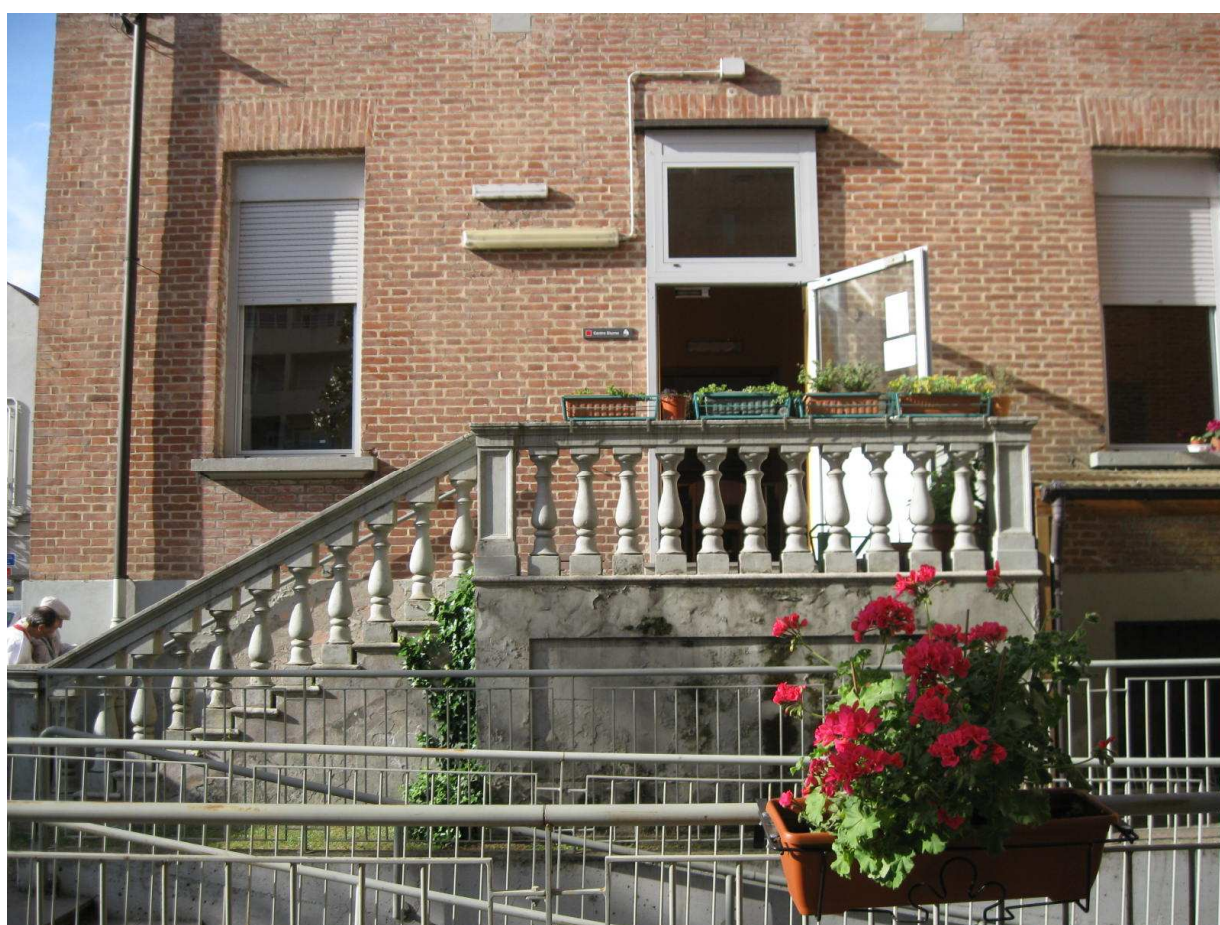


ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI

Guida ai servizi socio-sanitari alle persone anziane
Gestiti dall'ASP Città di Bologna



CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Centro Servizi Albertoni

Carta dei Servizi approvata con Deliberazione dell'Amministratore unico n. 23/2016

Sommario

1	La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici.....	5
2	Presentazione di ASP Città di Bologna.....	6
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro	6
2.2	La Mission Aziendale.....	7
2.3	La Vision aziendale	7
3	Servizi semiresidenziali per anziani	8
3.1	Centro Diurno ad utenza mista	8
3.2	Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza	9
3.3	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture.....	9
4	Il Centro Diurno Albertoni	10
4.1	Il Centro Servizi Albertoni.....	10
4.2	Il Centro Diurno.....	10
4.2.1	Capacità ricettiva, giorni e orari d'apertura, organizzazione.....	10
5	I servizi del Centro Diurno Albertoni.....	12
5.1	Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario.....	12
5.1.1	Assistenza infermieristica.....	12
5.1.2	Assistenza di base	12
5.1.3	Attività di animazione	13
5.2	Caratteristiche del servizio alberghiero	13
5.2.1	Servizio di ristorazione	14
5.2.2	Servizio di pulizia.....	14
5.2.3	Servizio di lavanderia	14
5.3	Altre prestazioni	14
5.3.1	Servizio di trasporto	14
5.3.2	Servizio di cure estetiche	15
5.3.3	Servizio di podologia.....	15
5.3.4	Servizio di manutenzione.....	15
5.3.5	Altro.....	15
5.3.6	Animali domestici	15
6	Norme di comportamento.....	16

6.1	Tutela del diritto alla libertà personale	16
6.2	Tutela del diritto alla privacy.....	16
7	Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli utenti	17
8	Norma conclusiva.....	17

1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

In tal modo la CdS diventa strumento facilitante la creazione di un dialogo, finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco, tra l'organizzazione e gli utenti. La Carta costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'azienda e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Nell'erogazione dei servizi pubblici, ai sensi di una normativa nazionale del 1994, ci si deve riferire ai seguenti principi:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- obiettività, giustizia ed **imparzialità**;
- **continuità**, intendendo un servizio che deve essere reso in maniera regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- la **partecipazione** del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Al fine di garantire le condizioni per una effettiva fruizione di servizi erogati secondo i principi sopra elencati, la normativa nazionale prevede, da parte dell'utente, il diritto di accesso alle informazioni che sono in possesso del soggetto erogatore e che lo riguardano direttamente. Inoltre il cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori sono tenuti a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed inoltre acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo modalità affidabili;
- **efficacia e efficienza**. I soggetti erogatori nella realizzazione dei servizi, adottano scelte organizzative e metodologiche coerenti con tali principi, nel pieno rispetto delle persone.

2 Presentazione di ASP Città di Bologna

2.1 Dal recente passato a un possibile futuro

L'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) Città di Bologna è frutto della unificazione delle ASP Giovanni XXIII, Poveri Vergognosi e Irides completata il 1/1/2015. Tutte e tre le ASP sono nate dalla trasformazione di Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) che furono costituite, attraverso la Legge Crispi nel 1890, come riconoscimento normativo di enti che fino ad allora avevano prestato opere caritatevoli, di beneficenza, di sostegno materiale a persone indigenti, povere, senza aiuti familiari. Tutte e tre le IPAB hanno alle spalle storie secolari di "assistenza sociale" a Bologna e dintorni; chi agli anziani, agli infermi, ai poveri senza dimora come l'ex Giovanni XXIII e l'IPAB Poveri Vergognosi, chi ai minori abbandonati, senza famiglia, come Irides.

L'ASP Città di Bologna ha quindi le radici solidamente intrecciate con la storia dello sviluppo sociale, civile, comunitario della nostra città. Sono centinaia di migliaia le persone, le famiglie bolognesi che nel corso di più di cinquecento anni di vita hanno avuto servizi, assistenza, sostegno materiale ed economico da queste tre istituzioni cittadine.

Oggi le tre ASP sono riunite in una unica azienda, che attraverso non solo la storia, ma anche e soprattutto l'esperienza, la competenza, la solidità dei principi sociali di cui sono portatrici, intende proseguire in un ruolo che la veda protagonista nello sviluppo di una cultura dell'accoglienza nella nostra città.

La nuova ASP Città di Bologna opera fattivamente gestendo servizi e coordinando progetti nelle aree anziani, inclusione sociale, immigrazione, minori e famiglie. Nello specifico ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio-sanitari nell'ambito territoriale del Comune di Bologna, ed in particolare:

- a) assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, che vivono condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica, attraverso la gestione di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari;
- b) assistenza e accoglienza alle persone adulte e agli immigrati che attraversano una condizione di bisogno sociale, socioeconomico e sociosanitario, supportandoli nel percorso di integrazione e promuovendo la loro autonomia e autorealizzazione;
- c) erogazione di servizi sociali per l'area della genitorialità, dell'infanzia e dell'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano socio-sanitario per la salute e il benessere.

2.2 La Mission Aziendale

Accompagnare le persone e le famiglie che attraversano situazioni di difficoltà, verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia, l'autorealizzazione e il senso di sicurezza.

2.3 La Vision aziendale

L'ASP Città di Bologna vuole contribuire a creare nella nostra città una dimensione percepibile di comunità accogliente, dove ogni persona senta attorno a sé, in qualsiasi fase di vita si trovi, soprattutto in quelle più difficili da affrontare, la presenza tangibile sia di opportunità di sostegno, sia di servizi che di risorse. Si propone quindi come punto di riferimento nella comunità cittadina, attraverso la diffusione dei suoi servizi sul territorio e come luogo di incontro tra bisogni e opportunità di possibili risposte.

Attraverso il lavoro di tanti professionisti e attraverso una scelta valoriale forte, l'ASP vuole essere, all'interno di questa comunità, una realtà che tutti conoscono, sia come erogatore di servizi che come fonte sicura a cui rivolgersi per ottenere informazioni, orientamento, supporto. L'ASP sarà diffusa in modo capillare su tutto il territorio della nostra comunità e in ogni spazio, in ogni luogo in cui sarà fisicamente presente, ogni cittadino potrà sempre trovare un punto di ascolto, di attenzione e di risposta per poter meglio affrontare la propria sfida di vita.

I servizi erogati dall'ASP saranno sempre più e sempre meglio dei "contenitori flessibili", costruiti per le persone sulla base delle loro aspettative e, grazie al loro contributo, resi giorno dopo giorno sempre più in linea con l'evolversi dei bisogni e delle criticità espresse dall'insieme della popolazione.

L'ASP si propone anche come attivatore di progetti condivisi e punto di riferimento per il mondo dell'associazionismo, del volontariato, di tutte le organizzazioni che hanno il fine di tutelare le fasce deboli e le persone in condizione di fragilità.

Tutto il personale che lavora in ASP e per l'ASP, è portatore di interessi sociali, condivisi, comunitari e al contempo si propone come diffusore, nella realtà locale e non solo, della mission, degli ideali e dei valori che guidano ASP nelle proprie scelte e nelle modalità di realizzazione dei propri servizi.

3 Servizi semiresidenziali per anziani

3.1 Centro Diurno ad utenza mista

Il Centro Diurno è un presidio socio-assistenziale ad integrazione sanitaria a carattere semiresidenziale, destinato ad anziani in condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza lieve, moderata o grave, per i quali si prefiguri la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata, in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Il Centro Diurno ad utenza mista, ha tra le proprie finalità:

- promuovere la domiciliarità, favorendo la permanenza a casa dell'anziano, anche in collaborazione con le altre risorse e servizi della rete;
- garantire tutela ed assistenza qualificata in risposta ai bisogni dell'anziano;
- potenziare, mantenere o/o compensare abilità e capacità residue relative alla sfera dell'autonomia funzionale, della cognitività, dell'identità personale;
- promuovere la socializzazione e la relazione interpersonale con lo scopo di contrastare l'isolamento e sostenere l'autostima;
- offrire l'opportunità di trascorrere in maniera piena, ricca, ed apprezzabile i momenti di vita presso il servizio;
- sostenere la famiglia condividendo con essa le decisioni assistenziali, alleviando il carico per la gestione dell'anziano ed offrendo opportunità di ascolto qualificato.

Fornisce agli anziani prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza tutelare di base)
- sanitario (monitoraggio ed interventi infermieristici al bisogno)
- terapeutico-riabilitativo (stimolazione cognitiva e funzionale)
- socio-ricreativo (animazione, socializzazione ed integrazione con il territorio di riferimento)
- alberghiero (ristorazione e igiene ambientale)

I servizi sono erogati da un'*équipe* formata da diverse figure professionali che operano in maniera integrata.

Gli inserimenti presso i centri diurni sono a carattere temporaneo, non è tuttavia fissata a priori una scadenza temporale. L'*équipe* del Centro Diurno in accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso può disporre l'interruzione della frequenza dell'utente le cui condizioni psico-fisiche non consentano una adeguata assistenza nell'ambito del servizio o comunque siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno di un servizio semiresidenziale concordando i tempi della dimissione con la famiglia.

3.2 Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza

Nel distretto di Bologna sono attivi alcuni Centri Diurni dedicati ad inserimenti a termine di anziani non autosufficienti affetti da demenza con significativi disturbi del comportamento.

Oltre le finalità già descritte per il Centro Diurno ad utenza mista, il Centro Diurno specializzato si pone alcuni obiettivi peculiari.

- Contrastare la progressione della malattia, rallentando il deterioramento cognitivo e gestendo i disturbi del comportamento, attraverso l'individuazione ed il monitoraggio di appropriate ed equilibrate scelte terapeutiche, l'intenso ricorso ad approcci non farmacologici basati sulla relazione con l'operatore e l'ambiente di vita e l'eliminazione di ogni forma di contenzione fisica.
- Supportare le famiglie nell'assistenza all'anziano, facilitando l'individuazione ed il percorso nei servizi della rete, offrendo opportunità di ascolto e sostegno qualificati anche attraverso l'affiancamento e l'insegnamento di strategie utili per la gestione dell'anziano a domicilio.
- Favorire collegamenti strutturati con gli altri servizi della rete al fine di facilitare il reinserimento dell'anziano nell'ambito di altri servizi, tenuto conto delle risorse delle famiglie e del territorio.

3.3 Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna, tra cui anche il Centro Diurno, sono tenute ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento sulla base della Direttiva Regionale 564/2000, che fissa requisiti e caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, che attengono anche alla sicurezza degli utenti e degli operatori e la cui presenza è verificata periodicamente da una apposita commissione di esperti del Comune e dell'AUSL di Bologna.

I Centri Diurni dell'ASP Città di Bologna sono anche accreditati, ai sensi della Direttiva regionale n. 514/2009, che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di accreditamento richiede precise garanzie all'Ente gestore relative alla continuità assistenziale, alla qualità erogata, alla gestione e responsabilità unitaria del servizio. Tali aspetti vengono regolarmente verificati da parte di un Organismo Tecnico, composto da esperti esterni all'ASP.

4 Il Centro Diurno Albertoni

4.1 Il Centro Servizi Albertoni

Il Centro Servizi Albertoni è situato in un antico palazzo all'interno del quale vi sono la **Casa Residenza** e il **Centro Diurno**.

La struttura è stata progettata in modo da realizzare queste due diverse tipologie di servizi, collegate tra loro in un unico contesto organizzativo.

I servizi sono dislocati nello stesso palazzo, distinti ma adiacenti, definendo così due specifiche aree di lavoro con l'utenza ed una precisa suddivisione degli spazi, consentendo altresì una razionalizzazione ed efficienza nell'impiego delle risorse a disposizione.

4.2 Il Centro Diurno

4.2.1 Capacità ricettiva, giorni e orari d'apertura, organizzazione

Il Centro Diurno Albertoni dispone complessivamente di n. **16 posti accreditati**.

E' prerogativa della Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna) modificare il numero di posti messi a disposizione dell'ASP.

Il Centro Diurno Albertoni è un servizio semiresidenziale a carattere sociosanitario, rivolto ad anziani parzialmente o gravemente non autosufficienti.

- Offre un sostegno alla famiglia, per mantenere il più possibile l'anziano nel proprio domicilio.
- Offre programmi di socializzazione, di stimolazione di tipo cognitivo, di tipo occupazionali e motorio, potenziando, mantenendo e rallentando la perdita delle capacità residue della persona.
- Offre programmi specifici di musicoterapia.
- Offre attività di ginnastica di gruppo con fisioterapista.

La partecipazione alle attività viene stabilita dall'equipe multi professionale, sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato dell'utente.

Il Centro Diurno è aperto **dal lunedì al sabato dalle ore 7.45 alle ore 18.00**;

Il servizio rimane chiuso durante le festività infrasettimanali.

Gli orari di apertura del Centro Diurno ed il relativo calendario annuale di apertura potranno subire variazioni, anche consistenti, in ragione delle disposizioni nel merito impartite dalla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna).

ASP Città di Bologna si impegna a comunicare all'utenza in tempi congrui eventuali variazioni che dovessero intervenire.

All'interno degli orari di apertura del Centro è prevista flessibilità di accoglienza degli anziani e di visita da parte dei familiari, pur nel rispetto dello svolgimento delle attività previste dall'organizzazione del servizio.

È possibile frequentare il Centro Diurno sia a tempo pieno che con inserimenti *part time*: la tipologia di frequenza viene di norma concordata dalla famiglia con l'Assistente sociale responsabile del caso, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell'inserimento.

Il Centro Diurno dispone di un' équipe composta da personale assistenziale dedicato, di una propria organizzazione del lavoro, di proprie attrezzature e di specifici spazi ad uso esclusivo.

5 I servizi del Centro Diurno Albertoni

La responsabilità primaria dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Coordinatore Responsabile di Struttura (CRS) che, per attuare quanto indicato come impegno nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste. L'impegno che il CRS assume nei confronti di ogni anziano, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore è di assicurare la massima disponibilità a rispondere, insieme ai propri collaboratori, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento su quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Coordinatore Responsabile, essendo garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati, è inoltre il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

Qualora gli ospiti, i loro tutori e/o familiari ritengano opportuno presentare per iscritto osservazioni, suggerimenti o reclami riferiti ad atti o comportamenti meritevoli di ulteriore approfondimento, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio relazioni con il pubblico.

5.1 Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario

5.1.1 Assistenza infermieristica

L'**infermiere** è il professionista sanitario che si occupa degli anziani in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica. La presenza dell'infermiere è comunque limitata nell'arco della giornata; eventuali emergenze sono gestite in collaborazione con l'infermiere operante nella Casa Residenza Anziani.

L'infermiere in particolare garantisce: la corretta preparazione dei farmaci e la relativa somministrazione in collaborazione con gli Operatori Socio Sanitari.

È responsabile della gestione e della conservazione dei farmaci all'interno del Centro Diurno e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste.

Segnala, in accordo con il RAA (Responsabile Attività Assistenziali), ai familiari, le variazioni nello stato di salute degli utenti.

L'anziano inserito presso il Centro Diurno mantiene il proprio Medico di medicina generale che rimane responsabile della sua cura e di tutte le relative prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

5.1.2 Assistenza di base

Il servizio assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono effettuate da **Operatori Socio Sanitari (OSS)**, dotati di specifico titolo professionale, che operano, attraverso l'elaborazione e l'utilizzo del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente aiuto necessario nelle attività di vita quotidiana.

Nell'ambito del Centro Diurno l'OSS svolge in particolare attività finalizzate al

mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue ed alla gestione di eventuali disturbi comportamentali degli anziani, realizzando specifiche attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, sulla base del programma delle attività predisposto settimanalmente dall'Animatore del servizio.

Il **Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)** ha la responsabilità dell'organizzazione, dell'indirizzo metodologico ed operativo dell'*équipe*. Il RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria, con l'Animatore e con i referenti dei servizi alberghieri. E' punto di riferimento a cui rivolgersi per le informazioni relative al servizio e, insieme agli OSS, per le informazioni di carattere assistenziale.

Il RAA, insieme all'Assistente Sociale Responsabile del caso, concorda la visita domiciliare e il successivo inserimento al Centro Diurno. Il RAA elabora il PAI dopo la raccolta dati effettuata attraverso la scheda Multidimensionale compilata da tutti i componenti dell'*équipe* (OSS, Infermiere, Animatrice) e lo condivide con l'Assistente Sociale e il care giver.

5.1.3 Attività di animazione

L'**Animatore** è la figura professionale che, all'interno dell'*équipe*, svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti nel contesto sociale. L'Animatore progetta, pianifica ed attua attività di stimolazione di tipo cognitivo, di tipo occupazionale e di orientamento, individuale e di gruppo. Nello specifico l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale: aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate, stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.

5.2 Caratteristiche del servizio alberghiero

I servizi alberghieri sono tutti compresi nella retta e si compongono di:

- Ristorazione
- Pulizia e sanificazione degli ambienti
- Altri aspetti di comfort alberghiero

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni complessive indispensabili alla realizzazione e al mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita all'interno del servizio.

Tali servizi sono realizzati in parte direttamente da personale dipendente, in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso il servizio è tenuto sotto controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

5.2.1 Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione del Centro Diurno è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su quattro settimane. Il servizio è realizzato in stretto raccordo tra la Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale dell'ASP e il RAA, il quale provvede, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun utente, a ordinare i pasti. pertanto preferenze individuali o prescrizioni dietetiche sono da comunicare al RAA del Centro Diurno.

5.2.2 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia del Centro Diurno è gestito da un'azienda esterna specializzata. Le prestazioni nell'ambito del Centro Diurno vengono erogate; il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio. La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite ed al bisogno.

5.2.3 Servizio di lavanderia

Il servizio gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana necessaria al Centro Diurno.

Al momento dell'inserimento si richiede ai familiari di fornire un cambio completo di indumenti personali dell'utente per eventuali emergenze. Il lavaggio dei suddetti indumenti e il rifornimento del cambio sono a carico dei familiari.

5.3 Altre prestazioni

5.3.1 Servizio di trasporto

Il Centro Diurno organizza il servizio di trasporto collettivo degli anziani al Centro ed il rientro al loro domicilio per un n. massimo indicativo di 14 utenti. Tale servizio è effettuato attraverso personale e veicoli attrezzati, omologati, messi a disposizione dalla struttura e consiste nell'accompagnamento fino al cancello/portone del condominio dell'anziano e viceversa. Oltre all'autista è di norma presente un accompagnatore (dipendente o volontario) del Centro Servizi.

Spetta all'Assistente sociale responsabile del caso del Quartiere territorialmente competente la valutazione e la segnalazione degli utenti che possono fruire di questo servizio, nei limiti dei posti messi a disposizione dal Centro.

Il percorso del mezzo e la sequenza degli accompagnamenti è determinato dal Responsabile delle Attività Assistenziali sulla base del domicilio degli utenti presenti, tenendo conto delle necessità personali; l'orario previsto di accompagnamento al Centro e/o ritorno al domicilio viene comunicato ai familiari ed è da considerarsi indicativo, in quanto influenzato da elementi non facilmente controllabili (traffico, problematiche dell'utenza, ecc).

Si evidenzia che il servizio di trasporto è accessorio a quello di centro diurno. L'ASP, per ragioni di pubblico interesse o a seguito di proprie determinazioni, deliberazioni, decisioni, si riserva di interrompere, modificare, sospendere, anche parzialmente, l'esecuzione del predetto servizio di trasporto in via temporanea o definitiva, con esclusione di qualsiasi pretesa di risarcimento o indennizzo da parte dell'utente e/o dei suoi familiari. Al ricorrere delle ipotesi predette, l'ASP è tenuta a fornire tempestiva informazione agli utenti ed ai loro familiari. Nel caso in cui le mutate condizioni relative all'esecuzione del servizio di trasporto rendano impraticabile la frequenza al Centro diurno da parte dell'anziano, quest'ultimo può sempre esercitare facoltà di recesso dal servizio.

5.3.2 Servizio di cure estetiche

L'utenza del Centro Diurno può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore a libera professione, al bisogno. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazioni viene concordato con il RAA del centro diurno ed il costo delle prestazioni, che è escluso dalla retta, dipende dal servizio richiesto.

5.3.3 Servizio di podologia

L'utenza del Centro Diurno può altresì servirsi del servizio di podologia erogato da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. L'accesso a questo servizio viene concordato con il RAA ed il costo non è compreso nella retta.

5.3.4 Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà posti nel Centro Diurno, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

5.3.5 Altro

- **Al momento dell'inserimento è indispensabile ricevere la scheda sanitaria con relativa terapia.**
- Sono presenti in struttura volontari, singoli o appartenenti ad associazioni che svolgono attività di supporto (accompagnamenti, animazione, ecc.) non sostitutive del personale assistenziale del Centro Diurno. Gli orari di presenza e le attività da loro svolte sono concordate con i responsabili del servizio.

5.3.6 Animali domestici

- Nell'ambito del Centro polifunzionale possono essere accolti animali domestici – cani e gatti - che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani; è consentito pertanto ai visitatori portare con sé animali nel rispetto del regolamento in essere.

6 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Al Coordinatore Responsabile della struttura compete vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

6.1 Tutela del diritto alla libertà personale

Il servizio garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, tuttavia nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale ed a garanzia della loro sicurezza, saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo che non siano comunque limitative della libertà personale.

6.2 Tutela del diritto alla privacy

La struttura – in ottemperanza al D.Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

7 Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli utenti

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie raccolti e condivisi nell'ambito distrettuale dell'Ausl. Il confronto storico dei risultati, il confronto tra le strutture dell'ASP e tra tutte le strutture accreditate consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita da ospiti e familiari.

La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati vengono poi consegnati al competente ufficio dell'Azienda USL che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.

8 Norma conclusiva

L'ASP Città di Bologna si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e dell'eventuale regolamento interno, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi dalla normativa vigente.

ASP Città di Bologna - Azienda pubblica di Servizi alla Persona -

Sede amministrativa Viale Roma, 21 - 40139 Bologna

Tel: 051 6201311 mail: protocollo@aspbologna.it - P.IVA e C.F.03337111201