



# **Azienda Pubblica servizi alla Persona Pianura Est CARTA DEI SERVIZI**

**LA CARTA DEI SERVIZI, L'AZIENDA E I SUOI VALORI**

1. Che cos'è la Carta dei servizi di ASP?
2. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est"
3. I servizi in ASP

## QUALITÀ, ASCOLTO, TRASPARENZA

4. La qualità dell'assistenza
5. Gestione dei reclami

## I SERVIZI OFFERTI

6. Le sedi dei nostri servizi per anziani e disabili
7. Diritti e Doveri
8. Carta dei Servizi della struttura

## LA CARTA DEI SERVIZI, L' AZIENDA E I SUOI VALORI

### 1. Che cos'è la Carta dei servizi di ASP?

La Carta dei Servizi rappresenta una tappa importante nel percorso che ASP compie costantemente per il miglioramento dell'organizzazione interna, della qualità e della quantità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, introdotta con il DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici", e poi ricordata nell'art. 13 della Legge 328/2000 quale requisito indispensabile per l'accreditamento nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali, è uno strumento di comunicazione e trasparenza e come tale viene richiamata dall'art. 32 della L.R. dell'Emilia-Romagna 2/2003, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi

sociali”. Essa però non è solamente uno strumento informativo, ma una dichiarazione d’impegno che l’Azienda assume nei confronti degli utenti, per se stessa e per gli Enti Locali con i quali intrattiene relazioni.

La Carta dei Servizi è pensata per:

- fornire informazioni utili a descrivere l’insieme dei servizi erogati
- rendere noti gli obiettivi prefissati
- regolamentare la vita comunitaria per garantire la continuità di relazione tra utenti e famigliari, utenti e contesto originario di vita
- tutelare gli utenti e i famigliari, sia nella gestione dei reclami che nella verifica della qualità dei servizi

## 2. L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Pianura Est”

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, **nasce il primo gennaio 2016 dalla fusione di due ASP**, in applicazione delle normative nazionali e regionali di riforma dell’assistenza, e precisamente l’ASP “Galuppi-Ramponi” (con sede a Pieve di Cento) e l’ASP “Donini” (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 e ai disabili ottenendo l’accreditamento per i servizi gestiti.

L’ASP “Pianura Est” opera nell’ambito territoriale del **Distretto Socio-Sanitario Pianura Est**, coincidente con il territorio dei Comuni di Argelato, Baricella, Bentivoglio, Budrio, Castel Maggiore, Castello d’Argile, Castenaso, Galliera, Granarolo dell’Emilia, Malalbergo, Minerbio, Molinella, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano e San Pietro in Casale.

**Sede amministrativa**

**INDIRIZZO:**

Via Gramsci 28, 40066 Pieve di Cento (BO)

Tel. 051/97.50.85

Fax. 051/686.00.84

info@asppianuraest.bo.it

www.asppianuraest.bo.it

**ORARI DI APERTURA:**

Gli uffici amministrativi ricevono il pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00.

### **La nostra organizzazione**

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

**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 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 Revisore dei Conti** viene nominato dalla Regione Emilia-Romagna. Ha il compito di svolgere periodiche verifiche sulla gestione finanziaria ed organizzativa dell'Azienda ed esprime 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 nostra missione

La missione di ASP è definita dal suo Statuto. ASP ha come finalità **organizzare ed erogare servizi sociali e socio-sanitari** alle persone anziane, adulte, in condizioni di disabilità e disagio sociale che si trovano nel territorio di riferimento (quello del Distretto Pianura Est) con le risorse a sua disposizione, derivanti sia dal suo patrimonio, che dai fondi assegnati dalla Regione e dai Comuni, che dalle rette degli utenti.

## I nostri valori

ASP si ispira ad alcuni valori di riferimento:

- In primo luogo, **il rispetto della dignità della persona** e della **garanzia di riservatezza**;
- **La personalizzazione degli interventi**, che vengono adeguati alle esigenze dei destinatari e delle loro famiglie, compatibilmente con le caratteristiche delle strutture.
- **La flessibilità**, ovvero la capacità dell'organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell'utenza.
- **L'innovazione**, che si traduce nella capacità di dare risposte sempre più adeguate e qualitativamente elevate ai bisogni dei cittadini.
- **La formazione dei suoi operatori**, come strumento della qualità e dell'efficacia dei suoi interventi e dei suoi servizi.

## Principi fondamentali adottati nell'erogazione dei servizi

ASP rispetta i principi fondamentali predefiniti dal DPCM del 27 gennaio 1994, e che sono:

- **Eguaglianza** Erogazione dei servizi garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio ma piuttosto diversificazione dello stesso, perché solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale, in grado di riconoscere e rispettare le peculiarità individuali.

- **Imparzialità** Mantenere la neutralità rispetto agli utenti, eliminando qualunque possibile forma di discriminazione che possa limitare o negare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto, oltre a garantire comportamenti professionali privi di declinazioni esclusive.
- **Continuità** Impegno a non interrompere il servizio se non nei casi previsti dalla normativa del settore.
- **Partecipazione** Impegno a coinvolgere gli utenti e/o i loro familiari/care giver nelle fasi di progettazione e verifica dei servizi poiché si considera la partecipazione come un importante momento di crescita dell'organizzazione e un'opportunità di miglioramento del servizio.
- **Efficacia ed efficienza** Nell'erogazione del servizio si ricerca la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche ed umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti, considerando i risultati disattesi come uno stimolo e una ulteriore motivazione a una ricerca continua di qualità.

### **Gli obiettivi che perseguiamo**

L'azione di ASP è mirata alla realizzazione di un insieme di obiettivi, e in particolare:

- L'attivazione di servizi e interventi in favore di anziani e soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile e in particolare per coloro che sono in condizioni di disabilità e non autosufficienza fisica o psichica;
- L'attivazione di servizi e interventi in favore di adulti che sono in stato di bisogno sociale e socio-sanitario, per assicurare loro una migliore qualità di vita.

## **3. I servizi in ASP**

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est attualmente gestisce **i seguenti servizi**:

- n. 6 Case Residenze per Anziani non autosufficienti;
- n. 1 Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili;

- n. 8 Appartamenti Protetti per anziani parzialmente non autosufficienti;
- n. 5 Centri Diurni per Anziani non autosufficienti;
- n. 1 Comunità alloggio con Centro Diurno per anziani parzialmente non autosufficienti.

### I Destinatari

I destinatari degli interventi sono **persone anziane e adulti in stato di bisogno sociale e in condizioni di disabilità**, ai quali assicurare una migliore qualità della vita.

### Personale

ASP assicura **la formazione del proprio personale**, in ottemperanza a quanto previsto dalle normative sull'accreditamento, la sicurezza, la trasparenza e la privacy, approfondendo ciclicamente svariate tematiche socio-assistenziali-sanitarie ricorrendo a formatori sia esterni che interni. Le proposte formative vengono rivolte a tutte le figure professionali.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale dei suoi operatori un **fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona**, e per questo promuove la formazione dei suoi operatori, con l'obiettivo di garantire qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, e favorisce l'integrazione professionale e l'innovazione organizzativa e gestionale.

ASP rispetta gli standard di assistenza definiti dalla normativa regionale sull'accreditamento 514/2009. Il parametro assistenziale del personale OSS varia annualmente in funzione della tipologia e dei bisogni socio-sanitari degli ospiti.

**Il funzionigramma** qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano nei servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari dell'Azienda.

**Coordinatore.** E' responsabile della Casa e della sua gestione. La sua attività è mirata a garantire benessere e qualità alla vita degli Ospiti. Sovrintende al funzionamento di tutti i servizi e coordina le varie professionalità operanti: Raa (Responsabile Attività Assistenziali), Oss (Operatori socio-sanitari), Infermieri, Animatore, Fisioterapista, Addetti ai Servizi Generali e ne promuove l'integrazione. Gestisce gli accessi in collaborazione con il Distretto Sanitario mediante il Servizio Assistenza Anziani ed è il referente per i familiari. Verifica ed esegue il monitoraggio dei piani assistenziali per

sonalizzati “PAI”. Il Coordinatore è presente 36 ore settimanali e riceve previo appuntamento.

**Responsabile dell’attività assistenziale (RAA)** È il responsabile del servizio o del nucleo operativo. Pianifica e sovrintende alle attività assistenziali ed alberghiere svolte dagli OSS e favorisce l’integrazione con le figure dell’area sanitaria ed alberghiera. È il punto di riferimento per i familiari.

**Operatore socio sanitario (OSS)** È la figura che garantisce la soddisfazione dei bisogni primari e aiuta gli ospiti nelle attività quotidiane. Insieme all’equipe collabora al mantenimento delle capacità psicofisiche e al recupero funzionale.

**Responsabile infermieristico** Indirizza, pianifica e coordina gli interventi del personale sanitario, programma le visite, coadiuva il medico di medicina generale, si occupa di tutti gli aspetti organizzativi e burocratici relativi all’attività sanitaria. Favorisce l’integrazione con le figure dell’area assistenziale.

**Infermiere** È il professionista che soddisfa tutti i bisogni sanitari degli ospiti. Nelle strutture residenziali possono essere presenti in turni giornalieri o sulle 24 ore. Nei servizi semiresidenziali è presente in modo programmato.

**Medico di medicina generale** Il medico specializzato in medicina generale svolge nei confronti degli utenti attività preventiva, diagnostica e terapeutica. Per meglio garantire l’attività di diagnosi e cura all’ospite viene sospesa la scelta del proprio medico di famiglia a favore del medico di struttura.

**Psicologo** Lo psicologo svolge per l’Azienda attività di supporto e consulenza per l’equipe multidisciplinare.

**Fisioterapista** È un professionista che, su prescrizione del fisiatra e del MMG, in accordo con le altre figure multidisciplinari, supportando le attività dell’equipe, effettua interventi di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, propone l’adozione di protesi ed ausili, ne addestra l’anziano all’uso e ne verifica l’efficacia.

**Animatore** L’animatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all’interno dei servizi sia all’esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo si adopra per rafforzare l’identità personale e l’appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte spaziano da quelle culturali, ricreative, creative di intrattenimento, ecc.

**Educatore** L'educatore professionale interviene nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare: programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia; contribuisce a promuovere e organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare il progetto educativo integrato; programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno di servizi socio-sanitari e strutture socio-sanitarie-riabilitative e socio-educative, in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti nelle strutture, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività; opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei pazienti, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità; partecipa ad attività di studio, ricerca e documentazione finalizzate agli scopi sopra elencati.

## QUALITÀ, ASCOLTO, TRASPARENZA

### 4. La qualità dell'assistenza

**Un ruolo fondamentale ha, tra gli obiettivi di ASP, il tema della qualità: ASP vuole offrire ai propri ospiti la migliore assistenza e supporto possibile, ponendo in primo piano la persona e il suo benessere psico-fisico.**

A qualificare i livelli di assistenza di ASP sono in particolare alcune attività mirate a garantire agli ospiti il mantenimento dell'autonomia e il benessere fisico:

**Riabilitazione funzionale** Le strutture di ASP organizzano attività individuali o di gruppo mirate a mantenere le funzionalità residue degli ospiti. Queste attività hanno il duplice obiettivo di stimolare e conservare le loro funzioni cognitive e quelle motorie, nonché di favorire la socializzazione. Si tratta spesso di attività proposte in forma integrata, in considerazione dello stretto collegamento tra la dimensione psichica e quella fisica

**Alimentazione** ASP dedica grande attenzione all'alimentazione dei suoi ospiti, che è sana e diversificata. I pasti che offre ASP sono di qualità, i menu sono differenziati

per utenti con necessità alimentari particolari, nel rispetto delle eventuali indicazioni dietetiche, considerando al contempo gusti e tradizioni alimentari.

**Libertà personale degli ospiti** L'obiettivo di ASP è tutelare la libertà individuale degli ospiti come valore imprescindibile. L'uso terapeutico di presidi di restrizione fisica è contenuto, grazie a un protocollo che ne garantisce l'uso corretto ed esclusivamente previa prescrizione medica. ASP ne verifica e monitora con adeguata periodicità l'utilizzo in ogni struttura.

**Piano di assistenza individualizzato ASP** offre ai suoi ospiti una assistenza personalizzata, che considera la persona nella sua globalità. Il piano di assistenza è redatto entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite nella struttura, e sulla base di esso sono definiti gli obiettivi di assistenza e verificati i risultati raggiunti. Il piano di assistenza rappresenta una tutela ed una garanzia per la continuità assistenziale dell'Ospite, anche nei confronti dei familiari e/o del care giver in termini di consapevolezza e conoscenza degli interventi socio sanitari ed assistenziali elaborati e praticati per il proprio congiunto/assistito.

**Igiene degli ospiti** Gli operatori seguono un protocollo per l'igiene personale degli ospiti, con bagni settimanali ed al bisogno. Nelle strutture a carattere residenziale sono inoltre garantiti il servizio di pedicure, il barbiere per gli uomini e il parrucchiere per le donne. L'igiene rappresenta un aspetto fondamentale all'interno dei servizi ASP, in quanto concorre alla percezione di benessere e salute da parte dell'Ospite, oltre a garantire a tutta la comunità adeguati livelli di "salubrità ambientale".

**Riabilitazione** mirata a stimolare le risorse cognitive, funzionali e motorie degli ospiti.

## 5. Gestione dei reclami

Ogni struttura **assicura una funzione di tutela nei confronti degli ospiti** attraverso la possibilità, offerta sia agli utenti sia ai loro famigliari, di fornire segnalazioni, suggerimenti ed eventuali reclami **attraverso appositi moduli disponibili presso ogni servizio**, da inserire in una buchetta che viene settimanalmente controllata dai responsabili, i quali danno una risposta in forma scritta o verbale entro sette giorni, di accoglimento o meno del reclamo e indicando i possibili provvedimenti. La comunicazio-

ne 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.

Inoltre è possibile esprimere **suggerimenti per un miglior funzionamento dei servizi:**

- durante le assemblee periodiche dei familiari e degli utenti
- attraverso la partecipazione ai Comitati "Qualità e partecipazione"
- inviando comunicazione scritta al Direttore presso la sede amministrativa di ASP

ASP infine si impegna a realizzare una **indagine di customer satisfaction** con cadenza annuale, anche con la finalità di rilevare dati necessari alla redazione del bilancio sociale.

## I SERVIZI OFFERTI

### 6. Le sedi dei nostri servizi per anziani e disabili

L'Asp Pianura Est da diversi anni gestisce servizi residenziali e semiresidenziali per anziani di seguito elencati:

#### APPARTAMENTI PROTETTI

Sono disponibili appartamenti per anziani che sono ancora autonomi ma che desiderano forme di tutela. Gli appartamenti sono collocati:

denominazione	Indirizzo	n. appartamenti
<b>Casa Baraldi</b>	Via Gramsci 17 – Pieve di Cento (BO)	n. 2 monocalci n. 2 bilocali
<b>Argento Vivo</b>	Via Garibaldi 6 – S. Giorgio di P. (BO)	n. 4 monocalci
<b>Vittorio Rubini</b>	Via Matteotti – Castello d'Argile	n. 6 bilocali

## CENTRI DIURNI

L'Asp gestisce i seguenti 5 Centri Diurni per anziani:

<i>Servizio</i>	<i>n. posti</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>n. telefono</i>
<b>Centro Diurno Anziani "Luigi Galuppi"</b>	20	Via Campanini 31 – Pieve di Cento	051/97.36.08
<b>Centro Diurno Anziani "Vittorio Rubini"</b>	12	Via Matteotti 135 – Castello d'Argile	051/97.70.48
<b>Centro Diurno Anziani " Casa del Ciliegio"</b>	25	Via Ungaretti 1 – Castel Maggiore	051/71.00.07
<b>Centro Diurno Anziani "S. Domenico"</b>	10	P.zza Antonio da Budrio 1 - Budrio	051/80.20.40
<b>Centro Integrato Anziani</b>	12	Via S. Donato 159 – Granarolo dell'Emilia	051/76.01.31

## CASE RESIDENZA ANZIANI

L'Asp Pianura Est gestisce n. 6 Case Residenza Anziani che possono accogliere anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Le strutture sono le seguenti:

<b>Servizio</b>	<b>n. posti</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>n. telefono</b>
<b>Casa Residenza Anziani "Luigi Galuppi"</b>	66	Via Gramsci 28 - Pieve di Cento (BO)	051/97.50.85
<b>Casa Residenza Anziani "Francesco Ramponi"</b>	43	Via Ramponi 46 - S. Giorgio di Piano (BO)	051/89.71.07
<b>Casa Residenza Anziani "S. Domenico"</b>	87	P.zza Antonio da Budrio 1 - Budrio	051/80.20.40
<b>Casa Residenza Anziani "Nevio Fabbri"</b>	52	Via Murri 3 - Molinella	051/88.01.00
<b>Casa Residenza Anziani</b>	49	Piazza C. Battisti 1 - Minerbio	051/87.84.89
<b>Centro Integrato Anziani</b>	28	Via S. Donato 159 – Granarolo dell'Emilia	051/76.01.31

## CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI ADULTI

<b>Servizio</b>	<b>n. posti</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>n. telefono</b>
<b>Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili "Villa Rosalinda"</b>	14	Via Capestrara 1- Budrio	051/80.10.27

## 7. Diritti e Doveri

### Diritti:

**Al momento dell'accesso ai servizi di ASP Pianura Est, l'utente e i parenti vengono informati sulle prestazioni erogate dalla struttura all'Ospite, e ricevono una 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 (Piano di Assistenza Individualizzato), 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; se presente il familiare di riferimento e/o l'Amministratore di sostegno, le stesse potranno essere fornite loro, previo consenso da parte dell'interessato;
- di partecipare a tutte le attività di tipo ricreativo, occupazionale e culturale, messe a disposizione, compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche;
- 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. Eventuali visite in camera devono rispettare la privacy degli altri occupanti la stanza e non interferire nelle attività sanitarie e di assistenza;
- di usufruire liberamente degli spazi interni alla struttura, organizzando la propria giornata nel modo in cui ritengono più opportuno e utilizzando i servizi a disposizione compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche e con l'organizzazione della struttura;

- di accedere agli spazi esterni alla struttura (cortile, giardino, ecc.) laddove in grado, avvisando anticipatamente il personale;
- 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 propria 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;
- di dimettersi in qualsiasi momento, dandone informazione scritta al Coordinatore della sua struttura, e qualora il posto occupato dall'Ospite fosse convenzionato, dandone opportuna comunicazione al Distretto di competenza unitamente all'Assistente Sociale di riferimento dell'anziano. Per gli ospiti non autosufficienti, l'informazione scritta deve essere fornita da chi intende prendersene cura.

### **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 tenere in considerazione alcune norme di comportamento. Gli ospiti, i loro famigliari ed i visitatori, 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 socio sanitario;
- utilizzare i locali per gli usi previsti rispettando le indicazioni del personale del servizio;
- comportarsi educatamente rispettando le altre persone presenti nei servizi (ospiti/utenti, famigliari e operatori) e utilizzando un linguaggio appropriato;
- 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;
- non introdurre nei servizi cibi o bevande destinate agli utenti senza la preventiva approvazione del personale sanitario;
- evitare di fumare in qualsiasi ambiente all'interno delle strutture;
- evitare di danneggiare i locali, gli arredi e le attrezzature;
- uscire dai locali e dal servizio nel caso in cui si venga invitati a farlo per motivi organizzativi o di altro genere;
- provvedere regolarmente al pagamento della retta nel rispetto dei tempi previsti.

- mantenere con gli Ospiti durante le visite e gli incontri, comportamenti, atteggiamenti e linguaggi rispettosi e non lesivi della loro dignità, che potrebbero essere interpretati e/o configurarsi quali abusi e/o maltrattamenti.

## 8. Carta dei Servizi della struttura



### CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO "CASA DEL CILIEGIO" Castel Maggiore

## 1. Descrizione struttura

### ***Caratteristiche strutturali del servizio***

Il Centro Diurno “Casa del Ciliegio” si trova a Castel Maggiore, in via Ungaretti 5, in zona tranquilla nelle adiacenze delle vie principali del paese e alle fermate degli autobus.

Il Centro Diurno è un servizio a carattere semiresidenziale, rivolto ad anziani parzialmente non autosufficienti, che ha l’obiettivo di sostenere la famiglia e permettere all’anziano una permanenza maggiore al proprio domicilio. L’anziano viene aiutato e stimolato sia sul piano psichico che motorio e coinvolto in occasioni di incontro per evitare situazioni di solitudine e abbandono. Il Centro Diurno può essere frequentato in base alle esigenze dell’anziano e della propria famiglia, quindi in tutti i giorni di apertura o solo per alcuni giorni, per tutta la giornata o solo per una parte della giornata.

I servizi che vengono assicurati nel Centro Diurno sono:

- ✓ assistenza di base e tutelare;
- ✓ attività di animazione e socializzazione;
- ✓ servizio mensa, con menu in linea con le necessità nutrizionali e dietetiche degli utenti e con possibilità di scelta laddove previsto;
- ✓ servizio di podologia (a carico dell’Ospite);
- ✓ servizio di mobilizzazione ginnastica dolce;
- ✓ servizio di supervisione e consulenza infermieristica relativamente alla documentazione sanitaria degli Ospiti;
- ✓ servizio di trasporto per chi ne fa richiesta.

Tutto il personale operante al Centro Diurno è qualificato e formato specificatamente per il ruolo da svolgere.

Il CD “Casa del Ciliegio” è posizionato su un unico piano al piano terra, ed è circondato da un ampio porticato e da un giardino.

La struttura è dotata di ampi spazi, tutti adeguati alle esigenze degli ospiti: una sala riposo dotata di poltrone reclinabili per i momenti di relax pomeridiano, una sala pranzo, sale/spazi dotati di impianto stereo e tv dove si svolgono diverse attività ludico-ricreative, e bagni e antibagni attrezzati per gli utenti con disabilità motorie.

Il giardino è direttamente fruibile dagli ospiti, essendo privo di barriere architettoniche, e nel periodo primaverile ed estivo diventa spazio quotidiano di incontro dove possono essere svolte diverse attività e utilizzabile per la deambulazione.

### ***Posti disponibili***

Il Centro Diurno “Casa del Ciliegio” offre 25 posti, di cui 20 contrattualizzati con l’AUSL di Bologna.

### ***Giorni e orari di apertura***

Il Centro Diurno “Casa del Ciliegio” è aperto nei seguenti orari:

da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 18.00

il sabato dalle 9.00 alle 16.00

Il Centro Diurno è chiuso la domenica e nei giorni festivi infrasettimanali.

Ai famigliari degli ospiti al momento dell’ingresso viene inoltre consegnata una specifica informativa nella quale sono indicate, in dettaglio, le giornate di chiusura previste nel corso dell’anno.

## **2. Modalità di accesso**

Per accedere è necessario fare richiesta all’Assistente Sociale del Comune, che fornirà le prime informazioni relative alle modalità di ingresso e provvederà ad attivare l’iter formale e organizzativo concernente l’inserimento.

Una volta accertata la disponibilità del posto e definito l’ingresso, verrà concordato un incontro a domicilio 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 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 compatibilmente con la disponibilità dei posti.

**Si precisa che l'Assistente Sociale del Comune rimane il referente responsabile di ciascun Ospite.**

### **3. Dimissioni e assenze**

Per interrompere la frequenza al Centro Diurno è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune che farà sottoscrivere specifiche dimissioni.

I giorni di assenza, per posti contrattualizzati e non, comportano il pagamento del 45% della retta giornaliera.

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.

### **4. Le Attività**

Tutte le attività organizzate all'interno del Centro Diurno hanno lo scopo di garantire una adeguata assistenza ed il benessere degli anziani che lo 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 risultino 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: igiene personale, pasti, riposo pomeridiano, attività ludico ricreative.

Le attività di socializzazione sono predisposte dalla Animatrice mediante specifico programma e garantite in continuità dalle O.S.S. operanti nel servizio, che ne verificano settimanalmente con la Stessa, l'efficacia e l'adeguatezza della tipologia delle attività.

## **5. Gli standard di qualità**

Gli standard di qualità che il Centro Diurno intende garantire sono quelli previsti e richiesti dalla direttiva regionale 514 sull'accreditamento, e in quanto tali, sottoposti a periodici controlli da parte di apposite commissioni del Servizio sanitario che ne verificano il rispetto, attraverso l'osservazione di parametri ben precisi, il cui raggiungimento è condizione indispensabile per mantenere la specifica autorizzazione al funzionamento come struttura accreditata. Gli Ospiti e i familiari partecipano direttamente al processo di miglioramento della struttura attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione dell'Ospite, la cui elaborazione permette di tarare le necessità organizzative, strutturali e formative degli operatori e della struttura. Sono inoltre previsti incontri semestrali assembleari con i parenti degli Ospiti.

## **6. Servizi generali**

### ***La ristorazione***

Il vitto è prodotto all'interno della cucina attrezzata della Casa Residenza Anziani Galuppi a Pieve di Cento mediante personale appaltato (*Ditta CIR FOOD*).

Il servizio ristorazione assicura un menù stabilito da una dietista della Ditta, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati. Il menù settimanale è esposto sala da pranzo affinché gli Ospiti possano consultarlo. Oltre il menù sono previste diete personalizzate se prescritte dal Medico dell'Ospite, per gli Ospiti che presentano patologie e problematiche particolari.

Copia del menù stagionale, può essere consegnato ai familiari se richiesto.

### ***Servizio pulizie***

Il servizio è garantito dalla Ditta appaltata che quotidianamente assicura la pulizia di tutti i locali del Centro Diurno.

## **7. Gestione decesso ospite**

In caso di decesso dell'Ospite accertato dal personale sanitario preposto, le OSS in turno avranno provveduto a sistemare gli altri Ospiti in una situazione di possibile tranquillità in altra zona del Centro Diurno rispetto al luogo nel quale si trova l'anziano deceduto, accogliendo inoltre i familiari di quest'ultimo che raggiungeranno il servizio ed ai quali spetterà l'organizzazione del trasferimento della salma.

## **8. Ingresso struttura familiari**

I familiari nell'accompagnare e/o prelevare il proprio congiunto presso il servizio, potranno intrattenersi il tempo necessario ed utile per favorire l'arrivo e l'uscita dell'Ospite in serenità.

I famigliari e la rete amicale sono una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti, nella considerazione che la relazione con parenti e amici sia di aiuto agli Ospiti nell'accettare meglio la vita di comunità.

## **9. Orari e distribuzione dei pasti**

Il pranzo viene servito nella sala principale del Centro Diurno ed è preparato e direttamente fornito, dalla cucina presente nella Casa Residenza Anziani Galuppi a Pieve di Cento.

Durante la giornata sono previsti i seguenti momenti di ristoro:

- Colazione ore 7.30-9.00
- Bevande ore 10.00
- Pranzo ore 12.00
- Merenda ore 15.00

Ai parenti ed ai visitatori non è consentito portare alimenti non confezionati, e comunque previo accordo con i Responsabili ed eventuale parere specifico sanitario.

## 10. Modalità per uscite esterne

Tutti gli Ospiti possono uscire dalla struttura (soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni psico fisiche e/o di autonomia funzionale), **purché in accordo con le Responsabili, sottoscrivendo specifico modulo mediante il quale il familiare autorizza l'ingresso e/o l'uscita dell'Ospite in sua assenza, esonerando in tale caso l'organizzazione del servizio da eventuali responsabilità e/o danni all'Ospite durante il percorso, che rimangono al contrario, in capo a chi o coloro (*familiari o conoscenti*) che sottoscrivono il modulo.**

## 11. Dimissioni

Per interrompere la frequenza al Centro Diurno è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune che farà sottoscrivere specifiche dimissioni.

I giorni di assenza, per posti contrattualizzati e non, comportano il pagamento di una quota per il mantenimento posto, se richiesto.

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, il Servizio Sociale del Comune di provenienza nella figura dell'Assistente Sociale di riferimento informerà i familiari dell'Ospite interessato e si attiverà al fine di trovare soluzioni alternative.

## 12. Rette

La retta viene definita dal Comune sulla base della dichiarazione ISEE presentata ad integrazione della domanda di ingresso presso lo Sportello Sociale del Comune di Castel Maggiore.

## 13. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I familiari e/o gli Ospiti che ritengono di dovere segnalare anomalie, disservizi, problematiche, suggerimenti, reclami, ecc. rispetto ai servizi offerti dal servizio, possono in qualsiasi momento esprimere il loro parere mediante uno specifico modulo che

potrà essere richiesto alle Responsabili, consegnandolo alle Stesse o inserendolo con modalità anonima, all'interno della buchetta presente in struttura a tale scopo.

## **14. Contatti struttura**

Per le esigenze di tipo assistenziale o fissare un appuntamento ci si può rivolgere alla Responsabile reperibile allo **051 710007** oppure **051 6321145** nella giornata del martedì.

Negli altri giorni nel caso di necessità legate alla gestione degli Ospiti, contattando i medesimi numeri si potrà comunicare con il personale OSS in servizio.

È possibile, inoltre, contattare il Coordinatore dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00 allo 051 975085 oppure mediante e. mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [coordpc@asppianuraest.bo.it](mailto:coordpc@asppianuraest.bo.it)