



**ASP**  
CITTÀ DI BOLOGNA  
Azienda pubblica  
di servizi alla persona

# CARTA DEI SERVIZI



## **CASA DI RIPOSO** **per anziani parzialmente autosufficienti o** **lievemente non autosufficienti** **Centro Servizi GIOVANNI XXIII**

Approvata con  
Delibera dell'Amministratore Unico n. 8 del 07/03/2025

## INDICE

1.	<b>La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici</b>	4
2.	<b>Presentazione di ASP Città di Bologna</b>	5
2.1.	Le nostre radici, la nostra identità	5
2.2.	I nostri valori	5
2.3.	La nostra attività	5
3.	<b>La Casa di riposo Giovanni XXIII</b>	7
3.1.	Il Centro Servizi Giovanni XXIII	7
3.2.	La Casa di riposo	7
3.2.1.	Autorizzazione al funzionamento, Contratto di Servizio e convenzione con il Comune di Bologna	7
3.2.2.	Posti letto ed articolazione in nuclei	7
3.2.3.	Recapiti e come raggiungerci:	8
3.3.	Modalità di accesso al servizio	8
3.3.1.	Criteri di ammissione	8
3.3.2.	Percorso d'accesso	8
3.4.	Retta	8
3.5.	Inserimento dell'ospite	9
3.6.	Permanenza in struttura: valori e metodo di lavoro	9
3.7.	Permanenza in struttura: La Giornata Tipo	10
3.8.	Dimissione - decesso	11
3.9.	Passaggio ad altra tipologia di servizio	11
4.	<b>I servizi della Casa di Riposo Giovanni XXIII</b>	12
4.1.	Assistenza medica	12
4.2.	Visite specialistiche ed indagini strumentali - trasporti sanitari - ricoveri	12
4.3.	Assistenza infermieristica	13
4.4.	Servizio fisioterapico	13
4.5.	Consulenza psicologica	13
4.6.	Assistenza di base	13
4.7.	Servizio di Animazione	14
4.8.	Servizio di podologia e cure estetiche a pagamento	14
4.9.	Assistenza religiosa	14
4.10.	Servizi alberghieri e di supporto	15
4.10.1.	Servizio di ristorazione	15
4.10.2.	Servizio di pulizia sanificazione degli ambienti e disinfestazione	15
4.10.3.	Servizio di lavanderia e guardaroba - Sartoria	16
4.10.4.	Servizio di trasporto	16
4.10.5.	Servizio di segretariato sociale per persone in carico ai Servizi Sociali	16
4.10.6.	Servizio di centralino-reception	16

4.11.	Altre prestazioni .....	17
4.11.1.	Acquisto e gestione farmaci .....	17
4.11.2.	Bar e distributori automatici .....	17
4.11.3.	Telefonate .....	17
4.11.4.	Pasto in struttura per i familiari.....	17
4.11.5.	Servizio di manutenzione.....	17
5.	<b>I Servizi Amministrativi</b> .....	18
5.1.	Servizio Amministrativo Anziani.....	18
5.2.	Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) .....	18
5.3.	Cassa ospiti- Ufficio rette del Servizio bilanci e contabilità.....	18
6.	<b>Norme di comportamento</b> .....	19
6.1.	Tutela del diritto alla libertà personale .....	19
6.2.	Tutela del diritto alla privacy .....	19
6.3.	Accesso visitatori all'interno della struttura .....	19
7.	<b>Segnalazioni e reclami</b> .....	19
8.	<b>Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari</b> .....	20
9.	<b>Altre informazioni</b> .....	21
9.1.	Volontariato.....	21
9.2.	Accesso animali di affezione nella Casa di riposo .....	21
10.	<b>Norma conclusiva</b> .....	22
11.	<b>Allegati</b> .....	22

# 1. La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

Dal 1995 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. Le nostre radici, la nostra identità

Nata nel 2014 dall'unificazione delle tre ASP cittadine Poveri Vergognosi, Giovanni XXIII e IriDes, a loro volta originate dall'unificazione di antiche Istituzioni di Assistenza e Beneficienza presenti a Bologna fin dal Medioevo, **ASP Città di Bologna è oggi l'Azienda dei Servizi alla Persona del Comune di Bologna.**

Essa trova le sue radici nel patrimonio di competenze, esperienza e valore, oltre a quello immobiliare ed artistico, trasmesso e consegnato alla città dai cittadini bolognesi che hanno lavorato per costruire servizi e che hanno destinato i loro beni alla nascita e allo sviluppo del sistema di welfare.

E' **un'azienda pubblica di produzione, qualificazione e sviluppo del sistema dei servizi** che opera in stretta sinergia con il Comune e con il terzo settore per garantire il benessere, la coesione sociale e la crescita della città, avvalendosi del grande patrimonio immobiliare e artistico anche per sostenere e implementare le azioni di intervento.

Essa agisce a partire dai **valori fondativi** che ne fanno risalire l'origine al 1495 con la fondazione della "Compagnia de' Poveri Vergognosi" e poi di seguito tutte le altre realtà, opere, congregazioni e istituzioni che hanno trovato la loro sintesi nella costituzione dell'Azienda.

### 2.2. I nostri valori

La sfida che ASP ha raccolto è quella di offrire risposte innovative ed efficaci, garantendo ogni giorno trasparenza e sostenibilità nella gestione dei servizi socio-assistenziali e nell'azione amministrativa.

I valori che ci rappresentano sono la responsabilità sociale, l'etica, la collettività, l'innovazione e il cambiamento:

**la responsabilità sociale** per ASP è la gestione dei servizi, degli interventi pubblici e del proprio patrimonio in un'ottica etica e di innovazione;

**la visione etica** di ASP viene a delinearsi mediante lo sviluppo e l'implementazione di servizi di inclusione che siano trasparenti, efficaci, che rispondano al criterio dell'equità dei trattamenti e che mettano al centro i bisogni della collettività;

**la collettività**, l'insieme delle persone che fanno parte di una comunità, è la cornice entro il quale ASP opera ogni giorno, nella direzione di nuove progettualità e di inclusione sociale rispetto ai propri servizi ed interventi;

**Innovazione e cambiamento** sono intesi come l'insieme delle risposte concrete che ASP fornisce alle sempre maggiori esigenze che vengono a delinearsi nella società di oggi.

**Nello specifico dell'Area dei servizi rivolti alla persona**, questa viene messa al centro del servizio nell'intento di migliorare ed ampliare tutte le tipologie di risposte che possano soddisfare le diverse esigenze, favorendo il benessere anche di chi vi lavora. L'obiettivo è quello di creare inclusione, accoglienza e di saper dialogare con utenti sempre più differenziati.

### 2.3. La nostra attività

**Asp progetta e gestisce servizi sociali e socio-sanitari a favore delle persone anziane, adulti in difficoltà, migranti e richiedenti asilo oltre a progettualità che rispondono ai bisogni di abitare.**

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.

**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 inoltre 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.

ASP Città di Bologna possiede un significativo **Patrimonio immobiliare e agricolo** che gestisce a supporto della attività socio-sanitarie e dispone di un **Patrimonio storico ed artistico** che testimonia le antiche origini delle Istituzioni di provenienza e che l'ente tutela, valorizza e mette a disposizione della città anche attraverso La Quadreria di Palazzo Rossi Poggi Marsili.

La sua struttura societaria è così composta:

- Comune di Bologna 97%
- Città Metropolitana di Bologna 2%
- Fondazione Carisbo 1%

## 3. La Casa di riposo Giovanni XXIII

### 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 al di fuori della Casa di riposo 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 Casa di riposo

La Casa di Riposo è una struttura residenziale a carattere assistenziale, destinata ad anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve.

La Casa di riposo assicura ospitalità ed assistenza ed offre occasioni di vita comunitaria, di stimolo e di supporto nelle attività quotidiane.

Vengono quindi 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).

#### 3.2.1. Autorizzazione al funzionamento, Contratto di Servizio e convenzione con il Comune di Bologna

La Casa di Riposo è autorizzata al funzionamento sulla base della normativa regionale (DGR 564/2000 e s.m.i), che prevede caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, la cui corrispondenza è valutata da una apposita commissione di esperti del Comune di Bologna e dell'AUSL

Asp Città di Bologna ha inoltre sottoscritto con il Comune di Bologna un contratto di servizio che include anche la Casa di riposo ed una convenzione specifica per l'accoglienza presso la struttura di anziani assistiti dai Servizi Sociali con sostegno economico.

#### 3.2.2. Posti letto ed articolazione in nuclei

La Casa di riposo dispone complessivamente di **63 posti letto** ed è articolata in **due nuclei**. Ciascun nucleo dispone di proprie attrezzature ed è dotato di specifici ambienti quali la sala da pranzo/soggiorno, al cui interno vengono svolte le attività di animazione. L'assegnazione di un anziano ad un nucleo è effettuata sulla base del posto disponibile; successivamente l'équipe, in base alle condizioni dell'anziano, può disporre cambiamenti di posto letto, di

camera o di nucleo per assicurare la migliore risposta assistenziale e sanitaria complessiva.

### 3.2.3. Recapiti e come raggiungerci:

La Casa di riposo 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 periferia. 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/it/casa-di-riposo-giovanni-xxiii>

## 3.3. Modalità di accesso al servizio

### 3.3.1. Criteri di ammissione

Possono accedere alla Casa di riposo anziani di età superiore ai 65 anni in condizioni di autosufficienza totale, parziale o non autosufficienza di grado lieve.

### 3.3.2. Percorso d'accesso

L'accesso al servizio di Casa di Riposo avviene in un rapporto diretto con l'ASP Città di Bologna. La domanda si può presentare utilizzando i moduli scaricabili dal sito dell'Azienda (<https://www.aspbologna.it/it/procedimenti-e-modulistica>) o ritirabili all'Ufficio Amministrativo Anziani. L'Ufficio inoltre può fornire informazioni sulla disponibilità immediata di posti ovvero sulla presenza di una lista di attesa, redatta sulla base dell'ordine di arrivo delle domande di ingresso. Tutte le domande sono seguite dalla valutazione da parte dell'equipe dell'effettivo stato di autosufficienza del richiedente e quindi dell'adeguatezza del servizio ai suoi effettivi bisogni.

## 3.4. Retta

L'importo della retta è deliberato dall'Amministratore Unico di ASP. In base al reddito e all'ISEE le persone residenti nel Comune di Bologna possono fare richiesta allo [Sportello sociale del Quartiere](#) di residenza per ottenere un contributo totale o parziale dell'importo della retta.

Al momento dell'ingresso viene richiesto un deposito cauzionale pari a una mensilità della retta; il deposito è infruttifero, ossia non è produttivo di interessi, e viene restituito al momento delle dimissioni.

### 3.5. Inserimento dell'ospite

Allo scopo di facilitare e rendere meno traumatico 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:

- apprendere bisogni, necessità e 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.
- Tali modalità sono state definite in una specifica procedura.

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.

### 3.6. 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 struttura 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 promuovere il confronto tra l'equipe - o suo/i rappresentante/i - e i famigliari con incontri:
  - programmati e periodici per illustrare e condividere il Progetto Assistenziale Individualizzato dell'ospite,
  - 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 nella scheda informativa del servizio .

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 CRA organizza al proprio interno periodiche riunioni aperte a tutti i familiari per presentare nuove iniziative e illustrare l'andamento del servizio.

**4. Azioni di miglioramento:** la Casa di riposo cerca di migliorarsi attraverso l'analisi delle sue criticità ed attuando progetti per meglio rispondere alle esigenze dei propri ospiti.

**5. 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.

**6.** 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 della formazione volto al miglioramento delle competenze, progettato a partire dall'analisi del bisogno formativo, comprensivo della formazione obbligatoria.

### 3.7. Permanenza in struttura: La Giornata Tipo

#### 7.00 - 9.00 Risveglio, igiene ed alzata

Gli OSS aiutano gli ospiti nell'igiene e nella vestizione e, al termine, riordinano la stanza

#### 8.30 - 9.30 Prima Colazione e somministrazione terapie

La prima colazione viene servita in sala da pranzo o in stanza a chi è costretto a letto per esigenze sanitarie. L'infermiere somministra le terapie del mattino

#### 9.30 - 11.30 Attività del mattino

Nel corso della mattinata hanno luogo le attività assistenziali, gli interventi dell'infermiere e del fisioterapista, le attività di animazione individuale e di gruppo, i colloqui di sostegno psicologico.

#### 10.30 Idratazione con somministrazione bevande

#### 12,00 -12,45 Pranzo

Gli Oss assicurano la supervisione al pasto e l'infermiere somministra le terapie

#### 13.30-15.30 Riposo pomeridiano, merenda e ulteriore idratazione

Chi ha necessità o lo desidera riposa. Al risveglio viene servita una leggera merenda e varie bevande

#### 15,30 Attività del pomeriggio

Riprendono le attività di animazione, assistenziali, infermieristiche

**18,00- 18,45 Cena**

**dalle 18.45 Rimessa a letto**

Gli Oss aiutano gli ospiti nell'igiene e nella preparazione per la notte e l'infermiere somministra le terapie serali

**fino alle 7.00 Riposo notturno, sorveglianza e assistenza notturna socio-sanitaria**

Durante la notte l' infermiere effettua attività di sorveglianza ed eventuale assistenza.

### **3.8. Dimissione - decesso**

La **dimissione** dal servizio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione **volontaria dell'ospite** con preavviso scritto di almeno sette giorni;
- dimissione **disposta con preavviso da parte della struttura** ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- **scadenza dei termini** previsti contrattualmente per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano in originale (carta d'identità, tesserino sanitario, ecc) e produrrà lettera di dimissione.

In caso di **decesso** dell'anziano, è esclusivamente a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente per tornare tempestivamente nella disponibilità del posto letto.

In caso di anziani privi di familiari, la struttura contatterà l'Assistente sociale responsabile del caso che attiverà il servizio di onoranze funebri. Il Centro Servizi dispone di una Camera Ardente. In ogni caso la struttura si riserva di valutare e disporre il trasferimento della salma al DOS sito presso la Certosa di Bologna.

### **3.9. 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 Casa di riposo, 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 e la famiglia - finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dalla Casa di riposo e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, eventualmente anche all'interno della rete dei servizi di ASP.

## 4. I servizi della Casa di Riposo Giovanni XXIII

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 <https://www.aspbologna.it/it/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.

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

### 4.1. 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 Casa di riposo verrà richiesta la modifica del nominativo del Medico di medicina generale. L'infermiere, in caso di emergenza e ove lo ritenga necessario, potrà ricorrere alla consulenza del Medico ASP presente all'interno del Centro Servizi Giovanni XXIII, direttamente al 118 oppure al servizio di Guardia Medica dell'AUSL. Provvederà inoltre ad avvertire tempestivamente il familiare di riferimento.

### 4.2. Visite specialistiche ed indagini strumentali - trasporti sanitari - ricoveri

Le visite specialistiche vengono garantite, su valutazione e richiesta del Medico curante, 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.

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

### 4.3. Assistenza infermieristica

E' assicurata da un'equipe formata da un **Responsabile delle Attività Sanitarie - RAS** e da un gruppo di **infermieri**, che operano nel Centro Servizi garantendo la presenza durante le 24 ore.

Il RAS indirizza, pianifica e coordina il lavoro del gruppo infermieristico, prenota le visite specialistiche e gli esami diagnostici, cura l'approvvigionamento dei farmaci e garantisce la corretta tenuta della documentazione sanitaria di competenza.

L'infermiere 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 delle variazioni dello stato di salute degli anziani. Congiuntamente al medico è il **referente, per il familiare, per le informazioni sanitarie** relative al proprio congiunto.

In Casa di riposo sono inoltre sempre garantiti interventi infermieristici in urgenza mediante attivazione dei campanelli di chiamata posti nelle camere e nei bagni della struttura.

### 4.4. Servizio fisioterapico

Il servizio fisioterapico ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche residue dell'ospite. Viene erogato dal fisioterapista presente alcune ore settimanali per consulenze, interventi individuali e/o attività motorie di gruppo. Il fisioterapista propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. Le protesi e gli ausili vengono prescritti dal Medico Fisiatra e/o Geriatra e forniti dall'Azienda USL di Bologna.

### 4.5. Consulenza psicologica

Asp ha istituito un Servizio Psicologico operante in tutte le sue strutture residenziali per anziani. La Psicologa, 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.

### 4.6. Assistenza di base

E' volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, quali le cure igieniche, l'alimentazione, la mobilitazione, favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata dagli **Operatori Socio Sanitari (OSS)**. In ogni Nucleo vi è 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**

#### 4.7. Servizio di Animazione

L'**Animatore** incentiva la partecipazione e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale attraverso attività di animazione, stimolazione cognitiva e sensoriale, e attraverso l'utilizzo di terapie non farmacologiche.

Alla costruzione del Progetto di Animazione contribuiscono tutte le figure professionali vicine all'anziano, che individuano bisogni, stabiliscono obiettivi, promuovono strategie. Le attività di animazione sono quindi parte integrante ed imprescindibile del PAI. Lo scopo è quello di favorire il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere/gestire eventuali sintomi comportamentali per ridurre, se e laddove possibile, le terapie farmacologiche.

Il progetto di animazione opera al fine di favorire:

- il senso di appartenenza al luogo;
- l'interazione e la socializzazione tra anziani, familiari ed operatori;
- la stimolazione ed il mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
- il sostegno e la valorizzazione di ogni singolo individuo.

#### 4.8. Servizio di podologia e 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 figure dedicate 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.

Il servizio di rasatura della barba viene invece effettuato da personale della struttura, di norma tre volte alla settimana.

Le prestazioni di cui sopra vengono organizzate dalla Coordinatrice infermieristica Socio-Sanitaria di Asp in collaborazione con l'equipe della struttura ed il costo non è compreso nella retta.

#### 4.9. Assistenza religiosa

Le attività religiose sono promosse su iniziativa della limitrofa Parrocchia San Giovanni Bosco e con l'aiuto di volontari, anziani ed operatori della struttura. La Santa Messa è celebrata presso la Cappella della struttura **compatibilmente con le disponibilità del sacerdote**.

Il Parroco provvede ad amministrare i sacramenti agli anziani che ne esprimano il desiderio.

**Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono segnalare riferimenti utili a contattare ministri di altri culti.**

## 4.10. Servizi alberghieri e di supporto

I servizi alberghieri sono tutti compresi nella retta e si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia, sanificazione degli ambienti e disinfestazione
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di trasporto
- 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.

### 4.10.1. 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 la Dietista che collabora con ASP e l'équipe della struttura, in particolare il RAA, che provvede, 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 dalla 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 quando necessario il medico prescrive una dieta ed un menù adatto volti da una parte a rispettare gusti, preferenze, abitudini dell'ospite e dall'altra a permettere di osservare eventuali elementi che possono preludere a criticità alimentari e avviare le azione per evitarle e/o contrastarle.

### 4.10.2. 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.

#### 4.10.3. Servizio di lavanderia e guardaroba - Sartoria

Il Servizio di Guardaroba, gestito da personale di ASP, si occupa del 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 un modulo con l'elenco dei capi di abbigliamento necessari e idonei per la stagione estiva/invernale. Occorre infatti che l'anziano disponga di un numero congruo di capi per poter realizzare l'intero ciclo di lavaggio, stiro e ricollocazione in armadio.

Gli abiti vengono contrassegnati con il cognome e nome dell'anziano ed identificati con un codice a barre per il tracciamento dell'indumento.

Il Servizio di lavanderia è affidato ad un'azienda esterna specializzata che 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.

E' possibile inoltre richiedere al Guardaroba del Centro Servizi alcune semplici attività di sartoria quali orli, sostituzione bottoni e cerniere, riparazioni.

#### 4.10.4. Servizio di trasporto

In caso di ricovero o di dimissioni da presidi ospedalieri, i trasporti degli anziani inseriti in Casa di riposo sono assicurati dall'Azienda USL. La struttura garantisce tutti gli altri **trasporti sanitari** (es. visite medico-specialistiche, accertamenti diagnostici) per i quali abbia direttamente provveduto alla prenotazione, mentre l'accompagnamento dell'anziano è a carico dei familiari.

Possono essere richiesti a **pagamento** i trasporti per :

- uscite di natura non sanitaria (trasporti sociali)
- uscite per visite ed accertamenti non disposti dal Medico e prenotati dalla struttura

Può inoltre essere richiesto a **pagamento l'accompagnamento** dell'ospite in caso di indisponibilità del familiare contrattualmente obbligato.

#### 4.10.5. Servizio di segretariato sociale per persone in carico ai Servizi Sociali

Il Servizio supporta, su richiesta, le persone in carico ai Servizi Sociali e prive di familiari o figure di riferimento nelle necessità relative al disbrigo di pratiche amministrative quali dichiarazione dei redditi, pratiche ISEE etc. curandone trasporto ed accompagnamento, se necessari. Il servizio è attivato in accordo tra il RAA e l'ospite fruitore sulla base delle disponibilità organizzative dell'ASP.

#### 4.10.6. Servizio di centralino-reception

Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata dall'esterno e dalle altre sedi ASP, fornisce informazioni di carattere generale inerenti alla struttura, monitora gli ingressi alla Casa di riposo e agli altri 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.

## 4.11. Altre prestazioni

### 4.11.1. Acquisto e gestione farmaci

La Casa di riposo provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico curante 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.

### 4.11.2. Bar e distributori automatici

Nel Centro Servizi sono presenti un bar e distributori di bevande calde, fredde e snack gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano con denaro contante (monete) o con chiave ricaricabile che, su richiesta e dietro versamento di una cauzione, è disponibile presso gli uffici del RAA.

### 4.11.3. Telefonate

Gli ospiti potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea fissa della struttura, utilizzando i telefoni presenti in struttura, 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.

### 4.11.4. 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.

### 4.11.5. Servizio di manutenzione

La Casa di Riposo 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 avvieranno 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. I Servizi Amministrativi

### 5.1. Servizio Amministrativo Anziani

Il Servizio Amministrativo Anziani:

- 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.

### 5.2. Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)

L'ufficio 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.

### 5.3. Cassa ospiti - Ufficio rette del Servizio bilanci e contabilità

L'Ufficio Cassa ospiti - 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 il Comune di Bologna per quanto attiene la gestione della regalia degli ospiti 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.

**Tutti gli uffici si trovano presso la sede amministrativa di Asp Città di Bologna, sita in Viale Roma n° 21 - Bologna.**

## 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, al RAS e al Coordinatore 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. Segnalazioni e reclami

Qualora gli ospiti, i loro tutori e/o familiari ritengano opportuno presentare per iscritto o verbalmente osservazioni, suggerimenti o reclami riferiti ad atti o comportamenti meritevoli di ulteriore approfondimento, possono farlo

- rivolgendosi all'Ufficio relazioni con il pubblico sito presso la sede di ASP Città di Bologna, Viale Roma 21
- lasciando una segnalazione, mediante apposito modulo, disponibile presso la Reception dalla struttura, nella cassetta collocata in prossimità dell'ingresso

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

## 8. Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di **indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie**.

Per la Casa di riposo essi vengono definiti dalla Direzione ed includono anche quelli indicati nel Contratto di servizio con il Comune di Bologna .

Il confronto storico dei risultati annuali e il confronto con i risultati delle altre strutture di ASP per gli ambiti raffrontabili, consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti progetti specifici.

I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della **rilevazione della qualità percepita da ospiti e familiari**. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio.

Il documento allegato "**Parametri di Qualità**" contiene gli indicatori correlati alla carta dei servizi e i relativi standard. È impegno di ASP comunicare annualmente i risultati ottenuti o con incontri o con informative.

## 9. Altre informazioni

### 9.1. Volontariato

La Casa di riposo Giovanni XXIII 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.

### 9.2. Accesso animali di affezione nella Casa di riposo

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 dalla normativa vigente.

## **11. Allegati**

**All. 1 - RETTA GIORNALIERA E TARIFFE DELLE PRESTAZIONI NON INCLUSE**

**All.2 - PARAMETRI DI QUALITA'**