali si sviluppano relazioni sociali significative che prevengono e/o contrastano situazioni di solitudine e emarginazione sociale, favorendo la creazione e il consolidamento di una rete sociale di riferimento e di uno stile di vita attivo.

I servizi si trovano all'interno dell'edificio di via Valdirivo 11 e la loro vicinanza fisica favorisce l'interattività e l'interrelazione tra gli stessi, caratterizzandoli come sistemi aperti e orientati alla centralità della persona e alla risposta dei suoi bisogni

### **Centro servizi alla persona Crepaz**

Il servizio è rivolto a persone autosufficienti o fragili, over 65, che riescono ancora a gestire autonomamente la loro vita nella propria abitazione anche se in situazione di fragilità. Il Centro Servizi alla Persona Crepaz ha le seguenti finalità:

- sostenere la domiciliarità;
- fornire servizi integrativi di tipo assistenziale di sostegno alla vita quotidiana;
- essere un luogo d'incontro ed interscambio per la vita di relazione.

Gli utenti, possono accedere al Centro Servizi in assoluta autonomia e libertà di scelta rispetto ai giorni, alle ore ed ai servizi da fruire. Essi sono stimolati alla partecipazione attiva collaborando nelle attività, secondo uno spirito di solidarietà e di reciproco aiuto.

Il Centro è aperto dal lunedì e venerdì con un orario variabile a seconda dei servizi e delle attività organizzate per ogni singola giornata.

La struttura, sita al I piano di Via Valdirivo 11, è organizzata in diversi spazi: l'ampia sala da pranzo che si affaccia ad un accogliente chiostrina esterna, la sala polifunzionale, la sala TV, il salone di parrucchiera/pedicure.

Per poter usufruire dei servizi è necessaria, oltre all'iscrizione, la prenotazione presso l'ufficio relazioni con l'utenza. Il servizio deve essere pagato prima della sua fruizione e la mancata disdetta delle prenotazioni entro le 24 ore precedenti comportano il pagamento dell'intero servizio.

Il pagamento dei servizi può essere effettuato nei seguenti modi:

- in contanti presso l'Ufficio relazioni con l'utenza
- a mezzo assegno bancario
- a mezzo bonifico bancario sul conto corrente di tesoreria i cui dati possono essere richiesti al personale dell'ufficio stesso

E' prevista la possibilità di contributi da parte del Comune di Trieste per la fruizione di tutti i servizi del Centro Servizi alla Persona

Vi opera personale qualificato per dare una risposta concreta a tutte le esigenze dell'anziano. Sono presenti : un animatore, un operatore addetto alle relazioni con l'utenza e un'assistente sociale. Può essere presenti in struttura anche personale volontario per le attività animative e altre figure.

Vengono erogati i seguenti servizi:

- **ATTIVITA' DI ANIMAZIONE** L'Azienda, orientata alla promozione del benessere psico fisico della persona anziana, organizza attività ed eventi finalizzati a creare significativi momenti di aggregazione tra utenti, in modo da favorire la creazione di reti sociali significative tra gli stessi, fornendo così una risposta concreta al rischio di solitudine ed isolamento sociale. Oltre a varie attività proposte in sede, il servizio di animazione organizza uscite sul territorio e anche soggiorni estivi
- **SERVIZIO RISTORAZIONE:** nella spaziosa sala da pranzo è possibile pranzare in compagnia ogni giorno da lunedì a venerdì su prenotazione. Il pasto è composto da un primo, un secondo, il contorno, dolce o frutta, acqua e caffè
- **PEDICURE/MANICURE E PARRUCCHIERA UOMO/DONNA:** servizi svolti da personale qualificato, su appuntamento nei giorni di martedì, mercoledì, giovedì e venerdì
- **TRASPORTI:** servizio con il pulmino dell'Azienda organizzato per il tragitto casa - centro servizi - casa, con autista e accompagnatore su prenotazione

## Centro Diurno per Disabili Diventati Anziani

Il Centro Diurno per disabili diventati anziani "S. Maffei", classificato come s si colloca all'interno del sistema delle strutture dell'Azienda Pro Senectute ed è finalizzato in particolare a sostenere in via sperimentale le persone con disabilità cognita e/o relazionale anziane al fine di proseguire i progetti personalizzati aggiornati con i bisogni caratteristici dell'età anziana e il mantenimento delle relazioni significative costruite negli anni tra le persone coinvolte. Il programma di attività è finalizzato a favorire tutte le possibili situazioni di inclusione nel territorio, gli incontri, la partecipazione ad eventi sociali e ricreativi che potranno incrementare la qualità della vita nel processo di invecchiamento

Il Centro Diurno Maffei è aperto in collaborazione con Cooperativa Sociale Trieste Integrazione a marchio Anffas Onlus, il Comune di Trieste e ASUGI

L'ammissione di un nuovo utente presso il Centro può essere proposta dai servizi territoriali (Servizi Sociali dei Comuni dell'UTI, dall'ASUGI, dall'ANFFAS), dai familiari dell'utente, o dagli operatori del centro stesso, nel caso siano a conoscenza di una situazione di possibile interesse. Dopo una prima analisi del bisogno, e la domanda di accesso al servizio viene convocata una Unità di valutazione multiprofessionale socio sanitaria con il potenziale utente e le figure di riferimento e i servizi territoriali coinvolti per l'eventuale definizione del Progetto personalizzato. L'autonomia della persona viene valutata attraverso lo strumento della Valutazione ValGraf

Il Centro Diurno Maffei, sito anch'esso al I piano di Via Valdirivo 11 in uno spazio attiguo ma separato dal Centro Servizi Crepaz, e può accogliere fino ad un massimo di 20 utenti.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Il servizio semiresidenziale ha i seguenti obiettivi:

- garantire il mantenimento di una qualità di vita ricca di stimoli, di momenti di socialità, di condivisione, attraverso attività atte ad affinare capacità e competenze, scoprire interessi e desideri;
- sensibilizzare i vari contesti della vita degli anziani con disabilità perché diventino realmente accoglienti ed inclusivi, attenti alle diverse esigenze e capaci di un reale ascolto delle esigenze delle persone coinvolte: a cominciare dalla famiglia per poi rivolgersi a tutte le situazioni della quotidianità con cui si trova ad interagire;
- favorire il benessere psico-fisico delle persone di cui ci si prende cura con proposte adeguate, varie e di qualità, secondo il progetto personalizzato costruito tenendo conto degli interessi e le esigenze dell'individuo;
- sostenere l'anziano disabile e i caregivers nell'ottica dell'invecchiamento attivo all'interno dei servizi Pro Senectute

Per poter accedere al servizio è necessaria l'iscrizione alla Pro Senectute ASP ed inoltre è necessaria presentare apposita domanda all'Ufficio di Sociale con le modalità descritte nei paragrafi precedenti.

E' prevista una retta giornaliera che viene coperta, in base a delle convenzioni attualmente in essere, in parte dal Comune di Trieste e in parte dall'Azienda Sanitaria. Rimane in carico all'utente la corresponsione della quota del pranzo il cui pagamento può essere effettuato nei seguenti modi:

- in contanti presso l'Ufficio relazioni con l'utenza
- a mezzo assegno bancario
- a mezzo bonifico bancario sul conto corrente di tesoreria i cui dati possono essere richiesti al personale dell'ufficio stesso

Presso il Centro Diurno Assistito operano, anche in collaborazione con specifiche realtà presenti sul territorio, le seguenti figure: un responsabile del servizio, un assistente sociale, un OSS, un animatore, un autista e un infermiere. Può essere presenti in struttura anche personale volontario per le attività animative e altre figure.

L'accoglienza è prevista a partire dalle ore 9.00. E' garantito l'accompagnamento per le persone che non sono in grado di raggiungere il Centro in autonomia. Al mattino si svolgono i laboratori e le attività. Alle 12.00 viene servito il pranzo, che viene servito nella sala ristorazione del Centro Crepaz al fine di favorire l'interscambio tra gli utenti dei vari servizi dell'Azienda. Il servizio mensa è affidato a ditta specializzata nel settore.

Dopo il pranzo le attività pomeridiane sono generalmente proposte dalle ore 14.00 alle ore 16.00 Sono previste anche attività integrate con i servizi offerti agli anziani utenti della ProSenectute ASP (servizi di cura alla persona, attività animative, uscite, gite sul territorio, feste a tema e soggiorni estivi).

Per il dettaglio del funzionamento del servizio si rimanda al relativo regolamento.

### **Abitare Possibile in Casa Caratti**

Presso la Casa Caratti la Pro Senectute ASP ha attivato l'innovativo progetto "Abitare Inclusivo", ai sensi del DGR n. 1625/2019. In linea con le politiche di sostegno alla domiciliarità, l'Abitare Possibile rientra negli interventi volti a sperimentare forme abitative innovative per anziani e persone con disabilità. In particolare, la finalità principale è quella di ridurre e prevenire l'istituzionalizzazione delle persone anziane e con disabilità, attraverso la realizzazione di soluzioni abitative innovative, sia sul piano strutturale, sia sul piano gestionale e organizzativo, che siano in grado di offrire una reale alternativa alle forme di residenzialità sanitarie. Familiarità e socialità sono due elementi cardine della sperimentazione di "Abitare Inclusivo in Casa Caratti". Per la familiarità, vengono sperimentate, in itinere, modalità per rendere l'ambiente familiare, sia dal punto di vista relazionale - favorendo la costruzione di legami di solidarietà e di condivisione dei vissuti - che dal punto di vista della cura dell'ambiente fisico, anche con la partecipazione degli abitanti

La Casa Caratti ha le seguenti finalità:

- Riduzione e prevenzione del ricorso all'istituzionalizzazione impropria nelle strutture tradizionali delle persone anziane
- Superamento del ricorso dell'istituzionalizzazione impropria di persone disabili con disabilità intellettive e relazionali diventate anziane
- Promozione dell'autonomia e della partecipazione, riconoscendo e potenziando le capacità e le competenze degli interessati, assieme alle figure di riferimento
- Sviluppo della relazionalità, all'interno della Casa, nel sistema dell'ASP favorendo lo sviluppo di relazioni sociali significative con i frequentatori dei servizi, con i partecipanti alle attività "ricreative" interne ed esterne, sostenuti dagli operatori, volontari e altri soggetti
- Mantenimento della rete relazionale di cui l'interessato si sente parte

La Casa, sita al secondo piano di via Valdirivo 11, offre 10 posti letto, in 2 camere singole e 4 camere doppie ammobiliate.

Il servizio abitativo è a carattere permanente, ma si prevede la possibilità di valutare eventuali richieste di accesso anche in forma temporanea.

I destinatari del progetto sono le persone con età non inferiore ai 65 anni in condizioni di parziale o totale non autosufficienza o con meno di 65 anni le cui condizioni psico-fisiche siano assimilabili a quelle geriatriche, con profilo di bisogno inferiore a A o A star comunque non dovrà essere con bisogni a prevalenza sanitaria. Le condizioni psico-fisiche generali, pur di non autosufficienza, non devono essere tanto limitanti da compromettere una vita di relazione e socialità, che sono gli elementi cardine del progetto sperimentale. Pertanto, i destinatari non possono essere affetti da deterioramenti cognitivi importanti, o patologie che ostacolano in modo rilevante il sistema della relazionalità personale e comunitaria. E' previsto anche l'inserimento, in forma sperimentale, di persone over 65 con disabilità cognitiva e/o relazionale che per ragioni di età non possono più fruire dei servizi territoriali per adulti disabili.

Per poter accedere al servizio è necessaria l'iscrizione alla Pro Senectute ASP ed inoltre è necessaria presentare apposita domanda all'Ufficio di Servizio Sociale.

L'accesso è subordinato alla valutazione del profilo di bisogno delineato con il sistema di valutazione ValGraf in equipe multiprofessionale socio sanitaria VMD, la contestuale definizione del programma di assistenza personalizzato (PAI), la definizione del budget di salute integrato e alla sottoscrizione del contratto di utilizzo del servizio.

E' previsto un canone per il fitto e la fruizione dei servizi socio assistenziali presso la Casa Caratti, per il quale l'abitante può usufruire di un contributo ai sensi del DGR 27 settembre 2019 n. 1624 che ha introdotto il budget di salute in forma sociosanitaria integrata calcolato in base al profilo di bisogno e dell'ISEE.

Il canone deve essere corrisposto entro il giorno 5 del mese con le seguenti modalità:

- a mezzo assegno bancario da consegnare all'ufficio contabilità secondo le modalità previste nei paragrafi precedenti

- a mezzo bonifico bancario sul conto corrente di tesoreria i cui dati possono essere richiesti al personale dell'ufficio stesso
- a mezzo addebito automatico sul conto corrente dell'abitante

Presso la Casa Caratti operano, anche in collaborazione con specifiche realtà presenti sul territorio, le seguenti figure: Responsabile del Servizio, un assistente sociale, un team di assistenti/OSS presente h/24 e un infermiere. Nell'attuazione dei progetti personalizzati e di eventuali progetti di gruppo, possono contribuire diversi soggetti quali ad esempio: studenti, tirocinanti, Associazioni di volontariato, Borsisti, lavoratori di pubblica utilità .

Sono previsti i seguenti servizi e attività in orario diurno e notturno per rispondere ai bisogni degli utenti , in misura proporzionale alle reali necessità individuali :

- assistenza socio-assistenziale garantito nelle 24 ore
- assistenza sanitaria sia con la presenza di un infermiere in giornate e orari specifici sia attraverso la collaborazione con i MMG di riferimento di ogni singolo abitante che attraverso la collaborazione con il servizio infermieristico dell'Azienda Sanitaria del Distretto 1
- servizio di ristorazione, pranzo presso il Centro Servizi alla Persona Crepaz , e cena e colazione nella cucina della Casa Caratti. In caso di difficoltà dell'abitante anche il pranzo può essere servito presso la Casa stessa
- pulizia degli ambienti
- lavanderia
- pedicure e taglio capelli (1 volta al mese)
- attività di socializzazione e ricreative anche in sinergia con gli altri due servizi della Pro Senectute ASP al fine di creare una rete di legami forti in un contesto riconosciuto come "ambiente familiare"

Le attività socializzanti organizzate dall'ASP possono essere gratuite o a pagamento. Le attività a pagamento vengono programmate mensilmente e/o annualmente e la partecipazione è su prenotazione.

Possono essere previsti su richiesta dell'interessato servizi e prestazioni extra, a pagamento

Per il dettaglio del funzionamento dei vari servizi si rimanda ai relativi regolamenti