



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI

Guida ai servizi socio-sanitari alle persone fragili
gestiti dall'ASP Città di Bologna



GRUPPO APPARTAMENTO MULTIUTENZA "C6 GROUP"

Centro Servizi Giovanni XXIII

Carta dei Servizi approvata con Deliberazione dell' Amministratore Unico n. 32 del 21/11/2023

INDICE

1	<i>La Carta dei Servizi e i Principi dei servizi pubblici</i>	4
2	<i>Presentazione di ASP Città di Bologna</i>	5
3	<i>La Mission Aziendale</i>	5
4	<i>La Vision aziendale</i>	6
5	Il Gruppo Appartamento Multiutenza “C6 Group”.....	6
5.1	Il Centro Servizi Giovanni XXIII.....	6
5.2	Il Gruppo Appartamento Multiutenza “C6 Group” (GAP).....	6
5.3	Recapiti e come raggiungerci:.....	7
6	Modalità di ammissione e dimissione.....	7
6.1	Accesso al servizio.....	7
6.2	Inserimento nel Servizio.....	7
6.3	Dimissione dal Servizio.....	8
7	Valori e metodologia di lavoro.....	8
7.1	I valori di riferimento del codice di comportamento ASP.....	8
7.2	Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti.....	8
7.3	Metodologia di lavoro.....	9
7.4	Modalità di partecipazione della famiglia.....	9
8	I Servizi del Gruppo Appartamento.....	9
8.1	Le figure professionali presenti.....	10
8.2	Assistenza di base a supporto delle attività di vita quotidiane.....	10
8.3	Assistenza infermieristica.....	11
8.4	Assistenza Medica.....	11
8.5	Attività educative.....	11
8.6	Attività di animazione.....	11
9	Servizi alberghieri, gestionali e di supporto.....	11
9.1	Ristorazione.....	12
9.2	Lavanderia e Guardaroba del corredo personale e della biancheria piana.....	12
9.3	Pulizia degli ambienti.....	12
9.4	Trasporti / trasporti sanitari.....	13
9.5	Gestione valori.....	13
9.6	Altri aspetti di comfort alberghiero.....	13
10	Altre prestazioni a pagamento.....	13

10.1	Servizio di podologia.....	13
10.2	Servizio di cure estetiche.....	13
11	Altre Informazioni Utili.....	13
11.1	Orario di apertura e accesso alla struttura.....	13
11.2	Attività religiosa.....	14
11.3	Personalizzazione della camera.....	14
11.4	Telefono.....	14
11.5	Giornali e libri	14
11.6	Ricevimento della posta.....	14
11.7	Accesso animali di affezione.....	14
11.8	Volontariato	15
12	Uffici e servizi amministrativi di riferimento.....	15
13	Norme di comportamento – Regolamento interno.....	16
14	L’ascolto degli utenti.....	16
14.1	Suggerimenti, segnalazioni, reclami.....	16
15	<i>Norma conclusiva</i>	16

1 La Carta dei Servizi e i Principi dei servizi pubblici

Fin dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale documento unico che impegna Enti ed 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.

ASP ha pertanto predisposto il presente documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a facilitare il dialogo con i propri utenti e finalizzate al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

La Carta costituisce pertanto un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, e definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite e, a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

Nell'erogazione dei propri servizi ASP si pone come riferimento i seguenti principi:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. L'erogazione dei servizi di assistenza e cura è effettuata nel rispetto del principio di eguaglianza degli ospiti. Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono le medesime per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute. Nei confronti degli Ospiti/Utenti sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Obiettività, giustizia ed imparzialità.** L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **Continuità.** I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo pertanto la massima continuità sanitaria e assistenziale da parte degli operatori addetti.
- **Diritto di scelta.** L'informazione chiara e corretta sulle caratteristiche dei servizi erogati, sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente all'ospite e ai familiari di riferimento di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità della vita, per questo è garantito il diritto di accesso alle informazioni in possesso della struttura nel rispetto delle norme in essere.
- **Partecipazione.** L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, segnalare disservizi e presentare reclami ai quali è dato riscontro secondo modalità definite, inoltre la partecipazione attiva è garantita anche promuovendo e aderendo a iniziative di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **efficacia e efficienza.** Sono aspetti fondamentali nella pianificazione e realizzazione dei servizi la professionalità delle equipe, l'utilizzo di tecnologie e ausili in linea con le

esigenze degli ospiti, l'adozione di metodologie e pratiche di lavoro aggiornate e in linea al miglior stato dell'arte.

2 Presentazione di ASP Città di Bologna

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 e tutte hanno alle spalle storie secolari di "beneficenza e assistenza sociale" alla comunità di Bologna e dintorni.

ASP Città di Bologna ha quindi le radici solidamente intrecciate nella 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 hanno ricevuto servizi, assistenza, sostegno materiale ed economico da queste tre ex istituzioni cittadine.

Oggi 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.

ASP Città di Bologna progetta e gestisce servizi sociali e socio-sanitari a favore delle persone anziane, adulti in difficoltà e immigrati, minori e famiglie in ottica di miglioramento continuo dei servizi ai cittadini e di lavoro di rete. 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.

3 La Mission Aziendale

ASP ha come finalità l'organizzazione, la gestione e l'erogazione di servizi sociali, socio-sanitari alle persone anziane, adulte e minori che gravano in condizioni di difficoltà, disagio, disabilità o non autosufficienza, secondo le diverse esigenze definite dalla programmazione locale.

I servizi di ASP sono volti ad 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 l'autodeterminazione e il senso di sicurezza.

In particolare, quando l'invecchiamento porta l'anziano a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, le attività progettate per accompagnarlo e supportarlo sono volte a garantire il suo diritto al rispetto della dignità umana, benessere fisico e mentale, volontà e sicurezza.

4 La Vision aziendale

ASP Città di Bologna vuole contribuire a creare nel proprio territorio di riferimento 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 e concreta di opportunità di sostegno, di servizi e di risorse.

ASP, si fa portatrice i interessi sociali, condivisi, comunitari e al contempo promuove nella realtà locale e non solo, la diffusione degli ideali e dei valori che la guidano nelle scelte di realizzazione dei propri servizi.

I servizi erogati da ASP sono articolati e flessibili e in linea con l'evolversi dei bisogni e delle criticità espresse dall'insieme della popolazione. Sono costruiti per le persone sulla base del loro fabbisogno e, grazie al loro contributo, resi giorno dopo giorno sempre più personalizzati.

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

5 Il Gruppo Appartamento Multiutenza "C6 Group"

5.1 Il Centro Servizi Giovanni XXIII

Il Centro servizi per anziani Giovanni XXIII propone varie differenti tipologie di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti
- Centro Diurno specializzato demenze
- Appartamenti protetti
- Casa di riposo
- Comunità alloggio
- Gruppo appartamento multiutenza

Queste strutture sono tra loro collegate e costituiscono un unico complesso finalizzato a dare risposta ai diversi bisogni dell'ospite e della sua famiglia.

5.2 Il Gruppo Appartamento Multiutenza "C6 Group" (GAP)

E' una nuova struttura socio-assistenziale residenziale di media intensità (presenza solo diurna del personale) destinata a **n. 6 adulti con necessità abitative di lunga durata caratterizzati da disabilità intellettiva, psichica, sociale associata a condizioni sanitarie che richiedono un monitoraggio costante** (ricorrente instabilità clinica, necessità frequente di esami, visite specialistiche, medicazioni, gestione cateteri a permanenza etc.).

Gli ospiti sono individuati tra gli utenti in carico ai servizi AUSL – Area Territoriale del Distretto di Bologna.

Il gruppo appartamento intende realizzare un ambiente all'interno del quale la persona accolta possa recuperare autonomia e dignità anche attraverso un miglioramento o stabilizzazione delle proprie condizioni di salute.

L'appartamento si trova al piano terra dell'edificio C, è stato ristrutturato appositamente per la sua funzione ed è costituito da :

- un' entrata indipendente con campanello per l'accesso;
- un' uscita diretta sul giardino con secondo campanello;
- quattro camere singole e una camera doppia;
- tre bagni per gli ospiti, uno ogni due persone ed un bagno destinato al personale.
- uno spazio lavanderia/stireria ed un ripostiglio;
- una grande sala divisa in due partii: una dedicata alle attività ricreative (TV, salotto) e una zona pranzo confinante con un angolo cottura - piccola cucina
- un ufficio dedicato a colloqui, visite
- un giardino esclusivo

L'intera struttura è dotata di condizionatori d'aria con regolazione indipendente nelle camere. Per il benessere dei residenti è consigliata la personalizzazione della camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, etc.), con l'unico vincolo del rispetto delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale.

Il Centro Servizi Giovanni XXIII è circondato da estese aree verdi , accessibili dagli ospiti per passeggiate e soste. Sono inoltre presenti molti spazi comuni e di aggregazione al di fuori del GAP, in particolare il bar, aperto con orari diversi tutti i giorni della settimana. E' presente la chiesa dove la domenica viene celebrata la Santa messa.

5.3 Recapiti e come raggiungerci:

Il Gruppo Appartamento C6 Group del Centro servizi Giovanni XXIII si trova a Bologna in Via Roma 21, nel quartiere Savena ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici sia privati. Il Centro servizi è dotato di ampio parcheggio, le linee di trasporto pubblico utilizzabili sono:

- ✓ n. linea 36 fermata Roma
- ✓ n. linea 90 fermata Roma

Un servizio di Portineria/Centralino è presente dalle 7,00 alle 19.45 tutti i giorni dal lunedì alla domenica TEL. 051-6201311

Sito web:

- ✓ <https://www.aspbologna.it/comunita-alloggio-e-gruppo-appartamento/servizi-erogati/sostegno-agli-anziani/comunita-alloggio-e-gruppo-appartamento>

6 Modalità di ammissione e dimissione

6.1 Accesso al servizio

L'accesso del nuovo ospite in Gruppo Appartamento avviene esclusivamente su segnalazione dei soggetti con cui ASP intrattiene rapporti di convenzione relativi al Servizio.

6.2 Inserimento nel Servizio

L'inserimento in gruppo appartamento è preceduto da una fase di interlocuzione tra l'equipe ed il Servizio inviante. Tali scambi informativi hanno lo scopo di approfondire sia le

caratteristiche del servizio da un lato sia del nuovo ospite dall'altro al fine di garantire l'appropriatezza dell'inserimento ed un' efficace presa in carico. Di norma esso è preceduto da una visita alla struttura del nuovo ospite accompagnato dal Servizio inviante.

6.3 Dimissione dal Servizio

La dimissione dal servizio, valutata e concordata con i Servizi Inviati, può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- a) Recupero delle autonomie da parte dell'ospite
- b) Forti criticità derivanti dal verificarsi di reiterati comportamenti incompatibili con la permanenza nel servizio
- c) Perdita delle autonomie
- d) Aggravamento delle condizioni cliniche
- e) Raggiungimento dei 65 anni di età
- f) Scadenza del termine per gli utenti inseriti a tempo determinato.

Al momento della dimissione l'ASP restituirà all'utente tutte le sue proprietà, comprensive di ogni documento prodotto all'ingresso in originale.

7 Valori e metodologia di lavoro

7.1 I valori di riferimento del codice di comportamento ASP

Tutto il personale che opera all'interno del servizio, in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto è chiaramente identificabile e si identifica se richiesto da ospiti, familiari, visitatori, ed è chiamato a conformare il proprio comportamento ai valori condivisi ed espressi nel codice di comportamento di ASP: responsabilità, condivisione, professionalità, rispetto, trasparenza e benessere.

Pertanto nella ricerca del benessere complessivo tutto il personale è tenuto a relazionarsi con gli ospiti, i loro familiari e i colleghi con professionalità, rispetto, cortesia e trasparenza.

E' impegno di ASP proporre al proprio personale un programma della formazione volto al miglioramento delle competenze, progettato a partire dall'analisi del bisogno formativo, comprensivo della formazione obbligatoria.

7.2 Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti

L'ASP garantisce attività e azioni di assistenza, vigilanza e tutela agli ospiti del GAP, all'interno e all'esterno del servizio, che è un luogo di vita comunitaria in cui la libertà di espressione del singolo si deve necessariamente incontrare con il diritto di tutela e salvaguardia di tutti i residenti. Tali azioni sono finalizzate a prevenire eventuali situazioni di pericolo per l'incolumità personale e della intera comunità, ma non verranno mai esercitate in alcun modo misure che siano coercitive o di restrizione illegittima della loro libertà personale di movimento. La porta di accesso e di uscita dal servizio è ad apertura libera e non controllata.

È ovviamente richiesto che ogni ospite comunichi l'uscita dal servizio al personale e l'orario indicativo di rientro, in particolare se è previsto dopo diverse ore o addirittura giorni.

7.3 Metodologia di lavoro

Il servizio adotta un **approccio metodologico multidisciplinare** che si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni utente di un **Progetto individualizzato** che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona. Il Progetto é dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun ospite e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni. La stesura e realizzazione vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'utente nella sua interezza e, su tali presupposti, di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Le figure coinvolte nel processo di elaborazione del **PEAI (Piano Educativo Assistenziale Individualizzato)** **si riuniscono sistematicamente** per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere e aderente alle sue capacità e abitudini.

Il PEAi viene rivisto periodicamente ed ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, soprattutto a seguito di cambiamenti significativi intervenuti nelle condizioni dell'ospite.

Almeno una volta all'anno il contenuto fondamentale del PEAi viene proposto alla condivisione con i familiari di riferimento, ove presenti e nel caso il servizio inviante trovi positivo il loro coinvolgimento.

7.4 Modalità di partecipazione della famiglia

La collaborazione con i familiari, ove presenti e significativi per la vita dell'ospite a giudizio dei servizi invianti, assume un valore fondamentale nella costruzione di una relazione positiva tra ospiti, operatori e famigliari, relazione che deve essere improntata ad atteggiamenti di rispetto e cortesia reciproci; ciò facilita anche l'ottimale realizzazione del servizio.

I familiari vengono chiamati ad un incontro con alcune figure dell'équipe e ove possibile con l'ospite stesso, finalizzato alla condivisione del Progetto individualizzato ove saranno informati e coinvolti sulla valutazione della situazione globale in essere, sugli obiettivi previsti e sulle scelte educative, assistenziali e sanitarie adottate. Tale condivisione avverrà ogni qualvolta l'équipe ne ravvisi la necessità.

In generale le figure professionali operanti nel GAP sono comunque sempre a disposizione dei familiari per fornire informazioni e/o chiarimenti attinenti il loro ambito di competenza professionale.

8 I Servizi del Gruppo Appartamento

Il gruppo appartamento intende realizzare un ambiente all'interno del quale la persona accolta possa recuperare autonomia e dignità anche attraverso un miglioramento o stabilizzazione delle proprie condizioni di salute.

A sostegno del mantenimento delle capacità ed autonomie funzionali la struttura assicura, nel caso fossero necessari:

- supervisione e supporto nelle attività quotidiane quali lavarsi, vestirsi, assumere i pasti, riordinare i propri spazi personali;
- aiuto per la prevenzione, il mantenimento e il controllo del proprio stato di salute, nonché per l'assunzione di eventuali terapie farmacologiche;
- la realizzazione di attività educative riabilitative
- la realizzazione di attività di socializzazione, aggregazione, ricreativo-culturali ed intrattenimento anche all'interno del Centro servizi
- immediato intervento, in caso di necessità diurna o notturna, per la gestione di stati di malessere urgenti attraverso un sistema di campanelli di chiamata posti nelle camere e nei bagni

Vengono inoltre forniti i seguenti servizi:

- somministrazione dei pasti (prima colazione, pranzo, cena) con possibilità di diete personalizzate, attraverso contratto con ditta esterna
- lavaggio biancheria piana
- lavaggio indumenti personali se richiesto in quanto esiste la possibilità di lavare e stirare in autonomia la propria biancheria e vestiario
- Pulizia bagni e spazi comuni
- Pedicure, manicure
- Podologo (a pagamento)

8.1 Le figure professionali presenti

La responsabilità primaria della organizzazione, realizzazione e integrazione del servizio è in capo al **Coordinatore Responsabile del Servizio (RCS)** che, per realizzare al meglio quanto indicato nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste.

8.2 Assistenza di base a supporto delle attività di vita quotidiane

Il servizio di assistenza di base è volto a supportare l'ospite nella soddisfazione dei suoi bisogni primari. Il servizio è erogato da OSS, dotati di specifico titolo professionale, che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane. Nello specifico l'operatore supervisiona l'ospite nell'area della cura del sé (igiene personale, orale, barba, capelli etc), dell'abbigliamento (supervisione ed aiuto nella gestione dell'armadio), del proprio spazio di vita, del riordino o della preparazione dei luoghi comuni (cucina).

Il gruppo degli OSS è coordinato dalla Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) , cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli assistenti.

La RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri.

8.3 Assistenza infermieristica

L'Infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli utenti in relazione all'assistenza sanitaria generale. In particolare, garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta assunzione delle terapie e della segnalazione al Medico e all'equipe di variazioni dello stato di salute. In caso di necessità di interventi infermieristici in urgenza, nelle fasce orarie non coperte dalla presenza dell'infermiere dedicato, viene prontamente attivato un infermiere di altri reparti del Centro Servizi (CS) Giovanni XXIII.

8.4 Assistenza Medica

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita da un Medico di medicina generale con accesso settimanale programmato.

L'ospite che assumerà la residenza in GAP ha la facoltà di modificare il nominativo del Medico di medicina generale (il cosiddetto Medico di famiglia)

Il Medico è presente nella fascia diurna in giornata e orario comunicati chiaramente all'interno del servizio.

In caso di stati di malessere che si verificano in altri orari, l'infermiere presente ricorrerà, ove lo ritenga necessario, alla consulenza del Medico ASP presente all'interno del CS Giovanni XXIII, o direttamente al 118 oppure al servizio di Guardia Medica dell'AUSL. Inoltre provvederà ad avvertire tempestivamente il familiare di riferimento se previsto.

8.5 Attività educative

Le attività strutturate all'interno del Gruppo Appartamento, sia di tipo individuale sia di gruppo, hanno lo scopo di potenziare le competenze/capacità degli utenti inseriti principalmente rispetto alle abilità domestiche e alla gestione del tempo libero. Attraverso queste attività gli utenti hanno la possibilità di implementare competenze intrapersonali, interpersonali e strumentali utili per il proprio percorso. Le attività educative fanno riferimento al progetto personalizzato della persona e quindi risultano fondamentali per raggiungere gli obiettivi concordati in équipe.

La gestione e la supervisione di tali attività compete all' **Educatore Professionale**

8.6 Attività di animazione

E' presente un programma settimanale/mensile di tutte le attività proposte all'interno degli spazi comuni del CS Giovanni XXIII e fruibili anche dagli ospiti del GAP. Le attività di socializzazione e ludico-ricreative (feste in occasione di ricorrenze e festività, tombola, gioco di carte, laboratori, attività manuali, uscite esterne di gruppo, attività musicali) sono programmate e realizzate da **animatori qualificati**

9 Servizi alberghieri, gestionali e di supporto

I **servizi alberghieri** compresi nella retta sono:

- Ristorazione;
- Lavanderia;
- Guardaroba;

- Pulizia e sanificazione degli ambienti;
- Trasporti sanitari
- Gestione valori
- Altri aspetti di comfort alberghiero.

9.1 Ristorazione

Il servizio di fornitura pasti è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva ed è realizzato in stretto raccordo tra il/la Dietista di ASP e i RAA.

L'alimentazione è organizzata con programmi dietetici definiti, elaborati con la supervisione del/la Dietista di ASP. Il servizio è rispettoso sia di abitudini alimentari consolidate che di eventuali prescrizioni dovute a dettami sanitari e/o religiosi.

Il menù si ripete ogni quattro settimane e si alternano nel corso dell'anno solare il menù invernale e il menù estivo. Il menù settimanale è affisso nella sala da pranzo del Servizio e l'ospite può eventualmente personalizzare il pasto del giorno concordando variazioni.

9.2 Lavanderia e Guardaroba del corredo personale e della biancheria piana

La struttura garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti personali e della biancheria piana. Nel Gruppo appartamento è tuttavia prevista la possibilità di gestire in autonomia il lavaggio e la stiratura del proprio corredo personale.

Il servizio di lavanderia è esternalizzato e il lavaggio è di tipo industriale. Ciò comporta un'usura dei capi di norma in un anno. Pertanto per permanenze oltre tale periodo, qualora fosse necessario, viene richiesto un ripristino annuale di alcuni capi per sostituire quelli consunti.

9.3 Pulizia degli ambienti

Il servizio cura la pulizia e sanificazione dei servizi igienici e degli ambienti comuni, sulla base di specifici protocolli e programmi, con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti. Viene inoltre effettuata una pulizia a fondo di tutto l'appartamento ogni quattro mesi.

La pulizia ordinaria delle camere è invece a carico degli utenti.

Il Servizio è gestito da un'azienda esterna specializzata. Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana, festivi compresi; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali segue specifici standard di servizio.

Nelle aree esterne e interne del CS Giovanni XXIII, sono previsti interventi mirati di disinfestazione e derattizzazione, con cadenze predefinite e al bisogno.

Il servizio è pianificato le. La supervisione delle pulizie è svolta dalla stessa responsabile che provvede, congiuntamente con il Coordinatore responsabile e sulla base delle verifiche quotidiane delle pulizie da parte della RAA alla supervisione del servizio, rapportandosi con il fornitore per il mantenimento degli standard richiesti e la corrispondenza di quanto indicato nel contratto di fornitura.

È fatto divieto assoluto a chiunque di fumare all'interno del servizio; è consentito fumare solo nelle aree esterne del CS Giovanni XXIII.

9.4 Trasporti / trasporti sanitari

Il gruppo appartamento garantisce un servizio di trasporto per supportare l'ospite che ne abbia necessità nei suoi spostamenti all'esterno della struttura siano essi di natura sanitaria quali ad esempio gli accompagnamenti a visite o accertamenti diagnostici, il rientro da accessi in Pronto Soccorso o determinati da altre esigenze di tipo amministrativo, di frequenza ad attività programmate etc.

9.5 Gestione valori

Agli ospiti è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché il servizio non si assume la responsabilità della loro tutela. In caso di eventuali smarrimenti o furti, è opportuno che venga fatta tempestivamente una segnalazione al RAA/Referente appartamenti o direttamente al Coordinatore Responsabile per l'eventuale attivazione degli organismi competenti.

In particolari situazioni, previste nel progetto individualizzato, l'equipe può farsi carico della custodia e della gestione del denaro.

9.6 Altri aspetti di comfort alberghiero

L'ASP fornisce materassi e guanciali ignifughi e garantisce inoltre la fornitura personalizzata di sapone, spazzolino, dentifricio, nonché tutto il necessario per la cura della persona che sia di uso comunitario (shampoo, pettine, rasoio, ecc).

10 Altre prestazioni a pagamento

10.1 Servizio di podologia

Il **servizio di podologia** consiste nel trattamento delle callosità, delle unghie ipertrofiche e incarnite, del piede doloroso ed è erogato da professionisti in possesso di titolo specifico di podologo. Il professionista è selezionato da ASP, la prestazione è organizzata dal RAA/Referente appartamenti e il costo è a carico dell'ospite richiedente.

10.2 Servizio di cure estetiche

Il **servizio di parrucchiere unisex** è erogato da professionisti esterni in possesso di adeguata formazione ed esperienza. E' possibile usufruire dei servizi di taglio, piega ed eventuale colorazione e permanente.

Il/la parrucchiere/a è selezionato da ASP, la prestazione è organizzata dal RAA/Referente appartamenti e il costo è a carico dell'ospite richiedente

11 Altre Informazioni Utili

11.1 Orario di apertura e accesso alla struttura

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata e l'uscita dalla struttura.

il Servizio non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile di tipo assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Le visite di familiari e conoscenti all'interno del gruppo appartamento non sono soggette a limitazioni di orari nell'arco della giornata ma vanno concordate con il Coordinatore Responsabile o con l'Educatore.

Non è consentito il pernottamento di terze persone presso il Servizio.

11.2 Attività religiosa

All'interno del CS Giovanni XXIII è organizzata, per gli utenti che la desiderano, l'assistenza religiosa cattolica, attraverso la celebrazione della S. Messa. Agli ospiti che professano religioni diverse dal cattolicesimo, viene garantita la completa libertà di culto e l'eventuale supporto, se necessario, per professarlo.

11.3 Personalizzazione della camera

E' possibile la personalizzazione della camera con suppellettili e arredi di piccole dimensioni, così come anche la collocazione di radio o televisori con caratteristiche di sicurezza previste dal regolamento aziendale, compatibili con le esigenze di convivenza date dalla tipologia della camera stessa e previo assenso da parte della RAA.

11.4 Telefono

Gli ospiti possono utilizzare il proprio cellulare all'interno del GAP, sia per effettuare che per ricevere chiamate personali, nonché eventuali PC personali, usufruendo della connessione gratuita tramite wi-fi presente in diverse aree del CS Giovanni XXIII, tutto nel rispetto dei ritmi di veglia e di riposo della comunità. Chi ne è sprovvisto può saltuariamente rivolgersi al personale in turno, per effettuare brevi chiamate. E' possibile inoltre ricevere telefonate attraverso il telefono fisso del servizio.

11.5 Giornali e libri

All'interno del CS Giovanni XXIII nella zona bar è sempre consultabile il quotidiano fornito da ASP. E' inoltre presente una raccolta di libri a cui si può accedere chiedendo alla RAA.

11.6 Ricevimento della posta

Dal momento in cui l'ospite stabilisce la propria residenza presso il CS Giovanni XXIII, l'ASP garantisce il ritiro della posta dal portalelettere e la consegna al destinatario. Concordando con la RAA è possibile richiedere che la corrispondenza venga conservata presso il servizio a disposizione dell'ospite /familiare, per il ritiro negli orari di presenza della stessa RAA. L'ASP non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta.

11.7 Accesso animali di affezione

Considerando innanzitutto che uno dei principi assistenziali fondamentali dell'ASP Città di Bologna è quello di creare le condizioni per il miglior benessere possibile di ogni ospite, la ricerca del punto di equilibrio tra chi desidera incontrare il proprio animale di affezione all'interno del reparto/servizio e il diritto di salvaguardia della salute di tutti gli altri ospiti, è

stata fatta tenendo conto che il valore del benessere collettivo è più alto del singolo benessere di un ospite. Per tale motivo l'ASP, in stretta collaborazione con l'Area di Sanità Pubblica Veterinaria dell'ASL di Bologna, ha redatto un regolamento finalizzato a garantire la miglior tutela della salute di tutti gli ospiti e la creazione delle condizioni più idonee per consentire l'accesso degli animali di affezione nelle strutture.

Tale regolamento, in caso si voglia portare il proprio animale all'interno del GAP, deve essere richiesto al Coordinatore Responsabile, al fine di ottemperare a tutto quanto in esso previsto prima dell'ingresso in reparto/servizio dell'animale.

11.8 Volontariato

Attualmente nel CS Giovanni XXIII sono attive Organizzazioni di volontariato e singoli volontari che contribuiscono allo sviluppo della cultura della solidarietà e alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati, a favore della comunità anziana che vive nei reparti, il tutto attraverso la realizzazione di progetti socio assistenziali e socio-culturali che puntano alla socializzazione e all'integrazione con il territorio circostante.

I volontari sono coperti da assicurazione dell'ASP sia per casi di infortuni che per la responsabilità civile.

Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività di svago e socializzazione per gli ospiti.

Nel Centro servizi Giovanni XXIII un gruppo di volontari della Parrocchia di riferimento ha incentrato la sua attività sull'accompagnamento degli ospiti alla Messa, che viene celebrata nei giorni festivi, con lo scopo di mantenerne vivi gli interessi, i valori e le tradizioni.

12 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

Portineria/Centralino: svolge la funzione di informare/orientare gli ospiti e i familiari sui servizi amministrativi presenti all'interno del CS Giovanni XXIII, sulla loro dislocazione nel complesso residenziale, sugli orari di apertura al pubblico, sulla presenza o meno degli interlocutori amministrativi.

E' aperta dal lunedì al sabato dalle 7,30 alle 19,00

Ufficio Amministrativo Anziani: svolge attività di segreteria ospiti e quindi è il punto a cui accedere per ottenere informazioni, approfondimenti e chiarimenti relativi ai servizi di ASP.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): L'ASP città di Bologna riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per mantenere questo impegno si avvale della collaborazione degli utenti, a cui riconosce e garantisce modalità di tutela, che si esplica mediante il diritto degli ospiti, di loro tutori e/o familiari, a presentare osservazioni, segnalazioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni fornite, oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli ospiti.

L'URP è anche il punto di riferimento per le richieste di accesso formale a documenti amministrativi, quali ad esempio la cartella sanitaria, diritto regolato da uno specifico regolamento e attivato mediante richiesta su apposito modulo da parte del diretto interessato.

13 Norme di comportamento – Regolamento interno

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

Al fine di favorire l'adozione di comportamenti vicendevolmente corretti e sereni ASP redige un **regolamento interno** al fine di favorire una civile convivenza, con l'auspicio che il contegno di ospiti, familiari e visitatori, improntato alle normali regole di civile convivenza e di reciproco rispetto, renda superflua l'adozione di ulteriori e più stringenti prescrizioni.

14 L'ascolto degli utenti

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per l'ASP, fondamentale per costruire relazioni di fiducia e di cooperazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo.

Dialogare con gli utenti – in quanto clienti, cittadini e possibili alleati – significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

L'ASP ha pertanto predisposto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto agli ospiti e ai famigliari sia di essere ascoltati, sia di essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella CdS. Questi sono:

- suggerimenti, segnalazioni, reclami;
- eventuali indagini di soddisfazione.

14.1 Suggerimenti, segnalazioni, reclami

Possono essere presentati direttamente presso il SERVIZIO (alla RAA o al Coordinatore Responsabile) oppure essere inoltrate all'URP utilizzando le forme previste dal regolamento. Ad ogni segnalazione/reclamo/suggerimento presentato, si ha il diritto di ricevere una risposta, che può essere immediata e verbale da parte della RAA o del CRS, oppure differita nel tempo, fino ad un massimo di 30 giorni, e scritta, dallo stesso CRS o dal Dirigente Area Anziani o anche dal Direttore Generale, a seconda del tenore della richiesta e della forma con cui è stata presentata.

15 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, allo scopo di renderla meglio rappresentativa degli impegni assunti, dandone informazione agli utenti, ai familiari, alle Istituzioni interessate.

Legenda:

- ASP - Azienda di Servizi alla Persona
- CdS - Carta dei Servizi
- CS - Centro Servizi
- GAP – Gruppo Appartamento
- CRS - Coordinatore Responsabile del Servizio
- OSS - Operatori Socio Sanitari
- RAA - Responsabile Attività Assistenziali
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico