

ASP
Pianura Est
Azienda pubblica Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO
“LUIGI GALUPPI”

Versione aggiornata a Novembre 2017

INDICE

PREMESSA

1. CHI SIAMO

- L'ASP "Pianura Est"
- Il nostro Statuto
- Dove siamo

2. LA NOSTRA MISSIONE ED I NOSTRI VALORI

- La nostra missione

3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

- L'Assemblea dei Soci
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Direttore
- Il Revisore dei Conti
- La struttura organizzativa

4. I NOSTRI SERVIZI

- Il Centro Diurno

5. LE NOSTRE ATTIVITA'

- L'Assistenza tutelare
- La Cura e il Benessere
- L'Animazione
- L'Assistenza medica
- L'Assistenza infermieristica
- L'attività di fisioterapia
- I Servizi alberghieri

6. TUTELA DEGLI UTENTI E PARTECIPAZIONE DEI LORO FAMILIARI

- La partecipazione
- Il volontariato
- I diritti
- I doveri
- Il questionario di soddisfazione dell'utenza
- I reclami ed i suggerimenti
- Il trattamento dei dati personali

Allegato:

Le rette dei servizi.

La carta dei servizi è il documento nel quale si riportano gli impegni che l'Azienda pubblica di servizi alla persona Pianura Est assume con gli utenti dei propri servizi ed i loro famigliari.

E' altresì il documento con il quale vengono illustrate le attività svolte, le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai nostri servizi.

Nella Carta dei servizi sono inoltre elencati i diritti degli utenti e dei loro famigliari ed i doveri a cui è necessario adeguarsi al fine di garantire la serena convivenza ed il rispetto di tutti coloro che per necessità, per lavoro e per vari motivi sono presenti all'interno delle nostre strutture.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico che sarà modificato ed adeguato alle modifiche che saranno apportate ai nostri servizi per far fronte ai bisogni ed alle necessità manifestate.

1. CHI SIAMO

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est"

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est", costituita dalla Regione Emilia Romagna con atto della Giunta regionale, è nata il 1.1.2016 dalla fusione di due ASP in applicazione delle normative nazionali e regionali di riforma dell'assistenza e precisamente:

- Asp "Galuppi - Ramponi" con sede a Pieve di Cento
- Asp "Donini - Damiani" con sede a Budrio.

Le due Asp hanno operato nel corso degli anni per offrire l'assistenza ed il sostegno alle persone in difficoltà. Con il passare del tempo si sono entrambe specializzate nell'assistenza agli anziani ed ai disabili ottenendo l'accreditamento per i servizi gestiti.

L'Asp attualmente gestisce i seguenti servizi:

- ✓ n. 4 Case Residenze per Anziani non autosufficienti;
- ✓ n. 1 Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili
- ✓ n. 8 Appartamenti Protetti per anziani parzialmente non autosufficienti;
- ✓ n. 4 Centri Diurni per Anziani non autosufficienti;
- ✓ n. 1 Comunità alloggio con Centro Diurno per anziani parzialmente non autosufficienti.

Il nostro Statuto

Lo Statuto dell'Asp, approvato dalla Regione Emilia Romagna al momento della costituzione dell'Azienda, contiene **i principi generali, le finalità e specifica gli Organi** dell'Asp. Dispone anche linee di indirizzo in merito all'organizzazione, agli uffici, al patrimonio, alla contabilità ed alla programmazione.

In particolare, l'art. 4 definisce che **"L'Asp ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio sanitari, ed in particolare:**

- servizi sociali e socio sanitari per gli anziani e per i soggetti con patologia assimilabili a quelle dell'età senile, ed in special modo per coloro che versano in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica;**
- servizi sociali e socio-sanitari per le persone adulte che versano in stato di bisogno sociale e socio sanitario, ivi incluse le persone con disabilità, per assicurare loro una migliore qualità di vita;**
- servizi sociali e socio-sanitari per l'area della maternità, dell'infanzia e dell'adolescenza; conformemente al programma di riordino delle forme pubbliche di gestione approvato dal distretto Pianura Est."**

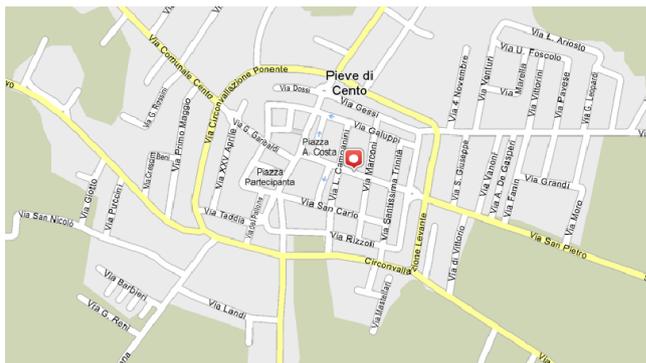
L'Asp opera in un ambito territoriale ben definito, il **Distretto Socio-Sanitario Pianura Est**, e nel sistema locale dei servizi sociali governato dai Comuni attraverso il Comitato di Distretto. Le proprie attività rientrano tra quanto previsto in sede di programmazione degli interventi sociali e sanitari dal Piano di zona distrettuale per la salute e il benessere sociale.

Dove siamo

La sede dell'Asp "Pianura Est" si trova a Pieve di Cento, nel pieno centro storico del paese.

L'indirizzo è il seguente:

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura



Est" Via Gramsci 28 – 40066 Pieve di Cento (BO) – Tel. 051/97.50.85 – fax. 051/ 686.00.84 e-mail:

info@asppianuraest.bo.it

Sito istituzionale: www.asppianuraest.bo.it

Presso questa sede si trovano gli uffici amministrativi.

2. LA NOSTRA MISSIONE

La nostra missione

La **Mission** aziendale può essere definita in questi tre punti:

- organizzare ed erogare servizi sociali e socio-sanitari qualificati rivolti a cittadini anziani, disabili e a cittadini in situazione di disagio sociale;
- nel territorio di riferimento (Distretto Pianura Est);
- con le risorse che ha a disposizione derivanti dal proprio patrimonio, da fondi assegnati dalla Regione e dai Comuni, dalle rette degli utenti.

E' in corso di elaborazione il **Codice Etico** contenente i valori di riferimento che orienteranno tutte le scelte organizzative e gestionali dell'Asp.

3. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Assemblea dei Soci.

L'Assemblea dei Soci è l'organo di indirizzo e vigilanza sull'attività dell'Asp ed è composta dai: Comuni di Argelato, Baricella, Budrio, Castenaso, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio, Molinella, S. Giorgio di Piano, Unione Reno Galliera (che rappresenta i Comuni di Bentivoglio, Castello d'Argile, Castel Maggiore, Galliera, Pieve di Cento e S. Pietro in Casale) e Parrocchie di Pieve di Cento e Castenaso.

I Comuni sono rappresentati dai rispettivi Sindaci, L'unione dal Presidente dell'Unione e per le Parrocchie dai Parroci o propri delegati. Ogni Socio rappresenta una quota che è stata definita in una apposita convenzione.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che dà attuazione agli indirizzi generali definiti dall'Assemblea dei Soci, individuando le strategie e gli obiettivi di gestione.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un Presidente e due Consiglieri (di cui uno con funzioni di Vice Presidente) ed è nominato dall'Assemblea dei Soci scegliendo tra persone di provata esperienza e capacità.

Il Presidente e i Consiglieri sono disponibili ad incontrarsi con chi lo richieda tramite appuntamento da fissarsi contattando l'Ufficio amministrativo al n. 051/97.50.85.

Il Direttore

Il Direttore è responsabile della gestione aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate. In caso di sua assenza o impedimento viene sostituito dal Vice direttore.

Il Direttore è presente nella sede di Pieve di Cento ed è disponibile negli orari di apertura al pubblico oppure previo appuntamento telefonando al n. 051/97.50.85, anche presso le sedi dei vari servizi.

I Revisore dei Conti

Il Revisore dei Conti viene nominato dalla Regione Emilia Romagna.

Svolge periodiche verifiche sulla gestione finanziaria ed organizzativa dell'Azienda ed esprime apposito parere sul bilancio consuntivo e sugli argomenti per cui viene interpellato dal Consiglio di Amministrazione. Viene informato di tutti gli argomenti posti all'ordine del giorno delle riunioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea dei Soci.

Garantisce il rispetto delle norme che regolano il bilancio e la gestione contabile.

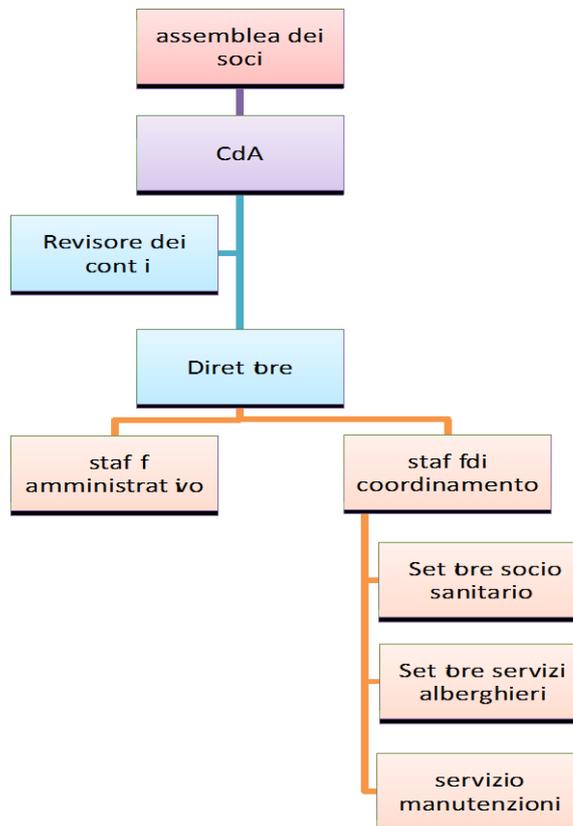
La struttura organizzativa

L'organizzazione dell'A.S.P. prevede due aree di attività distinte:

- Area gestione aziendale
- Area servizi alla persona

Entrambe le aree sono dotate di uno staff di riferimento (amministrativo e di coordinamento) che a loro volta riferiscono al Direttore.

Nell'area dei servizi alla persona, in cui è occupata la maggioranza del personale dipendente, sono presenti figure di responsabilità intermedia che gestiscono i diversi servizi (RAA e referenti sanitari).



Per qualsiasi informazione o **esigenza amministrativa** (rette, certificazioni, rilascio di copie di documenti ecc..) ci si può recare presso gli **uffici amministrativi a Pieve di Cento che ricevono nei seguenti orari:**

Orari Amministrazione

Giorno	Dalle	Alle
Da Lunedì a venerdì	8.00	15.00

In caso di necessità è possibile essere ricevuti per appuntamento in altri orari o giorni, telefonando al n. 051/97.50.85.

Per le esigenze **di tipo assistenziale** (accesso ai servizi, programmazione inserimenti ecc..) ci si può rivolgere al **Coordinatore** del servizio che riceve nei seguenti orari:

Giorno	Dalle	Alle
Da Lunedì a venerdì	10.00	15.30
Sabato	con appuntamento	

Inoltre è possibile essere ricevuti per appuntamento telefonando al numero 051/97.50.85

Per quanto riguarda **nessità di tipo sanitario** (stato di salute dell'utente, esiti di esami o visite, terapie ecc..) ci si può **rivolgere al personale infermieristico presente in struttura dalle 7.00 alle 19.30 di tutti i giorni.**

Per informazioni, segnalazioni e qualsiasi richiesta relativa alla **vita degli utenti** è possibile rivolgersi alle **Responsabili delle Attività Assistenziali presenti nelle strutture tutti i giorni nei seguenti orari:**

Orari Raa

Giorno	Dalle	Alle
Lunedì	7.30	19.00

Martedì	7.30	19.30
Mercoledì	7.30	19.00
Giovedì	7.30	19.30
Venerdì	7.30	19.00
Sabato	7.30	13.30

In caso di assenza per ferie, malattia o altro motivo l'orario verrà ridotto garantendo comunque la presenza nella fascia oraria dalle 7.30 alle 13.30. Le RAA non sono in servizio nei giorni festivi.

Se la Responsabile delle Attività Assistenziali non è presente è possibile rivolgersi direttamente al Coordinatore ed agli operatori in servizio.

4. I NOSTRI SERVIZI:

IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno "Luigi Galuppi" si trova a Pieve di Cento – via Gramsci 28 (tel. 051/97.50.85 e fax 051/686.00.84) nel centro storico e commerciale del paese e nelle adiacenze delle fermate della linea degli autobus.

Il CD "**Luigi Galuppi**" ha 15 posti.

Che cos'è

È un servizio socio-assistenziale a carattere semi-residenziale rivolto ad anziani, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Il **Centro Diurno** consente all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo che offre risposte adeguate alle proprie esigenze, garantendo un supporto alle famiglie e permettendogli di restare nella propria abitazione. All'interno del **Centro Diurno** si svolgono attività finalizzate al sostegno di coloro che, per motivi legati a patologie psico-fisiche od a situazioni di isolamento sociale/relazionale, necessitano di un contesto protetto nel quale gli anziani possono essere assistiti e stimolati al fine di mantenere le residue capacità psicofisiche, cognitive ed intellettive.

I servizi che vengono assicurati nel Centro Diurno sono:

- assistenza di base e tutelare;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio mensa;
- servizio di podologia;
- servizio di psicomotricità e/o ginnastica dolce;
- servizio di fisioterapia e servizio infermieristico al bisogno.

Il Centro Diurno può essere frequentato in base alle esigenze dell'anziano e della propria famiglia, quindi tutti in giorni di apertura o solo per alcuni giorni, per tutta la giornata o solo per una parte della giornata.

Il Centro Diurno "Luigi Galuppi" ha 15 posti ed è aperto nei seguenti orari:

Giornate di apertura	Giornate di chiusura
Da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.30	Domenica e festivi
Il sabato dalle 8.00 alle 17.00	infrasettimanali

Come si accede

Per accedere è necessario fare richiesta presso i responsabili e/o Coordinatore a Pieve di Cento (051/97.50.85).

Una volta definito l'ingresso, verrà concordato un incontro/pre-ingresso per accordarsi in merito alle modalità assistenziali da attivare, tenendo conto dei bisogni, delle abitudini dell'anziano e dell'organizzazione del servizio.

In tale incontro saranno anche definiti gli indumenti necessari per l'ospite e la documentazione richiesta, sia di tipo sanitario (cartelle cliniche, certificazioni mediche, esiti esami e visite, ecc...) che di tipo identificativo (carta d'identità, tessera sanitaria ecc..).

Al momento dell'accesso il familiare o l'utente (se è in grado di farlo) dovrà sottoscrivere apposito documento/contratto di accesso ai servizi che prevede gli adempimenti necessari.

La possibilità di accesso è assicurata entro 7 giorni dalla presentazione della domanda, compatibilmente con la disponibilità dei posti o in caso contrario, programmato successivamente.

Dimissioni

Per interrompere la frequenza al Centro Diurno è sufficiente dare comunicazione al Coordinatore del Servizio con un anticipo di 7 giorni. In caso di interruzione superiore a 7 giorni gli ospiti su posti convenzionati (che hanno un contributo a parziale copertura della retta) perderanno tale tipologia di posto che sarà assegnato ad altro utente in possesso delle condizioni di non autosufficienza richieste.

L'Asp può disporre le dimissioni di un ospite, qualora per motivi psicofisici o caratteriali sia in condizioni incompatibili con la vita di comunità. In questo caso, prima di procedere alle dimissioni, i servizi dell'Asp informeranno i familiari ed il Servizio Sociale del comune di provenienza dell'Anziano, al fine di trovare soluzioni alternative ed in continuità assistenziale.

Quanto costa

Per l'utilizzo del Centro Diurno viene richiesta una retta giornaliera definita ogni anno. La retta viene comunicata al momento dell'accesso e successive variazioni vengono comunicate con tempestività.

La retta comprende tutte le prestazioni indicate e viene richiesta per i giorni di effettiva frequenza del servizio, nei giorni di assenza viene richiesta una quota di retta, a garanzia del mantenimento del posto. Gli importi della retta sono indicati nel prospetto allegato.

Al momento dell'accesso viene richiesto un deposito cauzionale.

La retta viene fatturata mensilmente e la fattura dovrà essere pagata in base agli accordi presi con l'amministrazione dell'Asp.

5. LE ATTIVITA'

Tutte le attività organizzate all'interno del Centro Diurno hanno lo scopo di garantire una adeguata assistenza ed il benessere degli anziani che li frequentano.

L'organizzazione del servizio prevede ampie modalità di integrazione e condivisione tra le diverse figure che vi operano in modo che tutte le attività siano coordinate ed integrate.

Le modalità di assistenza tutelare, sanitaria, le prestazioni alberghiere e le attività di animazione vengono prestate nel rispetto delle esigenze di ciascun utente e vengono modulate in modo flessibile e differenziato in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti per le diverse attività assistenziali: bagni, pasti, e riposo pomeridiano, e per l'abbigliamento, in relazione ai cambi di stagione.

L'ASSISTENZA TUTELARE

Le prestazioni assistenziali fornite all'utente, sono integrate con le prestazioni sanitarie, e di animazione e sono definite in un apposito **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** redatto dall'equipe multi professionale.

Nel PAI sono contenute informazioni sociali e sanitarie in base alle quali viene formulato un progetto per assicurare buone condizioni psico-fisiche all'anziano, e possibilmente migliorarle. Il PAI viene aggiornato periodicamente in base al mutare delle condizioni dell'utente.



Il PAI viene condiviso con i familiari di riferimento dell'utente. **Il PAI viene redatto entro 30 giorni dall'ingresso nel servizio dopo che è trascorso un periodo di osservazione dell'anziano e delle proprie abitudini di vita.**

Le attività assistenziali sono erogate da personale qualificato (O.S.S.) e sono finalizzate a soddisfare le necessità di assistenza e socializzazione dell'ospite.

Gli operatori socio sanitari sono tenuti a comportarsi in modo educato e competente ed a garantire relazioni corrette con gli ospiti e con i loro familiari.

LA CURA E IL BENESSERE

Al fine di assicurare e mantenere una cura adeguata e personalizzata e ad ogni utente, è garantito il bagno settimanale comprensivo laddove richiesto, di messa in piega; il servizio parrucchiere/barbiere con shampoo, taglio dei capelli e piega viene garantito periodicamente. E' inoltre presente il servizio di podologia svolto da un podologo professionale in integrazione con le indicazioni sanitarie ed in base ad un apposito programma. E' presente inoltre, **lo psicologo di struttura** disponibile su richiesta, anche per i familiari degli Ospiti. Lo Stesso verifica in collaborazione con il gruppo di lavoro, lo stato psicologico degli utenti e la loro gestione all'interno del servizio, favorendo la relazione tra Ospiti, operatori e familiari.

L'ANIMAZIONE



Le attività di animazione sono organizzate e condotte da personale qualificato e sono finalizzate al benessere psicofisico della persona assistita. Si tratta di iniziative ludico/occupazionali e di socializzazione che stimolano interessi personali e valorizzano le esperienze di vita di ogni anziano, mediante momenti di socializzazione sia interna che esterna al servizio, mediante attività mirate, uscite, gite, iniziative culturali, ecc..

Gli animatori lavorano integrandosi e collaborando con le altre figure socio sanitarie, formulando un programma settimanale che viene esposto nel Centro Diurno e nel quale sono riportate le attività previste e l'orario di svolgimento.

L'ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita da medico di medicina generale proprio di ciascun Ospite. Di norma, all'interno del Centro Diurno, nel caso di emergenza sanitaria, dovranno essere attivati gli infermieri presenti nella CRA, che avendo facoltà e competenza in merito, decideranno quale percorso sanitario attivare informandone i familiari di riferimento ed il Medico di Base dell'Ospite, al quale compete il controllo e la verifica dello stato psico-fisico degli utenti e la conseguente definizione di terapie e cure adeguate, compresa la richiesta di accesso alle visite specialistiche e/o esami diagnostici necessari, nonché al ricovero ospedaliero.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Asp garantisce l'assistenza infermieristica come sopra e nel rispetto dei parametri previsti dalle normative regionali, al bisogno e con riferimento al P.A.I., Agli infermieri competono, di norma, le attività di distribuzione e somministrazione dei farmaci all'interno del servizio, e garantiscono la supervisione in caso di emergenza, descritta come sopra. Gli infermieri operano mediante un piano di lavoro programmato e coordinato con le altre attività svolte all'interno del servizio.



L'ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA

La attività di Fisioterapia all'interno del servizio, è mirata alla supervisione ed alla valutazione, ed è definita in base alle effettive necessità o per la eventuale consulenza richiesta dagli O.S.S. ed integrati con le altre attività, **garantendo la propria presenza dal lunedì al venerdì in concomitanza alla presenza nella CRA.**

I SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Pulizie

Il servizio di igienizzazione e sanificazione ambientale viene garantito da una impresa esterna che assicura la pulizia di tutti gli ambienti nel rispetto delle norme igieniche a tutela della sicurezza degli utenti dei servizi. I prodotti utilizzati rispettano le normative sulla sicurezza e sulla sostenibilità ambientale.

Servizio Lavanderia

La fornitura del corredo e delle calzature personali è a carico dell'ospite e dei propri famigliari. Il servizio di lavanderia e stireria garantisce il lavaggio delle tovaglie e tovaglioli in utilizzo al servizio, garantendone l'adeguata igiene e l'opportuno ricambio.

Servizio Ristorazione

Il servizio di ristorazione assicura un' alimentazione variata, idonea per quantità, qualità ed esigenze dietetiche dell'Ospite e garantisce sia la personalizzazione delle diete, sia la possibilità di scelta all'interno del menù che, esposto settimanalmente, privilegia i prodotti di stagione e i piatti tipici regionali.



6. LA TUTELA DEGLI UTENTI E LA PARTECIPAZIONE DEI LORO FAMILIARI

La partecipazione

Lo Statuto dell'Azienda prevede la costituzione di *"organismi di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, sulla qualità e per la promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale"*.

Sono in fase di costituzione appositi **Comitati "Qualità e Partecipazione"** composti da rappresentanti dei famigliari degli utenti e delle associazioni presenti nel territorio.

Durante ciascun anno si svolgono, inoltre, **due assemblee dei famigliari** degli utenti con il Consiglio di Amministrazione e il Direttore per informare sulle attività e verificare il funzionamento dei servizi.



Il volontariato

All'interno dei servizi operano **diversi Volontari** che si occupano del trasporto degli Ospiti per il tragitto domicilio/servizio e/o viceversa, utilizzando i mezzi di proprietà dell'Asp.

Queste attività sono fondamentali per l'organizzazione ed il benessere degli ospiti.

I gruppi di volontari delle Parrocchie collaborano con i Parroci nell'assistenza spirituale, garantendo funzioni religiose all'interno delle Cappelle presenti nella CRA.

I Diritti

Al momento dell'accesso ai servizi, all'utente o ai parenti, vengono fornite le informazioni necessarie sulle prestazioni erogate dal servizio, a cui si aggiunge la copia della Carta dei Servizi.

Gli ospiti, anche tramite i propri famigliari, hanno il diritto:

- di ricevere il trattamento appropriato attraverso cure personalizzate **come previsto dal PAI**, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, fede religiosa, appartenenza politica, condizioni sociali;
- di ricevere tutte le informazioni e le notizie riguardanti il proprio stato di salute con tempestività ed adeguatezza;
- di partecipare a tutte le attività di tipo ricreativo, occupazionale e culturale, messe a disposizione;
- al rispetto della propria dignità, anche quando viene meno l'autonomia in conseguenza dello stato di non autosufficienza;
- alla tutela della riservatezza secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;
- di ricevere visite, in qualsiasi orario con esclusione del periodo di riposo notturno e compatibilmente con l'organizzazione dei servizi. Le visite in camera devono rispettare la privacy degli altri occupanti la stanza e non interferire nelle attività sanitarie e di assistenza;
- di uscire dalla struttura, se sono in grado di orientarsi, avvisando in anticipo il personale della propria assenza. Gli ospiti non autosufficienti possono uscire su richiesta di parenti e amici sotto la loro responsabilità, avvisando anticipatamente il personale;
- di personalizzare la camera portando oggetti e suppellettili, compatibilmente con gli spazi disponibili e le esigenze degli altri ospiti che condividono la camera;
- di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di esprimere osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze.

I Doveri

Il soggiorno nelle strutture semi residenziali è teso a garantire condizioni di benessere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita.

Per garantire una serena convivenza è indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento. Gli ospiti ed i loro famigliari, sono tenuti a:

- rispettare le indicazioni di tipo assistenziale e sanitario (comprese quelle dietetiche) contenute nel piano assistenziale di ciascun ospite;
- non introdurre alimenti diversi e/o alternativi al menù previsto, senza averne richiesta relativa autorizzazione;
- rispettare le norme di igiene personale e dei locali, seguendo in modo scrupoloso le indicazioni del personale assistenziale e sanitario;
- comportarsi educatamente rispettando le altre persone presenti nei servizi (ospiti/utenti, famigliari e operatori);
- evitare l'utilizzo di apparecchi audio e video (privi di auricolari) nelle camere, negli orari dedicati al riposo;
- rispettare la privacy degli altri ospiti/utenti evitando fotografie e/o riprese audio e video senza apposita autorizzazione;
- evitare di fumare in qualsiasi ambiente all'interno delle strutture;
- evitare di porre il proprio congiunto e gli altri utenti del servizio in condizioni di pericolo diretto o indiretto mantenendo la dovuta attenzione utilizzando in modo corretto gli spazi ed i locali del servizio;
- evitare di danneggiare i locali, gli arredi e le attrezzature;
- provvedere regolarmente al pagamento della retta nel rispetto dei tempi previsti.

I famigliari che desiderassero essere presenti, direttamente, o delegando una persona di loro fiducia, in particolari momenti e situazioni (es. durante la notte) **devono** darne comunicazione al Coordinatore del servizio ed ottenere apposita autorizzazione previa verifica della compatibilità della richiesta con l'organizzazione del servizio.

Il questionario di soddisfazione dell'utenza

Agli utenti dei servizi residenziali e semi residenziali viene proposto annualmente un questionario attraverso il quale esprimere la propria opinione in merito ai servizi utilizzati. I questionari sono anonimi ed i risultati rilevati saranno diffusi all'interno del bilancio sociale, in occasione di incontri con l'utenza ed esposti nelle strutture. Insieme ai risultati vengono anche indicate le azioni di miglioramento messe in pratica per rispondere alle criticità rilevate.



I reclami ed i suggerimenti

Gli utenti dei nostri servizi e/o i loro famigliari possono esprimere reclami in merito al servizio utilizzato in qualsiasi momento.

I reclami possono essere esposti direttamente alle RAA, le quali facendosi carico della segnalazione, invitano i familiari interessati, a trascrivere la medesima nell'apposito modulo che una volta compilato dovrà essere inserito nella buchetta preposta alla raccolta e posizionate all'interno del servizio. Oppure possono essere effettuati direttamente dall'utente, o dai suoi famigliari, utilizzando i moduli a disposizione presso i servizi. Settimanalmente, i responsabili provvederanno ad aprire la buchetta, e nel caso fossero presenti reclami e/o segnalazioni, una volta presi in visione, **entro cinque giorni si attiveranno per dare una risposta in forma scritta e/o verbale, di accoglimento o meno del reclamo e dei possibili provvedimenti.** La comunicazione di reclamo o segnalazione potrà riguardare qualsiasi aspetto dell'organizzazione, tenuto conto dei ruoli, delle competenze professionali presenti e delle necessità assistenziali e sanitarie effettive degli anziani.

Qualora le segnalazioni da parte dei familiari, riguardassero situazioni di competenza della amministrazione o della direzione, sarà cura dei responsabili fornire tempestivamente alle stesse, copia della comunicazione. I suggerimenti per un miglior funzionamento dei servizi potranno essere espressi sia verbalmente nelle assemblee periodiche degli utenti, sia mediante la partecipazione ai Comitati "Qualità e Partecipazione" oppure con comunicazione scritta al Direttore presso la sede dell'Asp "Pianura Est" via Gramsci 28 – PIEVE DI CENTO (BO).



Il trattamento dei dati personali

Ai sensi del Dlgs n. 196/2003 il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti, è unicamente finalizzato all'espletamento delle attività dei servizi, la cui gestione burocratico/amministrativa è garantita presso la sede dell'ASP.

Allegato

LE RETTE DEI SERVIZI (aggiornato dal 20.11.2017)

CENTRO DIURNO "LUIGI GALUPPI" – PIEVE DI CENTO

Tipologia posti	Retta totale euro	Giornate di presenza		Giornate di assenza	
		Quota giorn. Regione (FRNA) euro	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giorn. Regione (FRNA) euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati e PAI Livello base	50,75	23,40	29,35	10,53	13,20
Posti convenzionati e PAI Livello dist. comportam.	58,75	31,40	29,35	14,13	13,20
Accoglienza temporanea sollievo	56,05	28,70	29,35	12,92	13,20
Posti non convenzionati giornata intera	36,00	0	36,00	0	16,20
Posti non convenzionati ½ giornata con pasto	26,00	0	26,00	0	16,20
Posti non convenzionati ½ giornata senza pasto	21	0	21	0	16,20

I Trasporti sono offerti per gli utenti presenti nel servizio con la formula andata e ritorno, o solamente una delle due possibilità, e vengono effettuati con mezzi di proprietà dell'Asp.

TRASPORTI

Tipologia trasporti	Costo euro
Da/al Centro Diurno all'interno del Comune sede del servizio	2.70 a viaggio
Da/Al Centro Diurno per Comune diverso dalla sede del servizio	3.70 a viaggio