

ASP
Pianura Est
Azienda pubblica Servizi alla Persona

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO
“VITTORIO RUBINI”

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

- La Comunità Alloggio
- 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 FAMIGLIARI

- 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.

Premessa

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.

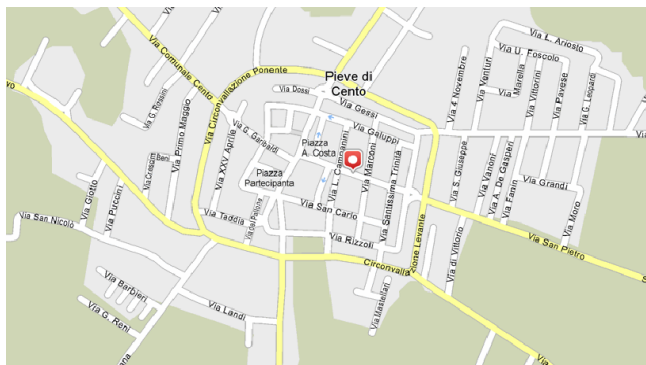
In particolare, l'art. 4 definisce che **"L'Asp ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio sanitari, ed in particolare:**

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

La struttura organizzativa

L'organizzazione dell'ente 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	16.00

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

Per informazioni, segnalazioni e qualsiasi richiesta relativa alla **vita degli utenti** è possibile rivolgersi **agli Operatori presenti nel servizio negli orari di apertura.**

4. I NOSTRI SERVIZI:

La Comunità Alloggio "Vittorio Rubini" è a Castello d'Argile in via Matteotti 135 (tel. e fax 051/97.70.48).

Presso la Comunità Alloggio sono presenti 12 posti.

Cos'è

Il servizio di Comunità Alloggio si rivolge ad anziani e/o disabili non autosufficienti di grado lieve che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

Il grado di non autosufficienza deve essere compatibile con la presenza di operatori socio-sanitari solo nella fascia oraria diurna (dalle 7.00 alle 20.30).

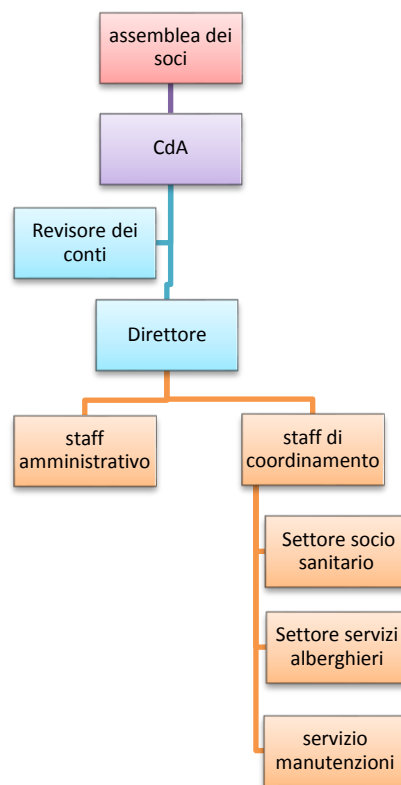
La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che mette a disposizione dei propri utenti camere singole o doppie con servizi igienici, spazi comuni (soggiorno, sala da pranzo, bagno assistiti ecc..) privo di barriere architettoniche.

I servizi che vengono assicurati nella Comunità Alloggio sono:

- assistenza di base e tutelare;
- servizi sanitari in collaborazione con il Medico di base;
- attività di animazione e socializzazione;
- servizio mensa;
- servizio di lavanderia;
- aiuto per l'igiene giornaliera e per il bagno settimanale
- servizio di podologia
- servizio di psicomotricità e/o ginnastica dolce;
- servizio di telesoccorso notturno.

Come si accede

Per accedere alla Comunità Alloggio è necessario presentare domanda allo Sportello Sociale del Comune di Castello d'Argile utilizzando gli appositi moduli.



La domanda sarà esaminata dall'Assistente Sociale del Comune di Castello d'Argile che valuterà la compatibilità dell'anziano con l'organizzazione del servizio. Hanno priorità d'accesso i residenti nel Comune di Castello d'Argile.

Dimissioni

E' possibile richiedere le dimissioni dal servizio comunicandolo con almeno 15 giorni di anticipo. Le dimissioni possono inoltre essere disposte d'ufficio con preavviso da parte dell'Assistente Sociale a seguito del verificarsi di condizioni di incompatibilità con la permanenza nel servizio. In questo caso, prima di procedere alle dimissioni, l'Assistente Sociale informerà i familiari ed il servizio sociale del comune di provenienza dell'Anziano, al fine di trovare soluzioni alternative.

Quanto costa

Per la permanenza in Comunità Alloggio viene richiesto il pagamento di una retta giornaliera, comprensiva di tutte le prestazioni elencate (con eccezione del servizio di podologia per il quale viene richiesto un contributo pari al 30% del costo). La retta viene fatturata mensilmente. Eventuali variazioni successive vengono comunicate con tempestività. La retta è indicata nel prospetto allegato.

IL CENTRO DIURNO

La Comunità Alloggio "Vittorio Rubini" è a Castello d'Argile in via Matteotti 135 (tel. e fax 051/97.70.48).

Il Centro Diurno ha 6 posti..

Che cos'è

E' un servizio socio-assistenziale a carattere semi-residenziale rivolto ad anziani, parzialmente 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 "Vittorio Rubini" ha 6posti ed è aperto nei seguenti orari:

Giornate di apertura	Giornate di chiusura
Da lunedì a Sabato Dalle 8.30 alle 18.30.	Domenica e festivi infrasettimanali

Come si accede

Per accedere è necessario fare richiesta presso lo Sportello Sociale del comune di Castello d'Argile.

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.

Dimissioni

Per interrompere la frequenza al Centro Diurno è sufficiente dare comunicazione con un anticipo di 7 giorni.

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.

Quanto costa

Per l'utilizzo del Centro Diurno viene richiesta una retta che viene definita al momento della domanda di accesso.

La retta comprende tutte le prestazioni indicate

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

5. LE NOSTRE ATTIVITA'

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

L'organizzazione dei servizi 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, riposo pomeridiano e notturno 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, riabilitative e di animazione e sono definite in un apposito **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** redatto dall'equipe multi professionale sia per gli ospiti della Comunità che per gli utenti del Centro Diurno.

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 nei servizi, 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 base dell'ospite quali: l'igiene personale e il bagno, l'alzata e messa a letto, la vestizione, la nutrizione e l'idratazione.

Gli operatori assistenziali sono tenuti a comportarsi in modo educato 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.

L'ANIMAZIONE



Le attività di animazione sono organizzate e condotte da personale qualificato e svolte con la collaborazione degli operatori socio-sanitari (O.S.S.) 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, con uscite, gite, iniziative culturali, ecc..

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

L'ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica viene garantita da medici di medicina generale.

E' compito del medico 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. Inoltre è cura del Medico curante attivare il servizio territoriale specifico per interventi infermieristici specializzati (es. medicazioni ecc...).

Presso i Centri diurni e presso la Comunità Alloggio di Castello d'Argile la presenza del medico viene concordata in base al bisogno ed alla disponibilità del medico di base dell'utente.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Asp garantisce il servizio nel rispetto dei parametri previsti dalle normative regionali.

Gli infermieri sono presenti al bisogno e con riferimento al P.A.I.

All'interno della Comunità Alloggio gli operatori socio-sanitari (O.S.S.) supportano le attività del medico e dei vari specialisti, aggiornando le cartelle cliniche e occupandosi della somministrazione, approvvigionamento, e conservazione dei farmaci



L'ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA

La presenza del fisioterapista nei Centri Diurni e nella Comunità Alloggio è definita in base alle effettive necessità o per consulenza agli operatori.

Le attività di riattivazione e mantenimento si inseriscono nel Piano di Assistenza Individualizzato e pertanto vengono periodicamente verificate ed aggiornate sulla base dei cambiamenti psicofisici dell'utente. La fisioterapia è finalizzata sia al recupero che al mantenimento funzionale attraverso interventi individuali, con attività motorie di gruppo ed attività integrate con il servizio di animazione.

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, Guardaroba, Stireria

Il servizio di lavanderia stireria e guardaroba fornito dall'Asp assicura alla Comunità Alloggio e al Centro Diurno il lavaggio della biancheria da tavola e da bagno oltre che il lavaggio del vestiario personale degli ospiti residenti nella Comunità Alloggio. I famigliari provvedono alla fornitura del corredo e delle calzature personali degli



ospiti. I capi, per evitare che vengano smarriti, sono contrassegnati con una apposita etichetta che contiene i dati identificativi dell'utente. Il corredo personale per ogni ospite verrà concordato all'ingresso.

Servizio Ristorazione

Il servizio di ristorazione assicura una 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.

In occasione delle principali festività vengono predisposti menù speciali.

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 costituzione appositi **Comitati "Qualità e Partecipazione"** composti da rappresentanti dei familiari degli utenti e delle associazioni presenti nel territorio.

Durante ciascun anno si svolgono, inoltre, **due assemblee dei familiari** 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 di fare compagnia agli anziani, di accompagnarli a visite mediche e del trasporto degli ospiti, 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 ubicate nelle strutture residenziali.

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 familiari, 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 residenziali e semiresidenziali è teso a garantire condizioni di benessere nel rispetto, per quanto possibile, delle abitudini di vita.

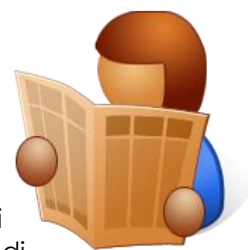
Per garantire una serena convivenza è indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento. Gli ospiti ed i loro familiari, sono tenuti a:

- rispettare le indicazioni di tipo assistenziale e sanitario (comprese quelle dietetiche) contenute nel piano assistenziale di ciascun ospite;
- 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, familiari 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 danneggiare i locali, gli arredi e le attrezzature;
- provvedere regolarmente al pagamento della retta nel rispetto dei tempi previsti.

I familiari 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 familiari 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 di ciascun servizio (Case Residenze e Centri Diurni). Oppure possono essere effettuati direttamente dall'utente, o dai suoi familiari, 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.

LE RETTE DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO E CENTRO DIURNO – CASTELLO D'ARGILE

tipo servizio	quota giornaliera residenti	quota giornaliera non residenti
comunità alloggio	24,70	35,00
centro diurno giorno intero	16,40	23,50
centro diurno part time (8.30-13.30 oppure 13.30 – 18.30)	8,25	11,70
pasti (da aggiungere alla quota giornaliera)	colazione 1,40 pranzo 5,95 cena 5,50 – tutti i pasti 12,85	