



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**



APPARTAMENTI PROTETTI

Centro Servizi MADRE TERESA DI CALCUTTA

1 Indice

<i>SEZIONE I – Carta dei Servizi e presentazione di ASP Città di Bologna</i>	4
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
<i>SEZIONE II – Descrizione del Servizio Appartamenti Protetti</i>	7
1. <i>Il Servizio Appartamenti Protetti</i>	7
2. <i>Gli appartamenti protetti dell’Asp - articolazione dei posti</i>	7
3. <i>Descrizione del CS Madre Teresa di Calcutta</i>	8
4. <i>Descrizione degli Appartamenti protetti del Madre Teresa di Calcutta</i>	8
5. <i>Modalità di ammissione e dimissione</i>	9
5.1. <i>Accesso al servizio</i>	9
5.2. <i>Inserimento nel Servizio</i>	9
5.3. <i>Dimissioni dal servizio</i>	10
6. <i>Valori e metodologia di lavoro</i>	11
6.1. <i>I valori di riferimento</i>	11
6.2. <i>Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti</i>	11
6.3. <i>Metodologia di lavoro</i>	11
6.4. <i>Equipe Professionale</i>	12
7. <i>I Servizi previsti per gli Appartamenti Protetti ed inclusi in retta</i>	13
7.1. <i>Supervisione diurna</i>	13
7.2. <i>Chiamata d’emergenza</i>	13
7.3. <i>Monitoraggio sanitario di base</i>	13
7.4. <i>Attività di animazione</i>	13
7.5. <i>Servizio di Manutenzione</i>	13
7.6. <i>Servizio di Pulizia</i>	14
7.7. <i>Supporto alla effettuazione della Spesa</i>	14
7.8. <i>Attività di segretariato sociale</i>	14
7.9. <i>Gestione valori</i>	14
7.10. <i>Servizio di Trasporto sanitario</i>	14
8. <i>Altre prestazioni a pagamento</i>	15

8.1. Servizio di podologia e di cure estetiche.....	15
8.2. Servizio di ristorazione.....	15
8.3. Servizio di lavanderia.....	15
8.4. Pulizie aggiuntive.....	15
8.5. Altre prestazioni assistenziali.....	15
8.6. Prestazioni infermieristiche a pagamento	16
9. Altre informazioni utili	16
9.1. Orario di apertura e accesso alla struttura.....	16
9.2. Assistenza Medica.....	16
9.3. Attività Religiosa.....	16
9.4. Animali di affezione.....	16
9.5. Uffici e servizi amministrativi di riferimento	17
9.6. Volontariato.....	17
10. Norme di comportamento – Regolamento interno	17
SEZIONE III Meccanismi di verifica e tutela.....	18
1. Controlli e verifiche della qualità del servizio	18
2. L’ascolto degli utenti.....	18
2.1. Modalità di partecipazione della famiglia.....	18
2.2. Reclami	19
2.3. Indagini di soddisfazione.....	19
2.4. Comitato consultivo Servizi Anziani (CCSA)	19
Norma conclusiva	20

SEZIONE I – Carta dei Servizi e presentazione di ASP Città di Bologna

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.

SEZIONE II – Descrizione del Servizio Appartamenti Protetti

Nelle pagine seguenti il servizio è descritto in condizioni di normale operatività, che possono essere superate e ridefinite in funzione delle indicazioni normative e scientifiche necessarie alla prevenzione e al contenimento della pandemia da Covid-19. Tali variazioni sono di volta in volta comunicate dal Coordinatore responsabile tramite materiale informativo, incontri e colloqui con l'ospite e/o il famigliari di riferimento.

1. Il Servizio Appartamenti Protetti

Gli Appartamenti Protetti (AP), costituiti da un insieme di alloggi collocati in una medesima unità strutturale, si pongono come presidio socio assistenziale con l'intento di fornire opportunità di vita autonoma in ambiente residenziale monitorato e protetto. L'obiettivo che persegue il servizio è quello di realizzare un contesto abitativo che si qualifichi per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di vita indipendente dell'utente, che consenta il mantenimento dei legami affettivi e familiari, valorizzi l'identità personale, tuteli la capacità di autodeterminazione, promuova occasioni di aggregazione ed integrazione nel tessuto socio-relazionale e del territorio di riferimento.

Il servizio si rivolge ad anziani autosufficienti residenti nel Comune di Bologna che presentano necessità di tipo abitativo e bisogni legati a situazioni di solitudine e mancanza di tutela. Il servizio può accogliere anche persone parzialmente autosufficienti ma in grado di autogestirsi nella maggior parte delle attività della vita quotidiana e che possono necessitare di supporto e supervisione. Il servizio di AP è rivolto a singoli o coppie prioritariamente di età superiore a sessantacinque anni o, se di età inferiore, con bisogni/patologie assimilabili a quelli dell'età senile o con valutazione socio-sanitaria che evidenzia la necessità e l'appropriatezza di tale inserimento.

Una percentuale dei posti, di anno in anno definita con la Committenza, è destinata ad utenti individuati dai Servizi Sociali Territoriali, inoltre il servizio è a disposizione di persone adulte con disabilità, in grado di autogestirsi per quanto riguarda le principali attività della vita quotidiana, per un numero limitato di posti.

Gli AP sono regolamentati dal "Contratto di servizio" stipulato con il Comune di Bologna che ne definisce le finalità, le prestazioni garantite e quelle a richiesta, le modalità di accesso nonché tariffe e rapporti economici.

2. Gli appartamenti protetti dell'Asp - articolazione dei posti

L'Asp Città di Bologna dispone attualmente di n. 102 AP per un totale di 142 posti, distribuiti nei seguenti 4 Centri Servizi:

- n. 17 AP, di cui 5 singoli e 12 doppi, presso il CS Madre Teresa di Calcutta
- n. 30 AP, di cui 24 singoli e 6 doppi presso il CS San Nicolò di Mira
- n. 19 AP, di cui 13 singoli e 6 doppi presso il CS Giovanni XXIII

– n. 36 AP, di cui 20 singoli e 16 doppi presso il CS Lercaro

Nei Centri Servizi Lercaro e Giovanni XXIII alcuni degli appartamenti sono nella disponibilità del Servizio Sociale per la Disabilità.

3. Descrizione del CS Madre Teresa di Calcutta

Il Centro servizi per anziani Madre Teresa propone diverse tipologie di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti
- Centro Diurno per anziani
- Appartamenti protetti per Anziani autosufficienti

Il Centro Servizi è interamente gestito dalla Cooperativa Ancora che è titolare dei servizi accreditati che vi hanno sede (CRA e CD).

Per quanto riguarda invece gli Appartamenti Protetti, Asp ha la titolarità del servizio mentre la Cooperativa ne gestisce gli aspetti operativi secondo le modalità previste da specifico contratto sottoscritto tra le parti e di cui la presente Carta dei servizi è parte integrante.

Asp cioè stipula i contratti con la Committenza Pubblica e con l'Utenza, cura la ricezione della domanda di ingresso, la gestione della lista d'attesa, l'inserimento nel servizio, i rapporti contrattuali economici, la ricezione di reclami e spunti di miglioramento.

Asp garantisce che il servizio erogato tramite la Cooperativa Ancora rispetti le caratteristiche previste dalla presente Carta dei Servizi.

4. Descrizione degli Appartamenti protetti del Madre Teresa di Calcutta

Il Centro Servizi Madre Teresa di Calcutta dispone complessivamente di 17 appartamenti distribuiti fra il piano terra ed il primo piano così articolati:

- Piano Terra n. 5 appartamenti doppi di cui n. 4 con giardino privato
- Primo piano n. 12 Appartamenti (di cui n. 7 doppi e n. 5 singoli)

Gli appartamenti sono tutti bilocali (35/40 mq) privi di barriere architettoniche, suddivisi in una zona giorno con angolo cottura, zona notte e bagno con doccia.

Tutti gli appartamenti sono predisposti per allacciamento di TV e telefono e dotati di sistema di raffrescamento, con regolazione indipendente della temperatura all'interno di ogni camera. Gli appartamenti vengono forniti arredati ed attrezzati.

Gli utenti possono altresì dotare l'appartamento di ausili aggiuntivi previa verifica di conformità del Coordinatore Responsabile di Asp.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi descritti ed in generale il benessere dell'anziano è possibile la personalizzazione dell'alloggio con elementi di arredo ed ornamento, con l'unico vincolo del rispetto delle condizioni in cui viene consegnato l'alloggio. L'Utente è responsabile del corretto utilizzo e manutenzione del mobilio e delle suppellettili consegnate, in caso di appurata responsabilità per un uso non appropriato i costi necessari per il ripristino saranno richiesti all'utente.

Ogni appartamento è inoltre provvisto di un sistema di chiamata collegato ad una zona presidiata dal personale di servizio della struttura.

Recapiti e Come raggiungerci:

Gli appartamenti protetti del Centro servizi Madre Teresa di Calcutta si trovano a Bologna in **Via Altura n. 9**, tel. **051/6204111** nel quartiere Savena e sono facilmente raggiungibili 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 Altura
- ✓ n. linea 90 fermata Altura.

5. Modalità di ammissione e dimissione

5.1. Accesso al servizio

L'accesso agli appartamenti destinati agli anziani avviene attraverso due modalità:

- graduatoria privata, presentando domanda su apposito modulo direttamente all'ASP che la inserirà in una graduatoria formulata secondo l'ordine cronologico delle domande pervenute. Il modulo può essere ritirato presso la Sede amministrativa, presso le strutture socio assistenziali o scaricato direttamente dal sito web dell'Ente;
- graduatoria pubblica, gli anziani che presentano particolari problematiche socio economiche possono rivolgersi al **Servizio sociale di Comunità** del Quartiere di residenza che, previa istruttoria, provvederà a segnalare il nominativo dell'anziano per l'inserimento in una lista di attesa pubblica, redatta due volte all'anno.

Anche accedendo al servizio tramite graduatoria privata è possibile, in presenza delle condizioni previste dal regolamento comunale, richiedere il contributo a sostegno delle spese.

5.2. Inserimento nel Servizio

L'assegnazione dell'appartamento avviene secondo disponibilità. Nel momento in cui l'anziano riceve la telefonata è invitato a confermare contestualmente l'interesse, in caso positivo è concordato un appuntamento entro 7 giorni per prendere visione dell'appartamento, entro 3 giorni dalla visita deve essere accettato l'inserimento. In caso di rifiuto la domanda viene ritenuta decaduta, è consentito un solo rifiuto a coloro che hanno espresso più preferenze.

Successivamente è possibile riscriversi alla graduatoria.

L'ingresso è preceduto da una valutazione da parte di ASP dell'adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze espresse e ai bisogni correlati alla condizione di autosufficienza e salute. A tal fine è richiesta la presentazione di una relazione del Medico di Medicina Generale sulle condizioni dell'anziano. L'equipe del servizio Appartamenti Protetti (Cooperativa Ancora) pone particolare attenzione all'accoglienza del nuovo residente allo scopo di facilitare il momento dell'inserimento e consentire un approfondito scambio di informazioni che permetta all'anziano di ambientarsi il prima possibile e all'equipe di mettere in atto fin dal primo giorno risposte adeguate ai bisogni espressi.

Prima dell'inserimento effettivo occorre che il nuovo residente sottoscriva presso gli Uffici Amministrativi di ASP il contratto di ospitalità, versi il deposito cauzionale e presenti la documentazione prevista nel contratto stesso. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto avviene la consegna delle chiavi dell'alloggio.

5.3. Dimissioni dal servizio

La dimissione dal servizio può aver luogo per:

- dimissione volontaria dell'utente con preavviso scritto ad ASP di almeno 30 giorni;
- dimissione disposta con preavviso da parte di ASP ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio e per inadempienze contrattuali (ad es. ospitalità a terze persone non autorizzate;);
- mancato rispetto del regolamento di via comunitaria in vigore, regolamento che può essere aggiornato dal Coordinatore Responsabile di ASP qualora se ne ravvisi la necessità;
- morosità; l'utente è considerato moroso dopo tre mesi di mancato pagamento della retta trascorsi i quali vengono attivate le pratiche di riscossione crediti che possono comportare anche la dimissione dal servizio;
- aggravamento delle condizioni socio-sanitarie dell'utente tali da rendere non sicura la permanenza in alloggio;
- decesso.

L'anziano può presentare la disdetta dell'appartamento in qualsiasi momento, fermo il rispetto del preavviso sopra citato, e comunque cessa di pagare la retta del servizio dal momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui l'ha ricevuto al momento dell'inserimento.

Le condizioni dell'appartamento in relazione allo stato di manutenzione degli impianti e degli arredi ed allo stato della pulizia ed igiene degli ambienti verranno stabilite ad insindacabile giudizio del Coordinatore Responsabile del servizio di ASP e dai tecnici di Asp.

Rimangono altresì a carico dell'ospite e/o dei familiari gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per il tempestivo sgombero dell'appartamento dai mobili e dagli effetti personali dell'anziano. Nel caso in cui la persona che ne ha fruito o i familiari non dovessero essere in grado di provvedervi, le incombenze inerenti lo sgombero e il ripristino dell'alloggio saranno assunte da ASP, fermo restando che gli oneri relativi rimarranno in capo all'anziano o ai suoi familiari. Asp recupererà detti oneri prioritariamente con l'utilizzo del deposito cauzionale.

In caso di **aggravamento delle condizioni socio-sanitarie** a seguito delle quali l'anziano non sia più in grado di autogestirsi per le attività della vita quotidiana anche con aiuti esterni, il Servizio Appartamenti Protetti segnalerà tempestivamente la situazione al Servizio Sociale di Comunità del Quartiere.

Il Servizio promuoverà l'elaborazione di un piano - in accordo con l'anziano ed i suoi familiari - finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'appartamento protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, eventualmente anche all'interno della rete dei servizi di ASP quali Comunità Alloggio e Casa di riposo.

In caso di **decesso** dell'anziano rimane a carico dei familiari attivare il servizio di onoranze funebri e in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente.

Unicamente per gli anziani che non hanno familiari, il servizio di onoranze funebri sarà attivato direttamente dal Servizio appartamenti protetti , in collaborazione con l'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Se il decesso avviene in appartamento la salma verrà trasferita secondo le modalità in vigore al deposito osservazione salme (DOS) dei servizi cimiteriali del Comune di Bologna.

6. Valori e metodologia di lavoro

6.1. I valori di riferimento

Tutto il personale che opera all'interno del servizio, in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto è chiaramente riconoscibile e si identifica se richiesto da ospiti, familiari, visitatori.

Il personale è tenuto a conformarsi a valori di 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.

Asp richiede alla Cooperativa Ancora la predisposizione per il personale di un programma della formazione volto al miglioramento delle competenze.

6.2. Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti

Il Servizio Appartamenti protetti garantisce attività e azioni di assistenza e tutela dei residenti all'interno del Centro, luogo di vita comunitaria in cui la libertà di scelta, di espressione e di azione del singolo si deve necessariamente incontrare con il diritto di tutela e salvaguardia di tutti i residenti ed è pertanto responsabile di adottare tutte le misure predisposte dalla struttura a tali scopi.

Il Residente può entrare e uscire liberamente dal proprio appartamento e dalla struttura nel rispetto delle regole generali di accesso alla stessa. Tuttavia è necessario che ogni Utente o suo familiare comunichi al personale l'uscita dalla struttura in caso di assenze programmate di almeno due giorni.

6.3. Metodologia di lavoro

Il Servizio Appartamenti protetti si qualifica quale luogo di vita indipendente dell'anziano all'interno di un contesto tutelato che consente il mantenimento dei legami affettivi e familiari della persona, valorizzandone l'identità, favorendo la sua capacità di autodeterminazione, e promuovendo opportunità di aggregazione e integrazione con il contesto socio-relazionale del Centro servizi e del territorio di riferimento.

Questo obiettivo è perseguibile attraverso alcuni principi di riferimento quali:

Personalizzazione dell'intervento:

Conseguita attraverso la capacità dell'equipe professionale di cogliere specifiche situazioni di bisogno della singola persona e di attivare adeguati percorsi e risposte condivise e in collaborazione con familiari, i Servizi Sociali Territoriali e della rete, i caregiver informali e/o risorse del volontariato.

Integrazione multi-disciplinare:

Attraverso strumenti sistematici di integrazione nell'ambito dei quali le diverse figure professionali operano modulando il proprio specifico intervento con gli altri ruoli e condividendo obiettivi, strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.

Integrazione del servizio con il territorio:

Attraverso l'apertura al territorio di riferimento e favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti/attori (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.), con particolare cura per i caregiver e le persone significative nella storia dell'anziano residente.

6.4. Equipe Professionale

Le principali figure professionali variamente impiegate nell'erogazione del servizio per gli appartamenti protetti sono le seguenti:

Per ASP:

- Coordinatore Responsabile di ASP

Per la Cooperativa Ancora :

- Coordinatore Responsabile del Centro Servizi
- Operatore socio sanitario (OSS)
- Infermiere
- Animatore/Educatore

I professionisti sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

✓ Coordinatore Responsabile di ASP

Il Coordinatore Responsabile di ASP, in quanto garante della gestione complessiva del servizio, è tenuto, unitamente al Coordinatore del Centro Servizi della Cooperativa, a monitorare lo svolgimento delle attività, ad effettuare la verifica della qualità dei servizi erogati e dei risultati raggiunti, a verificare l'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento attuate dalla Cooperativa a fronte di eventuali disservizi occorsi.

✓ Coordinatore Responsabile del Centro Servizi della Cooperativa Ancora

Ha la responsabilità dell'organizzazione e realizzazione delle prestazioni erogate dal servizio. Opera insieme ad uno staff multidisciplinare per pianificare e attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. E' impegno del Coordinatore e del suo staff assicurare la massima disponibilità a rispondere alle richieste di chiarimento o approfondimento sulle modalità di realizzazione del servizio.

Cura, inoltre, l'attività di segretariato sociale, tiene i rapporti con i Servizi Sociali di Comunità e i familiari degli ospiti ed è quindi la figura di riferimento a cui rivolgersi per tutte le informazioni riguardanti l'erogazione del servizio.

✓ Infermiere

Si occupa, se pianificato, del monitoraggio sanitario di base e fornisce supporto all'anziano rispetto alla gestione della sua salute.

✓ Animatore/Educatore

Gli animatori si occupano della progettazione e della realizzazione delle iniziative di socializzazione, ricreative, culturali rivolte a tutti gli ospiti e residenti del Centro Servizi.

7. I Servizi previsti per gli Appartamenti Protetti ed inclusi in retta

Il servizio Appartamenti Protetti di ASP fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra loro integrate e comprese nella retta. Tali prestazioni sono concordate all'atto dell'inserimento o in momenti successivi e sono segnalate nel piano personalizzato dell'anziano.

7.1. Supervisione diurna

L'attività di supervisione diurna ha l'obiettivo di verificare la situazione dell'anziano e raccogliere eventuali segnalazioni e richieste. La supervisione è effettuata, se non diversamente indicato dal residente, di norma al mattino nei giorni feriali, mediante visita e contatto telefonico. Nei giorni festivi, anche infrasettimanali, e al pomeriggio dei giorni feriali, la supervisione è telefonica. Qualora il residente dovesse assentarsi durante la fascia oraria della supervisione concordata, deve comunicare preventivamente l'uscita dalla struttura.

7.2. Chiamata d'emergenza

In caso di emergenza l'anziano può attivare un campanello di chiamata localizzato nell'appartamento e collegato con altra Struttura del Centro Servizi presidiata da personale socio-sanitario

7.3. Monitoraggio sanitario di base

E' previsto un monitoraggio sanitario di base programmato effettuato dagli infermieri del CS e l'erogazione di n. 5 prestazioni infermieristiche mensili (es medicazioni, terapie iniettive, ecc). Possono inoltre essere richieste a pagamento ulteriori prestazioni che eventualmente si rendessero necessarie.

7.4. Attività di animazione

E' favorita la possibilità di accesso alle attività di animazione e intrattenimento organizzate nell'ambito del CS dall'animatore e dalle altre figure professionali coinvolte. Sono previste attività ricreativo - occupazionali, attività di stimolazione e specifici eventi ricreativi e di socializzazione che vengono comunicate ai residenti direttamente dagli operatori e tramite volantini e manifesti esposti nelle bacheche informative.

7.5. Servizio di Manutenzione

E' garantita la manutenzione straordinaria (ASP) ed ordinaria (Cooperativa Ancora) dell'immobile, degli impianti degli arredi, degli elettrodomestici e delle attrezzature, attraverso un servizio di manutenzione interno e/o mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.

La manutenzione non è prevista per tutto quanto è di proprietà dell'ospite.

I guasti vanno segnalati agli Operatori del Servizio Appartamenti Protetti che avvieranno le procedure di attivazione della manutenzione. Gli interventi sono eseguiti con priorità e tempi variabili a seconda dell'urgenza, della rilevanza e del contenuto delle segnalazioni ricevute.

7.6. Servizio di Pulizia

Il Servizio Appartamenti protetti provvede alla pulizia degli spazi comuni e alla pulizia generale dell'appartamento con cadenza bimestrale, secondo un calendario predisposto dal Coordinatore del servizio.

Al fine di mantenere in condizioni di decoro i locali ad uso pubblico e privato, è necessaria la massima collaborazione da parte dei residenti degli appartamenti per agevolare la realizzazione delle operazioni di pulizia.

Nelle aree esterne e interne comuni, sono previsti interventi mirati di disinfestazione e derattizzazione, con cadenze predefinite e al bisogno e nel rispetto delle indicazioni degli organi preposti.

7.7. Supporto alla effettuazione della Spesa

Per favorire l'effettuazione della spesa delle persone che hanno problemi di mobilità e di spostamento privi di risorse famigliari, amicali e supporti assistenziali, è organizzato un accompagnamento periodico e agevolato il ricorso a risorse del volontariato e/o servizi per la consegna della spesa a domicilio.

7.8. Attività di segretariato sociale

Il Servizio supporta su richiesta le persone prive di familiari o figure di riferimento nelle necessità relative al disbrigo di pratiche amministrative quali dichiarazione dei redditi, pratiche ISEE etc.

7.9. 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 Coordinatore Responsabile del Centro Servizi per l'eventuale attivazione degli organismi competenti.

In particolari situazioni, previste nel progetto individualizzato, il Centro Servizi può farsi carico della custodia e della gestione del denaro.

7.10. Servizio di Trasporto sanitario

Il servizio di trasporto (mezzo e autista) per visite mediche è riservato agli anziani con difficoltà di spostamento privi di risorse famigliari, amicali e supporti assistenziali. Il servizio deve essere concordato con il Coordinatore del servizio con almeno una settimana di anticipo. Non è garantita la presenza di un accompagnatore.

8. Altre prestazioni a pagamento

8.1. Servizio di podologia e di cure estetiche

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. La prestazione è organizzata dal Coordinatore del servizio e il costo è a carico dell'ospite richiedente.

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.

La prestazione è organizzata dal Coordinatore del servizio e il costo è a carico dell'ospite richiedente.

8.2. Servizio di ristorazione

E' possibile per il residente che ne fa richiesta al Coordinatore del servizio, usufruire del Servizio di Ristorazione presente nel Centro Servizi. Ciascun residente può richiedere al Coordinatore del servizio il menù settimanale. Il menù si ripete ogni quattro settimane e si alternano nel corso dell'anno solare il menù invernale e il menù estivo e sono possibili diete personalizzate. Il costo del pasto è a carico dell'ospite richiedente.

8.3. Servizio di lavanderia

Ogni appartamento è dotato di lavatrice ed è altresì possibile avvalersi a pagamento del servizio di lavanderia del Centro Servizi che può provvedere al lavaggio della biancheria piana e degli indumenti personali.

In caso di guasto o malfunzionamento della lavatrice in dotazione all'appartamento, in attesa della riparazione, il Centro Servizi può farsi carico del servizio di lavaggio della biancheria del residente senza oneri aggiuntivi.

8.4. Pulizie aggiuntive

E' possibile richiedere pulizie straordinarie dell'alloggio oltre a quelle periodiche garantite dal Servizio, facendone richiesta al Coordinatore del servizio e previa presentazione del preventivo.

8.5. Altre prestazioni assistenziali

Il servizio di assistenza di base per il bagno, prestazioni d'igiene personale, aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti, pulizia dell'appartamento, ecc è garantito dal Servizio di Assistenza Domiciliare del Quartiere nei casi valutati dall'Assistente Sociale Responsabile del caso, con tariffe e modalità di pagamento determinate dal Quartiere stesso. Nel caso di anziani privi di familiari o persone di riferimento la struttura provvederà ad attivarsi direttamente presso il Servizio Sociale di comunità del Quartiere di riferimento.

Nel caso l'anziano o la famiglia lo valutino opportuno, possono attivare autonomamente forme di assistenza privata all'interno degli appartamenti, previo accordo con il Coordinatore Responsabile del Centro Servizi. In caso di necessità di assistenza continuativa fornita da assistente familiare convivente è necessario richiedere la preventiva autorizzazione del

Coordinatore Responsabile di ASP che verificherà l'idonea collocazione e l'impegno al pagamento della retta per appartamento doppio.

8.6. Prestazioni infermieristiche a pagamento

Oltre a quanto già descritto in altra parte, ulteriori servizi infermieristici possono essere forniti, a pagamento, su richiesta dell'utente. Le prestazioni verranno concordate con il Coordinatore Responsabile del Centro Servizi secondo modalità e tempi che non interferiscano con il servizio prestato in struttura. I costi variano a seconda delle prestazioni richieste e sono determinati avendo a riferimento il tariffario dell'Ordine delle professioni infermieristiche.

9. Altre informazioni utili

9.1. Orario di apertura e accesso alla struttura

I familiari e conoscenti hanno libero accesso agli appartamenti degli anziani residenti: le visite non sono soggette a limitazioni di orari nell'arco della giornata al fine di favorire l'autonomia dell'anziano e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, pur nel rispetto delle comuni regole di comportamento.

Non è consentito il pernottamento di terze persone presso l'alloggio senza comprovati motivi ed il formale assenso del Coordinatore Responsabile di ASP.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla struttura; il Servizio non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Ai residenti degli Appartamenti protetti è semplicemente richiesto di informare il Responsabile delle attività assistenziali o gli operatori quando intendono assentarsi per più di una giornata, in modo da non creare disagi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate.

9.2. Assistenza Medica

L'assistenza medica diurna di diagnosi e cura è garantita dal proprio **Medico di Medicina Generale**.

9.3. Attività Religiosa

Ai residenti degli Appartamenti è consentita la partecipazione alle funzioni religiose che si tengono all'interno del Centro Servizi. Gli ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica possono segnalare i riferimenti utili per i contatti con ministri di altri culti.

9.4. Animali di affezione

E' consentito tenere in appartamento animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino un evidente causa di disagio o pericolo per gli altri anziani o il personale (rumori molesti, paura, agitazione, intralcio), nonché fonte di spiacevoli imprevisti od altri oneri per l'organizzazione del servizio (sporcizia e parassiti). Sarà pertanto preciso dovere del residente curare la pulizia e la salute dell'animale, fornendo al Coordinatore Responsabile del

Centro Servizi documentazione delle vaccinazioni e dei controlli veterinari avvenuti. In caso di dubbio il Responsabile, in stretta collaborazione con l'apposito servizio veterinario dell'ASL di Bologna, può disporre eventuali controlli e richiedere interventi adeguati fino all'allontanamento dell'animale.

9.5. Uffici e servizi amministrativi di riferimento

Portineria /Centralino del Centro Servizi: tel. 051/6204111

Portineria/Centralino di ASP: tel. 051-6201311

Ufficio Amministrativo Sostegno Anziani di ASP: è il riferimento per le operazioni amministrative d'ingresso, per ottenere informazioni relative a trasferimenti c/o altro Servizio analogo di ASP nonché per approfondimenti e chiarimenti relativi a quanto previsto nel contratto di ingresso.

Ufficio Rette di AS: è l'Ufficio di riferimento per tutto ciò che concerne l'emissione e la riscossione delle rette. Si occupa inoltre della predisposizione annuale della documentazione necessaria per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza deducibili dalla dichiarazione dei redditi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ASP: L'ASP riconosce agli Utenti ai loro familiari e Amministratori di Sostegno il diritto di presentare all'URP osservazioni, segnalazioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, 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 (cosiddetto accesso civico) a documenti amministrativi, nel rispetto di uno specifico regolamento presente sul sito di ASP e attivato mediante richiesta su apposito modulo da parte del diretto interessato.

9.6. Volontariato

Le Organizzazioni di volontariato e singoli volontari laddove presenti nel CS, 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 attraverso la realizzazione di progetti socio-assistenziali e socio-culturali che puntano alla socializzazione e all'integrazione con il territorio circostante.

E' compito della Cooperativa Ancora verificare che i volontari presenti nel Centro Servizi siano coperti da assicurazione per casi di infortunio e per la responsabilità civile. I volontari sono di aiuto e supporto per la realizzazione di attività di segretariato/disbrigo pratiche/accompagnamento/ socializzazione.

10. 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 è redatto un **regolamento interno** al fine di favorire una civile convivenza, con l'auspicio che il contegno

di residenti, familiari e visitatori improntato alle normali regole di civile convivenza e di reciproco rispetto, renda superflua l'adozione di ulteriori e più stringenti prescrizioni. **(allegato 1).**

SEZIONE III Meccanismi di verifica e tutela

1. Controlli e verifiche della qualità del servizio

Asp adotta una serie di azioni per assicurare la qualità delle prestazioni del Servizio Appartamenti Protetti. Nello specifico:

- definisce i livelli di responsabilità organizzativa e professionale del servizio;
- richiede che tutto il personale messo a disposizione dalla Cooperativa Ancora sia qualificato, per svolgere le attività proprie della qualifica/ruolo lavorativo;
- controlla la corretta esecuzione degli interventi svolti dalla Cooperativa, attraverso incontri periodici tra i due Coordinatori Responsabili, mediante l'analisi di report trimestrali e annuali ed attività di verifica diretta
- registra gli eventuali disservizi, riscontrati direttamente, segnalati dagli ospiti ad Asp e/o al personale della Cooperativa e verifica che le azioni correttive di miglioramento messe in campo da quest'ultima siano risolte positivamente.

2. 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 famigliari 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.

2.1. Modalità di partecipazione della famiglia

La collaborazione con i familiari assume un valore fondamentale nella costruzione di una relazione positiva tra anziano, operatori e famigliari, relazione che deve essere improntata ad atteggiamenti di rispetto e cortesia reciproci; ciò facilita anche la ottimale realizzazione del servizio.

I familiari possono essere coinvolti fin dall'ingresso nei **colloqui conoscitivi**, o in seguito in caso di necessità e di cambiamenti delle condizioni dell'utente e di richieste di servizi aggiuntivi.

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

Sono inoltre previsti **incontri collettivi** con gli Anziani cui possono partecipare anche i familiari riguardanti l'informazione sulle modalità organizzative del servizio, l'approfondimento di alcune tematiche tipiche dell'assistenza all'anziano e la conoscenza della qualità del servizio percepita da Ospiti e famigliari.

I familiari possono accedere agli spazi comuni del Centro servizi e all'alloggio del loro congiunto nel rispetto del diritto alla riservatezza e tutela della dignità degli altri residenti e delle normali regole di convivenza nonché delle normative nazionali, regionali e locali se previste. La loro presenza è auspicata particolarmente nei momenti di socializzazione proposti nel Centro servizi.

E' invece necessario che il familiare si attivi in prima persona in caso di accompagnamento a visite/esami, invii al Pronto Soccorso e nei ricoveri ospedalieri.

2.2. Reclami

I reclami vanno indirizzati ad ASP e possono essere presentati direttamente presso la struttura (al RAA/OSS, al Coordinatore Responsabile del Centro Servizi) o al Coordinatore Responsabile di ASP oppure possono essere inoltrati all'URP di ASP ed entro un massimo di 30 giorni l'Ente fornirà risposta.

2.3. Indagini di soddisfazione

Periodicamente, di norma ogni anno, viene effettuata una indagine di rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari, utilizzando il Questionario di Soddisfazione. Sulla base delle informazioni derivanti dall'indagine, verranno definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

2.4. Comitato consultivo Servizi Anziani (CCSA)

In Asp è presente il Comitato Consultivo Servizi Anziani composto dai rappresentanti di tutti i Centri Servizi, ha la funzione di organo di rappresentanza degli utenti dei servizi erogati e delle associazioni di rappresentanza dei cittadini.

La finalità del CCSA è quella di garantire la verifica di qualità da parte degli Utenti o dei loro rappresentanti, in una logica di soddisfazione delle esigenze di tutte le parti interessate ai servizi gestiti da ASP. Il CCSA il cui funzionamento è disciplinato da uno specifico regolamento, è composto oltre che da rappresentanti interni di Asp da rappresentanti:

- degli Ospiti,
- dei familiari,
- dei sindacati dei pensionati,
- del mondo del volontariato.

Sono previste periodiche riunioni del Comitato, come momento di acquisizione di informazioni sulla percezione del servizio da parte degli utenti e l'individuazione di azioni di miglioramento.

Norma conclusiva

La Carta dei Servizi ha validità dalla data della delibera di adozione da parte dell'Amministratore Unico di ASP Città di Bologna.

I suoi contenuti vengono periodicamente sottoposti a verifica ed eventualmente rivisti allo scopo di renderla maggiormente rappresentativa degli impegni assunti, dandone informazione agli utenti, ai familiari, al CCSA, alle Istituzioni interessate.

Note

Legenda:

- AP - Appartamenti Protetti
- ASP - Azienda di Servizi alla Persona
- CCSA - Comitato Consultivo Servizi Anziani
- CdS - Carta dei Servizi
- CRA - Case Residenze per Anziani
- CD - Centro Diurno
- CS - Centro Servizi
- OSS - Operatori Socio Sanitari
- RAA - Responsabile Attività Assistenziali
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico