



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



COMUNITA' ALLOGGIO MARIA CRISTINA MARRI

PER ANZIANI TOTALMENTE E PARZIAMENTE AUTOSUFFICIENTI

Centro Servizi Giovanni XXIII

Sommario

1	La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici	4
2	Presentazione di ASP Città di Bologna	5
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro	5
2.2	La Mission Aziendale.....	6
2.3	La Vision aziendale	6
3	La Comunità Alloggio “Maria Cristina Marri”	7
3.1	Il Centro Servizi Giovanni XXIII.....	7
3.2	La Comunità Alloggio “Maria Cristina Marri”	7
3.3	Recapiti e come raggiungerci:.....	8
4	Percorso di ingresso e dimissione	8
4.1	Ingresso nel servizio.....	8
4.2	Inserimento dell’ospite	8
4.3	Permanenza in struttura: valori e metodo di lavoro	9
4.4	Dimissioni dal servizio	10
4.5	Passaggio ad altra tipologia di servizio.....	10
5	I servizi della Comunità Alloggio	11
5.1	Assistenza di base.....	11
5.2	Assistenza infermieristica	12
5.3	Assistenza Medica	12
5.4	Visite specialistiche ed indagini strumentali - ricoveri.....	12
5.5	Attività di animazione.....	13
5.6	Consulenza specialistica del Fisioterapista	13
5.7	Consulenza specialistica dello Psicologo.....	13
5.8	Servizio di podologia e di cure estetiche a pagamento	13
5.9	Servizi alberghieri, gestionali e di supporto	13
5.9.1	Servizio di ristorazione.....	14
5.9.2	Servizio di pulizia sanificazione degli ambienti e disinfestazione	14
5.9.3	Servizio di lavanderia e guardaroba.....	15
5.9.4	Altri aspetti di confort alberghiero	15
5.9.5	Servizio di centralino-reception.....	15
5.10	Altre prestazioni	15

5.10.1	Servizio di trasporto sanitario e sociale a pagamento	15
5.10.2	Acquisto e gestione farmaci.....	16
5.10.3	Distributori automatici.....	16
5.10.4	Telefonate.....	16
5.10.5	Pasto in struttura per i familiari	16
5.10.6	Servizio di manutenzione.....	16
5.10.7	Attività religiosa.....	17
5.10.8	Giornali, riviste e libri	17
5.10.9	Ricevimento della posta.....	17
5.10.10	Gestione valori.....	17
5.11	Uffici e servizi amministrativi di riferimento.....	17
6	Norme di comportamento.....	18
6.1	Tutela del diritto alla libertà personale	18
6.2	Tutela del diritto alla privacy.....	18
6.3	Accesso visitatori all'interno della struttura	18
7	Controlli e verifiche della qualità del servizio.....	19
7.1	L'ascolto degli utenti	19
8	Volontariato.....	20
9	Accesso animali di affezione.....	20
10	Norma conclusiva	20

1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

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.

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 dell'organizzazione e degli utenti.

La Carta costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'azienda 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 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;

- la **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. ASP si impegna a dare riscontro scritto all'utente circa le segnalazioni e le proposte dallo stesso formulate per iscritto;
- **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.

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

L'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 avuto 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.

2.2 La Mission Aziendale

ASP ha come finalità l'organizzazione, gestione ed 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 e regionale.

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.

2.3 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 sia di opportunità di sostegno, sia di servizi che di risorse.

ASP, si fa portatrice di 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.

L'ASP si propone come 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, al fine di pianificare e attivare progetti condivisi.

3 La Comunità Alloggio “Maria Cristina Marri”

3.1 Il Centro Servizi Giovanni XXIII

Il Centro servizi per anziani Giovanni XXIII propone diverse tipologie di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti
- Centro Diurno specializzato per portatori di demenza
- Appartamenti protetti per Anziani autosufficienti
- Casa di riposo per Anziani parzialmente autosufficienti/non autosufficienti di grado lieve
- Gruppo appartamento per adulti multiproblematici
- Comunità alloggio per Anziani totalmente o parzialmente autosufficienti

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

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 in particolare un'ampia zona bar aperto tutti i giorni della settimana e la mattina dei giorni festivi.

E' presente la chiesa ove la domenica viene celebrata la Santa Messa.

3.2 La Comunità Alloggio “Maria Cristina Marri”

E' una nuova struttura socio-assistenziale residenziale di ridotte dimensioni destinata ad anziani in condizione di autosufficienza, parziale autosufficienza o lieve non autosufficienza, con la capacità di svolgere in autonomia le principali attività della vita quotidiana in un ambiente di vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

Essa garantisce agli Ospiti un supporto assistenziale e infermieristico di base che consenta di vivere in una condizione di miglior sicurezza e sostegno.

La struttura, organizzata tutta al piano terra, è composta da

- 12 camere singole, dotate di allacciamento TV e di accesso diretto all'esterno
- 6 bagni a servizio delle camere (uno ogni due stanze) e 2 bagni negli spazi comuni
- vari locali ad uso lavanderia, guardaroba e magazzino/deposito
- alcuni locali destinati al personale
- un'ampia e attrezzata cucina
- un angolo salotto
- un ampio soggiorno e sala da pranzo.

L'intera struttura è dotata di impianto di aria condizionata con regolazione indipendente in ogni camera.

Per il benessere dei residenti è prevista la possibilità di personalizzare la camera con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, etc.), con l'unico vincolo del rispetto delle norme di sicurezza e le esigenze assistenziali e sanitarie del personale.

Vengono fornite prestazioni di tipo alberghiero, socio-assistenziale e sanitario, da parte delle stesse figure professionali che operano nelle Case Residenze per Anziani non-autosufficienti (CRA).

La Comunità Alloggio è autorizzata al funzionamento sulla base della normativa regionale, che prevede caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, la cui corrispondenza è valutata da una apposita commissione di esperti del Comune di Bologna e dell'AUSL.

3.3 Recapiti e come raggiungerci:

La Comunità Alloggio si trova in Viale Roma n.21, nel quartiere Savena, ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati. La struttura dispone di ampio parcheggio.

Per raggiungerci

- **in auto:**

provenendo dal centro: da Porta di Strada Maggiore prendere Via Mazzini in direzione periferica. Proseguire su Via Emilia Levante e successivamente su Via G. Dozza fino alla Rotonda Decorati al valor militare, girare a destra su Viale S.Cavina proseguire fino alla Rotonda G Verenin quindi voltare a destra in Viale Roma. La struttura è sulla sinistra.

provenendo dalla periferia: dalla tangenziale uscita 12 imboccare viale R. Vighi e proseguire fino alla Rotonda Decorati al valor militare, girare a destra su Viale S. Cavina proseguire fino alla Rotonda G Verenin quindi voltare a destra in Viale Roma. La struttura è sulla sinistra.

- **in autobus**: LINEA 36 e LINEA 90 distanza fermata più vicina circa 50 mt

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>

4 Percorso di ingresso e dimissione

4.1 Ingresso nel servizio

L'accesso al servizio avviene tramite apposita graduatoria redatta sulla base dell'ordine cronologico delle domande di ammissione pervenute in Asp.

L'ingresso è preceduto da uno o più colloqui tra l'equipe, l'anziano ed il familiare volti a stabilire l'adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze espresse e ai bisogni correlati alla condizione di autosufficienza e salute.

4.2 Inserimento dell'ospite

Allo scopo di facilitare il momento dell'inserimento, **l'accoglienza del nuovo ospite** e dei suoi famigliari prevede un importante scambio di informazioni tra gli stessi e l'equipe per:

- conoscere i bisogni, le necessità e le aspettative dell'ospite e dei famigliari

- comunicare quali interventi la struttura potrà mettere in atto fin dal primo giorno per garantire una soluzione adeguata e coordinata ai bisogni socio-sanitari dell'ospite
- definire a quali aspettative potrà essere data una risposta e in quali tempi.

Fin dall'accoglienza è posta attenzione alle abitudini, agli stili di vita, nonché alle condizioni di salute e alla privacy per fornire un'assistenza personalizzata. Dare importanza al rapporto umano significa ricreare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quelle operatore-ospite, ma anche favorendo la presenza del caregiver/famigliare quale parte attiva del progetto assistenziale individualizzato.

4.3 Permanenza in struttura: valori e metodo di lavoro

La struttura si propone di intervenire con azioni mirate e personalizzate sui bisogni dell'anziano che si trova spesso a dover affrontare condizioni esistenziali di perdita, malattia, sofferenza. Nel pianificare e realizzare il "progetto di cura" individuale di ogni anziano l'equipe multidisciplinare è tenuta al rispetto di alcuni principi chiave:

1. Il **valore** e la **dignità** della vita delle persone ospiti della struttura: questi due aspetti rappresentano elementi imprescindibili e costituiscono la base secondo cui si sviluppa l'approccio di cura. In linea con questi principi, gli anziani presenti non sono semplicemente persone oggetto di cura ma veri e propri soggetti **protagonisti**.
2. La Comunità Alloggio come **nuovo ambiente di vita**: pur accettando il fatto che la struttura non potrà mai sostituirsi alla casa dell'anziano, l'obiettivo che si cerca di perseguire è quello di offrire un ambiente in grado di riconoscere, supportare e valorizzare la persona nel rispetto delle sue limitazioni in ogni fase del suo percorso di vita in struttura.
3. **Ruolo dei familiari, trasparenza, informazione, partecipazione**: viene attribuita molta importanza alla collaborazione tra operatori e familiari nel determinare la qualità della relazione di cura e quindi il benessere dell'ospite. L'equipe intende costruire progressivamente un saldo rapporto di fiducia basato sulla trasparenza, sull'informazione e sulla condivisione con i parenti delle decisioni assistenziali che riguardano i congiunti. A tal fine Asp promuove il confronto tra l'equipe – o suo/i rappresentante/i - e i famigliari con incontri:
 - a. programmati e periodici per illustrare e condividere il Progetto Assistenziale Individualizzato dell'ospite,
 - b. a richiesta dei famigliari, per rispondere alle loro richieste di informazioni sulle condizioni del proprio caro. Essi possono rivolgersi ai componenti dell'equipe nel rispetto degli ambiti di competenza dei vari professionisti e delle giornate ed orari indicati nello specifico documento allegato.

ASP intende inoltre promuovere la partecipazione dei familiari alla vita complessiva della struttura, incentivando la loro presenza attiva e coinvolgendoli nell'analisi delle criticità e nella definizione di azioni di miglioramento, anche attraverso la nomina e il coinvolgimento di loro rappresentanti in seno al **Comitato Consultivo Servizio Anziani di ASP** che si incontra con cadenza regolare. Inoltre la CR organizza al proprio interno periodiche riunioni aperte a tutti i familiari per presentare nuove iniziative e illustrare l'andamento del servizio.

4. **Piano di assistenza individualizzato (PAI):** tutte le azioni di cura rivolte ad ogni anziano sono determinate a partire da un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) volto ad accompagnare il percorso di vita dell'ospite nella nostra Struttura nelle migliori condizioni possibili. Pertanto ad ogni anziano sono proposti interventi, attività e terapie pensati per lui, compatibili con le sue condizioni e in linea con gli obiettivi individuati. Infatti il PAI, sulla base delle condizioni e dei bisogni osservati, identifica obiettivi ed azioni, personalizzando gli interventi, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni anziano. Tutte le figure professionali dell'équipe collaborano all'elaborazione del Piano e alla programmazione degli interventi necessari alla sua realizzazione. Il primo PAI viene redatto dopo 30 giorni di attenta osservazione delle reali condizioni e dei bisogni dell'ospite, e viene rivalutato di norma ogni sei mesi o in caso di cambiamenti significativi delle condizioni dell'ospite. Una volta elaborato, il PAI viene illustrato e condiviso dall'équipe, o da un suo rappresentante, con i familiari di riferimento dell'anziano.
5. **Tutto il personale che opera all'interno del servizio,** in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto, è chiaramente identificabile da ospiti, famigliari, visitatori. Esso 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. Il personale è pertanto tenuto a relazionarsi con gli ospiti, i loro famigliari e i colleghi con professionalità, rispetto, cortesia e trasparenza.

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

4.4 Dimissioni dal servizio

La dimissione dal servizio di Comunità Alloggio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- a) dimissione volontaria dell'utente con un preavviso di almeno 7 giorni;
- b) dimissione disposta con preavviso di almeno 7 giorni da parte della Direzione, al seguito del verificarsi di reiterati comportamenti incompatibili con la permanenza nel servizio;
- c) dimissione disposta con preavviso di almeno 30 giorni da parte del RCS, a seguito di valutazione da parte dell'équipe interna di condizioni di non autosufficienza, incompatibile con l'assistenza erogata
- d) scadenza del termine per gli utenti inseriti con contratto temporaneo.

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

All'eventuale verificarsi del decesso dell'ospite, rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri.

4.5 Passaggio ad altra tipologia di servizio

In caso di **aggravamento delle condizioni** a seguito delle quali l'anziano necessita di maggiori prestazioni **socio-sanitarie** rispetto a quelle garantite dalla Comunità Alloggio, il Servizio segnalerà tempestivamente la situazione ai familiari e al Servizio Sociale

Territoriale del Comune. Verrà promossa l'elaborazione di un piano - in accordo con l'anziano ed i suoi familiari – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dalla Comunità Alloggio e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, eventualmente anche all'interno della rete dei servizi di ASP.

5 I servizi della Comunità Alloggio

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al **Coordinatore Responsabile** di struttura che, avvalendosi della collaborazione di uno staff multidisciplinare, pianifica e predispone le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. Al Coordinatore Responsabile è possibile presentare Istanze di Accesso agli Atti (Cartella Socio-Sanitaria) compilando l'apposito modulo disponibile presso la reception o scaricabile dal sito ASP alla voce Procedimenti e Modulistica.

L'impegno che il Coordinatore Responsabile, insieme ai propri collaboratori, assume nei confronti di ogni anziano, del familiare, dell'amministratore di sostegno o tutore è di assicurare la massima disponibilità a rispondere, in tempi congrui, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento relativa al servizio erogato.

Il Coordinatore, in quanto responsabile della qualità della gestione complessiva e del risultato finale, è 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 direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sito presso la sede di ASP Città di Bologna, viale Roma n° 21 (vedi paragrafo n° 7 della presente CdS);
- lasciando una segnalazione, mediante apposito modulo disponibile presso la reception della struttura, nella cassetta collocata in prossimità dell'ingresso. Se il modulo conterrà i recapiti sarà inviata la risposta.

ASP si impegna a fornire risposta scritta alle segnalazioni scritte entro i 30 giorni successivi.

La struttura garantisce l'erogazione dei **seguenti servizi**:

5.1 Assistenza di base

E' volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, quali le cure igieniche, l'alimentazione, la mobilizzazione, ecc. favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata dagli **Operatori Socio Sanitari (OSS)**. Al Servizio è destinato un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari che opera garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane, con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita dell'ospite. Gli Operatori Socio Sanitari collaborano quotidianamente con le figure sanitarie per rilevare eventuali

stati di malessere e di dolore degli anziani ospitati. L'assistenza è inoltre finalizzata all'individuazione delle capacità psicofisiche residue ed al mantenimento e alla stimolazione delle stesse. Gli OSS collaborano alle attività di animazione e di socializzazione, sia di tipo individuale che di gruppo.

Il **Responsabile delle attività assistenziali (RAA)** si occupa dell'organizzazione e del coordinamento degli OSS, della pianificazione e della verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali, dell'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri.

Il **RAA cura inoltre i rapporti con i familiari** degli ospiti ed è la figura di riferimento a cui rivolgersi per **informazioni o richieste riguardanti gli aspetti socio-assistenziali**.

5.2 Assistenza infermieristica

L'**Infermiere** è il professionista sanitario che si occupa degli ospiti in relazione all'assistenza sanitaria generale. In particolare garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, è responsabile della corretta somministrazione delle terapie e della segnalazione al Medico Di Medicina Generale e all'equipe di variazioni dello stato di salute degli anziani. Sono inoltre sempre garantiti interventi infermieristici in urgenza mediante attivazione dei campanelli di chiamata posti nelle camere e nei bagni della struttura.

5.3 Assistenza Medica

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita da un **Medico di Medicina Generale** con accesso settimanale programmato.

All'anziano che assumerà la residenza in CA verrà pertanto richiesta la modifica del nominativo del Medico di medicina generale. L'infermiere presente, in caso di emergenza e ove lo ritenga necessario, potrà ricorrere 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.

5.4 Visite specialistiche ed indagini strumentali - ricoveri

Le **visite specialistiche** vengono garantite, su valutazione e richiesta del Medico di Medicina Generale, presso i presidi pubblici e privati convenzionati del territorio. La prenotazione viene effettuata dalla struttura tramite il CUP compatibilmente con la valutazione d'urgenza e le disponibilità dei presidi stessi.

I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto.

Nel caso sia richiesto, la struttura può organizzare il **trasporto**, il cui onere è a carico dell'ospite.

Nel caso fosse necessario un invio al **Pronto Soccorso**, il trasporto sanitario è assicurato dall'Azienda Usl di Bologna, tramite il servizio del 118, mentre il trasporto per il rientro in struttura è a carico dell'ospite. I familiari verranno immediatamente avvertiti ed invitati ad adoperarsi nel modo più celere per garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

5.5 Attività di animazione

L'attività di animazione ha l'obiettivo di conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'Anziano attraverso interventi volti a promuovere un mantenimento o un recupero delle sue capacità esistenti e delle funzioni cognitive. Sono proposte feste in occasione di ricorrenze e festività, tombola, gioco di carte, laboratori, attività manuali, uscite esterne di gruppo, attività musicali/musicoterapia, cineteca, ecc.

E' inoltre presente un programma settimanale/mensile di tutte le attività proposte all'interno degli spazi comuni del CS Giovanni XXIII e fruibili anche dagli ospiti della CA.

5.6 Consulenza specialistica del Fisioterapista

Il Fisioterapista operante all'interno del Centro Servizi può essere attivato dall'equipe della Comunità Alloggio per consulenze riguardanti la mobilità degli ospiti e l'utilizzo di eventuali ausili.

5.7 Consulenza specialistica dello Psicologo

Asp ha istituito un Servizio Psicologico operante in tutte le sue strutture residenziali per anziani. Lo Psicologo, in accordo con l'equipe del servizio, svolge un'articolata attività professionale che può comprendere:

- **Colloqui di sostegno ad ospiti e care giver**
- Attività di consulenza all'equipe nella redazione dei progetti individualizzati degli ospiti
- attività di supervisione e formazione al gruppo degli operatori

5.8 Servizio di podologia e di cure estetiche a pagamento

Il **servizio di podologia** consiste nel trattamento delle callosità, delle unghie ipertrofiche e incarnite, del piede doloroso. Viene erogato da professionisti in possesso di titolo specifico di podologo dietro presentazione di prescrizione medica.

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

La programmazione di tali servizi viene concordata facendone richiesta alla RAA.

5.9 Servizi alberghieri, gestionali e di supporto

I servizi alberghieri e di supporto compresi nella retta sono costituiti da:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia, sanificazione degli ambienti e disinfestazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- altri aspetti di comfort alberghiero
- servizio di centralino-reception

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 della struttura, sia per gli ospiti che per il personale che per i famigliari e visitatori.

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 monitorato tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

5.9.1 Servizio di ristorazione

E' **impegno** di ASP garantire un'alimentazione varia, rispettosa delle stagionalità e delle consuetudini etnico-culturali e individuare precocemente situazioni di criticità alimentari per prevenire e gestire casi di malnutrizione.

Il servizio è affidato a un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su quattro settimane e prevede il menu del giorno ed alcune alternative. Il servizio è realizzato in stretto raccordo tra il Dietista che collabora con ASP e l'équipe dei nuclei, in particolare i RAA, che provvedono, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun ospite, ad ordinare i pasti mediante un software dedicato. **Sono previste variazioni sulla base di preferenze individuali** (conformi comunque agli standard di servizio) o di **prescrizioni dietetiche** disposte dal Medico, coadiuvato dal Dietista.

Alcuni anziani, in base a bisogni specifici, potrebbero consumare i pasti in orari diversi da quelli abituali, per favorirne la corretta assunzione.

E' impegno di ASP infatti garantire la corretta alimentazione/idratazione di ogni ospite in relazione ai propri bisogni, per questo l'équipe sociosanitaria fornisce al MMG gli elementi utili affinché possa prescrivere una dieta adatta sulla base della quale la RAA del servizio ordina il pasto personalizzato volto da una parte a rispettare gusti, preferenze, abitudini dell'ospite e dall'altra a permettere di osservare eventuali criticità alimentari e avviare le azioni per evitarle e/o contrastarle.

5.9.2 Servizio di pulizia sanificazione degli ambienti e disinfestazione

E' affidato ad un'azienda esterna specializzata. **Le prestazioni di pulizia vengono erogate tutti i giorni della settimana**, festivi compresi per quanto concerne le camere, i servizi igienici le sale da pranzo e i soggiorni; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione degli altri locali della struttura segue specifici standard di servizio (bisettimanali, settimanali, mensili, ecc). La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite ed al bisogno.

L'intero servizio è pianificato dalla Coordinatrice Infermieristica Socio-Sanitaria di ASP che provvede, con la collaborazione del Coordinatore Responsabile e dei RAA, alla supervisione del servizio, secondo un calendario di verifiche periodiche e/o al bisogno, rapportandosi con il fornitore per il mantenimento degli standard richiesti e la corrispondenza di quanto indicato nel contratto di fornitura.

5.9.3 Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Servizio di Guardaroba, gestito da personale di ASP, garantisce per l'intera Comunità Alloggio il rifornimento della biancheria piana, della biancheria intima e degli indumenti personali degli ospiti coordinandosi con un'azienda esterna che effettua il servizio di lavaggio e stiratura. Al momento dell'ingresso viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per la stagione estiva/invernale. Gli abiti vengono contrassegnati con il cognome e nome dell'anziano. Per far sì che l'ospite indossi sempre vestiti puliti occorre poter disporre di un numero congruo di capi tale da realizzare l'intero percorso necessario per il loro lavaggio, stiro e ricollocazione in armadio.

Il Servizio di lavanderia è affidato ad un'azienda esterna specializzata. Gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti. Il lavaggio viene effettuato avvalendosi di lavanderie di tipo industriale, pertanto si consiglia di portare capi in fibre resistenti e di valutare se utilizzare o meno il servizio di lavaggio per capi particolarmente delicati. **Per evitare lo smarrimento degli indumenti occorre sempre consegnare agli addetti del servizio guardaroba**, o in loro assenza al RAA, i capi portati in struttura affinché possano venire etichettati prima dell'uso. L'attività viene monitorata sistematicamente dal personale interno.

5.9.4 Altri aspetti di confort alberghiero

La struttura 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 comune (shampoo, pettine, rasoio, ecc).

5.9.5 Servizio di centralino-reception

Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata dall'esterno e dalle altre sedi di ASP, fornisce informazioni di carattere generale inerenti alla struttura, monitora gli ingressi alla Comunità Alloggio e agli servizi del Centro Giovanni XXIII. Gestisce inoltre la distribuzione della posta intestata ai singoli ospiti e/o loro familiari proveniente dalla sede amministrativa e/o dall'esterno.

5.10 Altre prestazioni

5.10.1 Servizio di trasporto sanitario e sociale a pagamento

In caso di ricovero o di dimissioni da presidi ospedalieri, i trasporti degli anziani inseriti in Comunità Alloggio sono assicurati dall'Azienda USL.

La struttura può fornire a pagamento un servizio di **trasporto sanitario** (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici)

Possono essere inoltre essere richiesti a pagamento trasporti non rientranti nella casistica sopra descritta, come le visite per l'Invalidità Civile o l'accompagnamento in Tribunale per la nomina dell'Amministratore di Sostegno.

5.10.2 Acquisto e gestione farmaci

La CA provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale su ricetta nominativa.

I costi relativi ai farmaci non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario (ad es. farmaci di fascia C non previsti dal prontuario) ed eventuali oneri relativi a prestazioni sanitarie saranno addebitati nella retta dei mesi successivi.

Il servizio provvede, inoltre, alla corretta conservazione e somministrazione dei farmaci in base alle normative vigenti.

5.10.3 Distributori automatici

Nella struttura sono presenti distributori di bevande calde, fredde, snack e gelati gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano con denaro contante (monete) o con chiave ricaricabile che, su richiesta al RAA e dietro versamento di una cauzione, è disponibile presso l'ufficio dello stesso.

5.10.4 Telefonate

Gli ospiti potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea fissa della struttura, utilizzando i telefoni presenti, in orari compatibili con le attività in corso e comunque al di fuori degli orari dei pasti e del riposo. Qualora l'anziano residente sia interessato ad effettuare delle telefonate potrà rivolgersi al RAA per concordarle.

Gli ospiti possono disporre di un proprio cellulare che devono saper gestire in maniera autonoma. Il progetto individualizzato dell'anziano può prevedere in particolari condizioni il ricorso a videochiamate per facilitare la relazione tra l'ospite e i familiari.

5.10.5 Pasto in struttura per i familiari

I familiari, salvo diverse indicazioni regionali/nazionali, o da parte dell'AUSL e della Direzione di ASP, possono pranzare e cenare in struttura con i propri congiunti rivolgendosi al RAA per prenotare il pasto con almeno tre/quattro giorni d'anticipo.

Il pagamento del pasto deve essere effettuato in anticipo, direttamente al RAA al momento della prenotazione.

5.10.6 Servizio di manutenzione

La CA garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature, delle aree esterne (giardini e parcheggi interni) attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.

Chiunque può segnalare eventuali guasti al RAA che avvierà le procedure di attivazione del servizio di manutenzione. **Gli interventi di manutenzione sono eseguiti con priorità e tempi variabili** a seconda dell'urgenza, della rilevanza e del contenuto delle segnalazioni ricevute.

5.10.7 Attività religiosa

All'interno della Cappella del CS Giovanni XXIII si celebra settimanalmente la S. Messa ed è possibile richiedere al Parroco della vicina Parrocchia di San Giovanni Bosco la somministrazione dei sacramenti.

Agli Anziani che professano religioni diverse dal cattolicesimo, viene garantita la completa libertà di culto e l'eventuale supporto, se necessario, per professarlo.

5.10.8 Giornali, riviste e libri

In Comunità Alloggio sono disponibili quotidiani e libri per gli ospiti, i loro familiari o per il personale per attività di socializzazione e intrattenimento. All'interno del CS Giovanni XXIII è presente una raccolta di libri ancora più ampia: si può accedere al suo utilizzo chiedendo alla RAA.

5.10.9 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 portalettere e l'avviso al destinatario. Concordando con il RAA è possibile richiedere che la corrispondenza venga conservata presso la struttura a disposizione dei familiari, per il ritiro negli orari di presenza del RAA. L'ASP non risponde di eventuali ritardi nel ritiro e lettura della posta da parte dei familiari.

5.10.10 Gestione valori

Agli anziani 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 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.

5.11 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

I seguenti uffici si trovano presso la sede amministrativa di Asp Città di Bologna, sita in Viale Roma n° 21 – Bologna.

Ufficio amministrativo Anziani:

- effettua le chiamate per i nuovi inserimenti,
- cura la stipula del contratto d'ingresso,
- è il punto d'informazione per il cittadino sulle liste d'attesa o su altri aspetti legati al contratto,
- si occupa di pratiche di segreteria per gli ospiti.

Ufficio Relazioni con il pubblico (URP):

- è il punto di informazione ed orientamento per il cittadino per richieste di natura amministrativa;

- è l'ufficio che accoglie e gestisce osservazioni, segnalazioni o reclami verbali e/o scritti impegnandosi ad effettuare un'istruttoria e a restituire al cittadino, entro il limite di 30 gg., una risposta a quanto segnalato.

Cassa ospiti/ Ufficio rette:

- è l'ufficio che elabora mensilmente le rette e al quale rivolgersi per chiarimenti su aspetti relativi ai pagamenti;
- è l'ufficio di riferimento per i rapporti con gli ospiti e i loro familiari per quanto attiene la gestione della regalia per coloro a cui è riconosciuta;
- si occupa inoltre della predisposizione annuale della documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

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 RAA e al Coordinatore Responsabile compete vigilare sul clima interno, ed eventualmente mettere in atto azioni volte a garantire la professionalità e correttezza delle relazioni da parte del personale.

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

Il servizio - in ottemperanza al GDPR in tema di privacy, - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati personali indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

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

6.3 Accesso visitatori all'interno della struttura

ASP considera un valore la presenza dei familiari in quanto contribuisce al raggiungimento del miglior livello possibile di benessere dei loro cari. Per favorire tale presenza, l'accesso per le visite è possibile tutti i giorni in un'ampia fascia oraria continuativa dalla mattina alla sera, oltre a personalizzazioni definite dal progetto individualizzato. Gli orari di apertura alle visite sono indicati nell'opuscolo informativo.

Ai visitatori è richiesto esplicitamente, durante i loro accessi in struttura di:

- rispettare i tempi e l'organizzazione delle attività assistenziali, di cura e di intrattenimento della struttura,
- tenere comportamenti corretti durante la permanenza negli spazi comuni ed in quelli privati al fine di favorire una proficua convivenza in comunità dei loro congiunti e degli altri ospiti;
- non assumere iniziative assistenziali autonome senza l'accordo con gli operatori, evitando in ogni caso interventi nei confronti di altri anziani e segnalando al personale eventuali problematiche riscontrate direttamente,
- accedere alla camera del proprio caro esclusivamente nel rispetto delle indicazioni del personale, concordando con esso tempi e modalità al fine di garantire anche il benessere e la privacy degli altri ospiti.

7 Controlli e verifiche della qualità del servizio

Il servizio adotta una serie di azioni per assicurare la qualità delle prestazioni erogate. Nello specifico:

- definisce i livelli di responsabilità organizzativa e professionale del servizio;
- assicura che tutto il personale sia competente, qualificato, con padronanza della lingua italiana, per svolgere le attività proprie della qualifica/ruolo lavorativo;
- redige un piano organizzativo degli interventi socio-sanitari e ne controlla, attraverso moduli, report e attività di verifica dei vari Responsabili, la corretta esecuzione;
- registra gli eventuali disservizi, riscontrati direttamente o segnalati dagli ospiti, e ne analizza le cause per intraprendere azioni correttive di miglioramento;
- tiene sotto controllo le attività affidate a terzi fornitori monitorandone le prestazioni.

7.1 L'ascolto degli utenti

L'ascolto degli utenti è un impegno importante 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 significa riconoscere loro il diritto:

- ✓ all'ascolto,
- ✓ a segnalare mal funzionamenti o disservizi,
- ✓ a presentare reclami e a ricevere risposte,
- ✓ a presentare proposte di miglioramento.

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

Tali strumenti sono:

- costituzione del Comitato Consultivo Servizi Anziani
- raccolta di suggerimenti, segnalazioni, reclami;
- somministrazione periodica di questionari di soddisfazione.

8 Volontariato

La Comunità Alloggio incentiva la presenza di volontariato in forma organizzata e/o individuale al fine di contribuire allo sviluppo della cultura della solidarietà ed alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati, a favore della comunità anziana che vive al proprio interno, il tutto attraverso la realizzazione di progetti socio assistenziali e socio-culturali che puntano alla socializzazione ed all'integrazione con il territorio circostante.

I volontari sono coperti da assicurazione dell'ASP sia per casi di infortunio 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 di socializzazione per gli ospiti.

9 Accesso animali di affezione

Uno dei principi fondamentali di 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 nucleo/struttura 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 benessere del singolo 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 della struttura, deve essere richiesto al Coordinatore Responsabile, al fine di ottemperare a tutto quanto in esso previsto prima dell'ingresso dell'animale.

10 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 relativi allegati, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi della normativa vigente.

Note

Legenda:

- ASP - Azienda di Servizi alla Persona
- CD - Centro Diurno
- CdS - Carta dei Servizi
- CS - Centro Servizi
- CR - Comunità Alloggio
- CRA - Casa Residenza per Anziani
- CRS- Coordinatore Responsabile del Servizio
- FT - Fisioterapista
- LUC - Lista unica cittadina
- OSS - Operatori Socio Sanitari
- RAA - Responsabile Attività Assistenziali
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- UVM - Unità di valutazione Multidimensionale