

CARTA DELL'ACCOGLIENZA CENTRO DIURNO "CUORE"



ISTITUTO S. ANNA
CASE DI RIPOSO S. ANNA E S. CATERINA

Prima Emissione		15/11/2017
Adeguamento alla norma ISO 9001:2015	Rev. 1	12/03/2018
Revisione triennale	Rev. 2	26/02/2021

Via Pizzardi, 30 – 40138 – BOLOGNA
Tel. 051/3951311- Fax 051/30.50.05
E-mail: segreteria@sannacaterina.it
E-mail: ufficio.accoglienza@sannacaterina.it

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	PAG. 3
LA NOSTRA STORIA	PAG. 4
POLITICA, MISSION, VISION	PAG. 5
SERVIZI OFFERTI	PAG. 6
MODALITA' DI ACCESSO	PAG. 7
MODALITA' DI DIMISSIONE	PAG. 9
MODALITA' DI PAGAMENTO	PAG. 9
STRUTTURA E AMBIENTE	PAG. 11
SERVIZI ASSISTENZIALI	PAG. 13
SERVIZI DI RISTORAZIONE	PAG. 14
SERVIZI DI SUPPORTO	PAG. 14
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	PAG. 15
LA QUALITA'	PAG. 16
NOTIZIE UTILI	PAG. 18
MODULO PER SUGGERIMENTO/RECLAMI	PAG. 19

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Nel centro cittadino, immerso in un ampio parco, si erge l'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina, fondato nel 1875.

L'Istituto è una struttura socio-sanitaria associata ANASTE (Associazione Nazionale Strutture Terza Età), specializzata nell'assistenza di persone anziane che non possono più trovare nella propria abitazione risposta adeguata alle singole esigenze per ragioni di salute o di nuove condizioni familiari.

Il servizio offerto consente ritmi di vita sicuri e stimolanti, finalizzati al coinvolgimento dei familiari e degli ospiti alla vita comunitaria della struttura attraverso la partecipazione ad attività culturali ludico ricreative.

L'eliminazione delle barriere architettoniche, la disponibilità di molti spazi collettivi di soggiorno e per attività ricreative e di recupero, nonché la molteplicità e la frequenza delle iniziative programmate e organizzate per l'intera comunità, favoriscono gli interscambi e le relazioni fra i Residenti di tutta la struttura, senza rigide separazioni.

La Fondazione si può raggiungere facilmente con mezzi propri grazie ad una viabilità scorrevole o con i mezzi pubblici.

LA NOSTRA STORIA

L'Ente nasce come fondazione nel 1875, per volontà e grazie ad un lascito della Signora Claudia Brentazzoli ved. Gamberini. Sin dalle origini ha espresso il suo carattere innovativo accogliendo le donne anziane ultrasessantenni vedove o nubili comunque bisognose di un'adeguata assistenza - tanto quelle indigenti, quanto quelle in grado di pagare una retta, offrendo loro una assoluta imparzialità nel trattamento.

Trasferito nel 1900 da Via Castiglione a via Val D'Aposa nei locali di Casa Ghisilieri e, successivamente nel 1906 nel Convento di S. Margherita, l'Istituto fu oggetto di una completa ristrutturazione negli anni della seconda guerra mondiale.

Dopo i bombardamenti subiti nel 1944, L'Ospizio trovò la sua collocazione definitiva tra le vie Mazzini e S. Vitale nel 1952.

Nel 1963, ad esso fu affiancata Villa S. Caterina De Vigri, elegante edificio con accesso in via Vizzani n. 35.

Fino al 1989 l'Ente è stato regolamentato dalle disposizioni della Legge Crispi del 1890, relativa alle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB). Con sentenza n. 306 del 3/2/89 della Corte d'Appello di Bologna l'Ente riacquista la personalità giuridica privata ed a tutt'oggi persegue lo scopo statutario voluto dai fondatori.

Nel 1995 l'Ente modifica la propria denominazione in **"Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina"**.

Il particolare, compito della Fondazione è oggi quello di assicurare un'assistenza completa, finalizzata al recupero e/o mantenimento delle capacità e della autonomia ad anziani e nell'ambito di una vita comunitaria ricca di stimoli e di occasioni ricreative e relazionali.

Tutti i servizi sono caratterizzati da una vocazione specifica legata alla disabilità intellettiva, motoria e relazionale. La Fondazione si configura pertanto come una struttura destinata ad una utenza eterogenea.

Il lavoro complessivo svolto da tutte le figure professionali è pertanto finalizzato a potenziare / mantenere le autonomie presenti, in modo da favorire i processi di adattamento alla realtà, aumentare la disponibilità alle relazioni sociali, attraverso un percorso di promozione dell'autostima, di rafforzamento dell'individuo e del gruppo, e dell'individuo all'interno del gruppo. La struttura favorisce un clima di stimolo, di cura della persona, di attenzione alla propria salute e al rispetto della dignità umana.

POLITICA, MISSION e VISION

La Mission dell'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina è quella di erogare servizi che mantengano il benessere delle Persone. Questo obiettivo comporta il rispetto e la partecipazione dei residenti, delle famiglie, dei tutori e degli amministratori di sostegno alla vita della struttura. Il Sistema di Gestione della Qualità è il mezzo attraverso cui la Direzione intende monitorare i propri servizi per mantenere livelli di eccellenza.

LA MISSION

La missione dell'*Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina* consiste in:

- Accogliere anziani che non possono o non vogliono rimanere in famiglia o nella propria casa giornalmente, temporaneamente e definitivamente;
- Prestare assistenza;
- Migliorare le condizioni di vita, promuovendone il benessere psico-fisico;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento di rapporti familiari, il contatto con amici e conoscenti.

LA VISION e I VALORI

Il percorso dell'Istituto si basa sulla condivisione di alcuni valori:

il miglioramento continuo della qualità, a servizio della soddisfazione del bisogno degli utenti;

- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto;
- l'integrazione ed il collegamento con il territorio;
- il coinvolgimento degli operatori nelle scelte dell'Istituto, per alimentare il senso di appartenenza;
- l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse a garanzia della qualità delle prestazioni;
- offerta di strumenti per incentivare il coinvolgimento dei Familiari nella vita dell'Istituto attraverso una partecipazione attiva.

L'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna e S. Caterina si propone di garantire un'elevata qualità di vita per le Persone mediante:

- la cura della salute psico-fisica dell'anziano e delle sue relazioni socio-affettive;
- lo sviluppo delle capacità funzionali residue mediante prestazioni socio sanitarie qualificate e stimolazioni motorie, affettive, intellettive, espressive e sensoriali;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- l'apertura della struttura alla realtà territoriale in cui opera;
- la diffusione della cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda, come garanzia di una cultura del "servizio";
- formazione del personale socio-assistenziale e sanitario attraverso la valorizzazione delle competenze e la comprensione dell'anziano e del disabile.

SERVIZI OFFERTI

Per meglio corrispondere ai bisogni dell'utenza, la struttura offre servizi di:

Centro Diurno;
Casa di Casa di Riposo;
Casa Residenza;
Nucleo dedicato a persone Diversamente Abili.

Il Centro Diurno è una struttura Socio – Assistenziale ubicato al piano rialzato del S. Caterina a carattere semiresidenziale, destinato ad Anziani che necessitano di supervisione e/o aiuto programmato durante la giornata ,in risposta a bisogni di natura assistenziale, infermieristica e socio relazionale.

Il Centro Diurno ha tra le proprie finalità:

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

Fornisce agli Anziani prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza tutelare di base);
- interventi infermieristici al bisogno;
- stimolazione emozionale e corporea;
- socio- ricreativa (animazione, socializzazione);
- alberghiera (ristorazione ed igiene ambientale).

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

Gli inserimenti sono a carattere temporaneo, non è tuttavia fissata a priori una scadenza temporale. L'equipe del Centro Diurno, può disporre l'interruzione della frequenza dell'Anziano le cui condizioni psico-fisiche non consentano una adeguata assistenza nell'ambito del servizio o nel caso in cui siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno di un servizio semiresidenziale dandone comunicazione alla famiglia (anche con il preavviso di un solo giorno).

Il Centro Diurno non potrà accogliere Anziani affetti da disturbi speciali (demenza con disturbo del comportamento).

**La Fondazione dispone complessivamente di:
10 posti – di Centro Diurno**

Il governo funzionale del Centro Diurno è assicurato dalla figura professionale del Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). Le attività sono flessibili e personalizzate in base alle esigenze degli Anziani accolti ed integrati con gli altri servizi presenti all'interno della struttura.

MODALITA' DI ACCESSO

CRITERI DI AMMISSIONE

Possono accedere al Centro Diurno, Persone che abbiano compiuto i 65 anni di età e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel Comune di Bologna e non, per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

PROCEDURA DI ACCESSO

La procedura di accesso alla Fondazione è regolata dal Servizio di Accoglienza della struttura.

Il cittadino interessato per accedere al servizio di Centro Diurno si rivolge all'Ufficio Accoglienza previo contatto telefonico, fissando un appuntamento per un colloquio.

L'Ufficio Accoglienza della struttura prende in carico la richiesta sottoscritta dall'interessato e/o dai familiari o da chi ne fa le veci, ed in caso di ingresso verrà pagata la retta in anticipo, per i giorni di permanenza.

La frequenza del Centro Diurno può essere sia a tempo pieno che part time.

Il Centro Diurno dispone di personale dedicato, di una propria organizzazione del lavoro, di proprie attrezzature e di specifici spazi ad uso esclusivo.

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Per l'accoglimento al Centro Diurno, è necessaria la compilazione del modulo di domanda che può essere ritirato in portineria e riconsegnato all'Ufficio Accoglienza.

Al momento dell'accoglienza, l'Utente / familiare dovrà portare:

- Terapia farmacologica in atto redatta dal Medico Curante con orari di somministrazione ed eventuali forme allergiche in atto;
- Farmaci, che verranno tenuti al seguito dall'Utente;
- Presidi per l'incontinenza necessari per i cambi giornalieri;
- Prescrizione dietetica (qualora presente);
- Recapiti telefonici dei familiari reperibili in caso di bisogno;
- Carta di identità (fotocopia);
- Tessera SSN (fotocopia);

Per un primo colloquio e visita guidata al Centro Diurno occorre contattare l'Ufficio Accoglienza che riceve previo appuntamento dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.15 alle 15.45 e l'Assistente Sociale Dott.ssa Mariella Masciarelli

L'ingresso dei nuovi Residenti in Fondazione si effettua tutti i giorni alle ore 8.30 o alle ore 14.00.

Ingresso e accoglienza	L'Anziano al suo arrivo in Struttura, viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da un RAA e accompagnato nel Centro Diurno.
Presa in carico globale	I bisogni e gli obiettivi del singolo Anziano, verranno presi in carico dal personale dedicato affinché ognuno possa essere inserito in attività che corrispondono alle loro attitudini e preferenze personali.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione può essere richiesta per:

- scelta dell'utente o della sua famiglia;
- decisione della Fondazione, qualora si ravvisino gravi e persistenti inosservanze alle regole di vita in comunità, di incompatibilità ed in caso di morosità.

In tutti i casi, le dimissioni avverranno sempre in accordo con i familiari / referenti / tutori.

Dimissioni disposte dalla Fondazione. L'Ente dà corso alle dimissioni dell'Anziano, qualora mutino le sue condizioni psicofisiche e conseguentemente non vi sia possibilità di adeguata assistenza nel Centro Diurno.

DECESSO

In caso di decesso in struttura, la famiglia provvederà all'espletamento degli adempimenti relativi all'evento.

MODALITA' DI PAGAMENTO

L'importo della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

Le rette del Centro Diurno sono:

€ 48,00 al giorno

€ 40,00 mezza giornata

LA RETTA

Attività comprese nella retta:

- assistenza di base ed infermieristica;
- attività di animazione;
- attività di ginnastica di gruppo e laboratori creativi;
- fornitura di tutto il materiale necessario allo svolgimento delle attività sopracitate;
- somministrazione dei pasti (prima colazione, snack, pranzo, merenda e cena per chi è presente l'intera giornata; per la presenza solo al mattino: colazione, snack e pranzo; per la presenza al pomeriggio: merenda e cena) con possibilità di diete personalizzate su indicazione del MMG e preferenza dell'Anziano in base al menu del giorno;
- altri servizi di tipo alberghiero quali pulizia quotidiana degli ambienti, lavaggio della biancheria piana;
- per chi effettua una permanenza continuativa di una settimana, è previsto l'effettuazione del bagno (a scopo igienico e di piacere).

NB: domenica e festivi non vengono effettuate le attività di Animazione, Ginnastica di gruppo ecc.

Servizi non compresi nella retta:

- prestazioni mediche e specialistiche (geriatrica e fisiatrica);
- trasporto verso il Centro Diurno e dal Centro Diurno
- erogazione bevande e snack da macchine distributrici;
- prestazioni di podologo e parrucchiere
- sedute fisioterapiche individuali personalizzate
- diete personalizzate
- pasti aggiuntivi per i familiari
- sedute psicoterapeutiche individuali
- eccetera (v. modulo prestazioni extra retta)

AUSILI /PRESIDI

L'Anziano dovrà portare in struttura la personale dotazione di presidi /ausili al momento dell'accoglienza.

STRUTTURA E AMBIENTE

L'Ente Morale Istituto S. Anna e S. Caterina, è immerso in un ampio parco nel cuore della città. È suddiviso in 4 piani ed al suo interno, oltre alle comunità assistenziali ed agli uffici amministrativi, si trovano: Il Centro Diurno, la portineria, la Cappella, la camera mortuaria con relativa Cappella, gli ambulatori medici, le sale da pranzo, la sala mensa per il personale, la biblioteca, le palestre, il teatro, locale per Barbiere/Parrucchiere, Podologo, sala Animazione, sale d'incontro con distributori automatici di bevande, biscotti, gelati ecc. Soggiorni, bagni a norma, Cucina e Lavanderia. Gli ambienti sono tutti climatizzati.

Il piano terreno della Fondazione, è prevalentemente destinato a spazi collettivi, disponibili anche per un utilizzo da parte dei familiari.

A disposizione degli ospiti sono presenti spazi comuni esterni quali: giardino attrezzato con panchine e tavolini.



DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE INTERNO

Le scelte stilistiche, architettoniche, cromatiche, gli arredi e la cura dei dettagli in genere, contribuiscono tutti a creare un ambiente particolarmente rassicurante, piacevole e familiare. Gli arredi sono fruibili, sicuri, funzionali.

La Struttura è articolata su più piani, agevolmente raggiungibili con ascensori o scale.

Il Centro Diurno

A garanzia della sicurezza dei residenti, la struttura è dotata di corrimano e vari ausili che rendono agevoli i percorsi interni ed esterni a coloro che hanno problemi motori e/o di deambulazione. Gli arredi sono confortevoli.

Un Giardino Speciale

È attrezzato per l'utilizzo da parte degli Anziani e dei loro familiari con panchine ombreggiate e tavoli, per rendere agevole la fruibilità dello spazio verde, molto curato, e protetto da alberi secolari che d'estate garantiscono un buon riparo dal sole anche nelle ore di punta. Il giardino, dal periodo primaverile fino a quello autunnale, viene utilizzato per feste all'aperto, concerti e manifestazioni varie. I vialetti a percorso anulare, le aree di sosta, la presenza di ampie zone fiorite, sono state predisposte per poter essere d'aiuto nella gestione e cura degli Anziani.

SERVIZI ASSISTENZIALI

Il servizio assistenziale è svolto da operatori qualificati che si prendono cura dell'anziano in tutte le attività della vita quotidiana. Il referente dell'Assistenza di base è il RAA.

Il servizio di assistenza viene garantito nell'intera giornata di permanenza, attraverso l'assistenza tutelare diurna fornita da personale in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA



L'assistenza infermieristica è svolta da infermieri che individuano e rispondono ai bisogni sanitari dell'anziano intervenendo con competenza e professionalità. Organizzano e gestiscono l'intervento infermieristico nell'ottica di un percorso integrato socio/sanitario volto a garantire la corretta applicazione delle prescrizioni mediche, diagnostiche e terapeutiche. È in possesso dei requisiti formativi nel rispetto delle norme giuridiche e deontologiche che disciplinano la professione, come sancito dal DM 739/1994.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Lo staff della fisioterapia è costituito da fisioterapisti che con le altre figure dell'équipe partecipa al perseguimento del benessere degli Anziani e si avvale delle seguenti prestazioni:

- Ginnastica di gruppo
- Laboratorio occupazionale

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione è finalizzato alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti nel contesto sociale.

Ha lo scopo di stimolare l'espressione personale, mantenere/potenziare le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il

Pag. 13

Certificazione ISO 9001:2015 ottenuta da Istituto S. Anna E S. Caterina per erogazione di servizi socio/assistenziali/sanitari per anziani Carta dell'Accoglienza Centro Diurno "Cuore" 8.2 MP 0.14
--

rapporto tra le persone e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere all'interno della struttura. Le attività proposte sono diversificate in relazione agli interessi del residente ed alle sue capacità residue.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è interno del Centro è interno ed è affidato ad una azienda esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva.

Il menu è diversificato a seconda delle stagioni e varia settimanalmente. Eventuali prescrizioni dietetiche sono da comunicare al RAA del Centro Diurno.



SERVIZIO DI SUPPORTO

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia ordinaria e di igiene degli ambienti comuni, è garantito dalla Fondazione nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

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. Il lavaggio dei suddetti è a carico dei familiari.

PARRUCCHIERE

È garantita la presenza di un parrucchiere, presenti nella struttura.
Le tariffe relative alle prestazioni sono a carico del Residente/Familiari.
Eventuali prenotazioni vengono concordate con il RAA e il pagamento delle prestazioni sarà effettuato direttamente dal parente/anziano al parrucchiere.

PODOLOGO

Il podologo è a disposizione degli ospiti che lo richiedano tutti i giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.30.
Eventuali prenotazioni vengono concordate con il RAA e il pagamento delle prestazioni sarà effettuato direttamente dal parente/anziano al podologo.

BAR

All'interno della struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e snack dolci e bibite

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

I familiari vengono informati attraverso le bacheche, le RAA, l'Animatrice sulle iniziative/eventi che coinvolgono la struttura e che si tengono sia all'interno che al di fuori della struttura (progetti cittadini,..).

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI RESIDENTI/FAMILIARI

Ogni anno la Fondazione effettua un'indagine relativa al grado di soddisfazione dei propri residenti e dei loro familiari anche al fine di poter adottare eventuali azioni correttive, preventive o di miglioramento.
Il questionario è anonimo ed elaborato dalla struttura.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I residenti della struttura ed i loro Familiari possono presentare:

- ❖ segnalazioni
- ❖ reclami
- ❖ suggerimenti
- ❖ encomi

Pag. 15

Certificazione ISO 9001:2015 ottenuta da Istituto S. Anna E S. Caterina per erogazione di servizi socio/assistenziali/sanitari per anziani Carta dell'Accoglienza Centro Diurno "Cuore" 8.2 MP 0.14
--

all'Ufficio Accoglienza mediante:

- modulo allegato alla presente Carta dei Servizi
- lettera in carta semplice indirizzata all'Ufficio Accoglienza o tramite fax
- segnalazione telefonica/verbale all'Ufficio Accoglienza
- invio segnalazione tramite posta elettronica.

L'Istituto provvederà alla presa in carico degli eventuali problemi segnalati ed alla loro risoluzione, rispondendo in forma verbale o scritta (entro 30 giorni).

**Presso la Portineria della Fondazione
è situata una cassetta adibita alla raccolta delle segnalazioni.**

LA QUALITÀ

Le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione sono orientati al conseguimento di un risultato di QUALITÀ'.

Sviluppare e diffondere la cultura della qualità dei servizi è una delle principali finalità della struttura.

La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità. L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi, anche in funzione di mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Nel 2009, l'Ente ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, che, rappresenta da un lato indice di elevati livelli qualitativi della gestione e dall'altro, garanzia per il futuro della Fondazione, in quanto il mantenimento di questo riconoscimento comporta un costante impegno in termini di efficacia, efficienza e di miglioramento continuo.

TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

L'organizzazione della Fondazione si impegna a garantire e a tutelare la Privacy e la riservatezza dell'Ospite e dei Familiari.

Nel rispetto del D. Lgs.n. 679/2016 (GDPR) e successive modificazioni ed integrazioni, tutti i dati personali e sensibili relativi ai residenti/parenti vengono trattati previo consenso degli interessati, sottoscritto al momento dell'accoglienza.

La Direzione, i diversi Responsabili e tutto il Personale, nel rispetto GDPR, assicurano che tutti i dati personali e sensibili forniti dal residente al momento dell'accoglienza in Struttura e successivamente acquisiti a qualsiasi titolo, siano oggetto di trattamento riservato.

Quando entra in Struttura, il residente e/o il familiare esprime il consenso al trattamento dei propri dati e, in qualunque momento, ha diritto di conoscere come vengano utilizzati, di chiederne la correzione o l'integrazione e, ricorrendo gli estremi, la cancellazione o il blocco. Il personale è informato e costantemente richiamato al rigoroso rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.

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.

L'Amministrazione non risponde del deterioramento, sottrazione di denaro contante, carte valori o comunque oggetti di valore.

L'Anziano deve tenere un comportamento adeguato, trattare con gentilezza e rispetto gli altri conviventi e personale di servizio; attenersi alle disposizioni regolamentari dettate nell'interesse del buon funzionamento del Centro Diurno.

Non è consentito agli Anziani e loro familiari, introdurre dall'esterno cibo e bevande alcoliche nel rispetto della normativa vigente.

NOTIZIE UTILI

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Dove siamo e come raggiungerci

La Fondazione è situata in zona centrale a Bologna in via Pizzardi al n°30 in prossimità del Policlinico S. Orsola-Malpighi; si può raggiungere facilmente con mezzi propri grazie ad una viabilità scorrevole o con mezzi pubblici:

- l'autobus n°25 ha una fermata proprio davanti all'ingresso della struttura in Via Pizzardi n. 30 oppure l'autobus n. 37 ha una fermata nella via Vizzani n. 35 adiacente.

Recapito Telefonico: 051/3951311

Fax: 051/307030

Sito internet: www.sannacaterina.it

**Modulo per eventuali suggerimenti/encomi/reclami
da imbucare nella specifica cassetta ubicata presso la portineria
dell'Istituto S. Anna**

