



ASP

CITTÀ DI BOLOGNA

*Azienda pubblica
di servizi alla persona*

CARTA DEI SERVIZI

**APPARTAMENTI PROTETTI DI ASP CITTÀ DI BOLOGNA
PRESSO IL CENTRO SERVIZI GIOVANNI XXIII**

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



SEZIONE I	4
Carta dei Servizi e presentazione di ASP Città di Bologna	4
1. LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI	4
2. PRESENTAZIONE DI ASP CITTÀ DI BOLOGNA	5
3. LA MISSION AZIENDALE	6
4. LA VISION AZIENDALE	6
SEZIONE II	7
Descrizione del Servizio Appartamenti Protetti	7
1. IL SERVIZIO APPARTAMENTI PROTETTI	7
2. ARTICOLAZIONE DEI POSTI	7
3. DESCRIZIONE DEL CENTRO SERVIZI GIOVANNI XXIII	8
4. DESCRIZIONE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI DEL CS GIOVANNI XXIII	8
5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	9
5.1 Accesso al servizio	9
5.2 Inserimento nel servizio	10
5.3 Dimissioni dal servizio	11
6. VALORI E METODOLOGIA DI LAVORO	12
6.1 I valori di riferimento del Codice di Comportamento di ASP	12
6.2 Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti	12
6.3 Metodologia di lavoro	13
6.4 Equipe professionale	13
7. I SERVIZI PREVISTI INCLUSI IN RETTA	14
7.1 Supervisione diurna	14
7.2 Chiamata di emergenza	14
7.3 Monitoraggio sanitario di base	15
7.4 Attività di animazione	15
7.5 Servizio di Manutenzione	15
7.6 Servizio di Pulizia	15
7.7 Supporto all'effettuazione della spesa	16
7.8 Attività di segretariato sociale	16
7.9 Gestione valori	16
8. ALTRE PRESTAZIONI A PAGAMENTO	16
8.1 Servizio di trasporto sanitario e trasporto sociale	16
8.2 Servizio di podologia e di cure estetiche	16
8.3 Servizio di ristorazione	17
8.4 Servizio di lavanderia e sartoria	17
8.5 Pulizie aggiuntive	17
8.6 Altre prestazioni assistenziali	17
8.7 Prestazioni infermieristiche a pagamento	18
9. ALTRE INFORMAZIONI UTILI	18
9.1 Orario di apertura e accesso alla struttura	18
9.2 Assistenza Medica	18
9.3 Attività Religiosa	18

9.4 Libri	19
9.5 Animali di affezione	19
9.6 Uffici e servizi amministrativi di riferimento	19
9.7 Volontariato	19
10. NORME DI COMPORTAMENTO – REGOLAMENTO INTERNO	20
SEZIONE III	20
MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA	20
1. CONTROLLI E VERIFICHE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	20
2.1 Modalità di partecipazione della famiglia	21
2.2 Suggerimenti, segnalazioni, reclami	22
2.3 Indagini di soddisfazione	22

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) come strumento essenziale che impegna Enti ed Aziende nel garantire un sistema informativo trasparente sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Il documento non si limita a descrivere l'offerta, ma afferma il diritto fondamentale degli utenti a presentare reclami qualora la fruibilità delle prestazioni sia compromessa, ponendo la valutazione della qualità alla base di un circolo virtuoso tra domanda e offerta dei servizi.

ASP ha pertanto predisposto il presente documento per offrire una visione chiara 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, nel reciproco interesse.

La Carta costituisce pertanto un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, definendo 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.
- **Obiettività, giustizia ed imparzialità.** Nei confronti degli ospiti/utenti l'erogazione dei servizi è orientata a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza condizionamenti dovuti a pregiudizi o a 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.
- **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. La partecipazione attiva è altresì garantita attraverso la promozione e adesione ad iniziative di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **Efficacia ed efficienza.** Sono aspetti fondamentali nella pianificazione e realizzazione dei servizi la professionalità delle équipes, 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 con il miglior stato dell'arte.

2. PRESENTAZIONE DI ASP CITTÀ DI BOLOGNA

L'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) Città di Bologna è frutto dell'unificazione delle ASP Giovanni XXIII, Poveri Vergognosi e Irides, completata il 1/1/2015, dopo percorsi secolari di "beneficenza e assistenza sociale" alla comunità di Bologna e dintorni. ASP Città di Bologna ha quindi radici solidamente intrecciate nella storia dello sviluppo sociale, civile e comunitario della 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. Sono ora riunite in un'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.

Oggi 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 rivolti a 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'auto determinazione 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, al benessere fisico e mentale, alla 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 di interessi sociali condivisi, comunitari e al contempo promuove nella realtà locale e non solo, la diffusione degli ideali e dei valori che la guidano nelle scelte di realizzazione dei propri servizi.

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

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 di eventuali emergenze sanitarie. Tali variazioni sono di volta in volta comunicate dal Responsabile del Centro Servizi/Coordinatore di Struttura tramite materiale informativo, incontri e colloqui con l'ospite e/o i familiari 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 un 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 **utenti 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, purché siano in grado di autogestirsi nelle attività della vita quotidiana e che possono beneficiare di un contesto di supervisione**. Il servizio di AP è rivolto a singoli o coppie prioritariamente di età superiore a sessantacinque anni 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. ARTICOLAZIONE DEI POSTI

L'ASP Città di Bologna dispone di n. 122 appartamenti (monolocali e bilocali, singoli e doppi) per un totale di 167 posti, distribuiti nei seguenti Centri Servizi:

- *Centro Servizi Madre Teresa di Calcutta* - Via Altura, 9: n. 17 alloggi, di cui 5 singoli e 12 doppi;
- *Centro Servizi San Nicolò di Mira* - Via Paradiso, 11 e 13/2: n. 30 alloggi, di cui 24 singoli e 6 doppi;
- *Centro Servizi Lercaro* - Via Bertocchi, 12: n. 36 alloggi, di cui 20 singoli e 16 doppi;
- *Centro Servizi Giovanni XXIII* - Viale Roma, 21: n. 39 alloggi, di cui 28 singoli e 11 doppi.

Una percentuale dei posti, definita periodicamente con la Committenza e di norma pari al 50% degli ingressi, è destinata ad utenti individuati dai Servizi Sociali Territoriali, ovvero agli anziani che, presentando particolari problematiche

socio-economiche, si sono rivolti al Servizio Sociale territoriale del Quartiere di residenza il quale, previa istruttoria, provvede a segnalarli ad ASP per l'inserimento.

3. DESCRIZIONE DEL CENTRO SERVIZI GIOVANNI XXIII

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

- Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)
- Centro Diurno specializzato per persone con demenza
- Casa di riposo per Anziani totalmente/parzialmente autosufficienti o lievemente non autosufficienti
- Comunità alloggio per Anziani totalmente o parzialmente autosufficienti
- Appartamenti protetti per Anziani autosufficienti
- Gruppo appartamento multiutenza.

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

Il Centro Servizi Giovanni XXIII è circondato da estese aree verdi, accessibili agli ospiti per passeggiate e soste. Sono inoltre presenti diversi spazi comuni e di aggregazione al di fuori degli appartamenti, in particolare un'ampia sala con servizio bar, aperto tutti i giorni della settimana e la mattina dei giorni festivi. È altresì presente una chiesa, in cui la domenica mattina si celebra la Santa Messa.

4. DESCRIZIONE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI DEL CS GIOVANNI XXIII

Il Centro Servizi Giovanni XXIII dispone complessivamente di 39 appartamenti così articolati:

- 28 Appartamenti singoli
- 11 Appartamenti doppi.

Circa la metà degli alloggi sono situati al piano terra e dotati di accesso privato, dal giardino di pertinenza. Esiste inoltre un ulteriore accesso interno attraverso un corridoio comune di servizio. I restanti alloggi, di recentissima costruzione, sono invece situati al primo piano e dispongono di arredi nuovi. Tutti gli appartamenti sono dotati di sistema di chiamata, collegato ai nuclei della Casa Residenza Anziani. Gli appartamenti possono essere monocali o bilocali (parzialmente arredati con parete attrezzata che ne articola e suddivide gli spazi interni) e dotati di impianto di riscaldamento e raffrescamento. Per tutti gli appartamenti gli elettrodomestici comprendono un fornello elettrico a due piastre, un forno elettrico, un frigorifero e una lavatrice. Tutti gli alloggi sono inoltre forniti di materassi, cuscini e tende ed è predisposto l'allacciamento per la TV.

Per favorire il raggiungimento degli obiettivi descritti ed in generale per contribuire a promuovere il benessere dell'anziano è possibile la personalizzazione dell'alloggio

con propri elementi di arredo ed ornamento, con l'unico vincolo per il residente del rispetto delle condizioni in cui viene consegnato l'alloggio.

L'utente deve garantire il corretto utilizzo dei beni in dotazione. Eventuali spese di riparazione o sostituzione per responsabilità accertata dei danni causati da negligenza saranno a suo esclusivo carico.

Recapiti e come raggiungerci:

Gli appartamenti protetti del Centro Servizi Giovanni XXIII (Tel. 051/6201111) si trovano a Bologna in Viale Roma 21, nel quartiere Savena e sono facilmente raggiungibili sia con mezzi privati (il Centro Servizi è dotato di un ampio parcheggio), sia con i mezzi pubblici, utilizzando le linee urbane:

- n. 36 (Naldi - Ospedale Bellaria), fermata Roma.
- n. 90, (Piazza Cavour - San Camillo/Ozzano/Veterinaria), fermata Roma.

Sito web: https://www.aspbologna.it/home-topmenu-17/guida-agli-uffici/_centro-servizi-viale-roma

5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

5.1 Accesso al servizio

Requisiti di accesso. Il servizio è rivolto esclusivamente alle persone residenti nel Comune di Bologna che abbiano compiuto 65 anni e che si trovino in condizioni di autosufficienza (o con fragilità che non compromettano l'autonomia nella vita di tutti i giorni). Nel caso in cui la richiesta riguardi un alloggio doppio, i requisiti devono essere posseduti da entrambi i richiedenti.

Il percorso di verifica. Per garantire la tutela degli utenti e l'adequatezza del servizio, il possesso dei requisiti viene accertato attraverso due passaggi:

- in fase di domanda: il/i richiedente/i deve/devono presentare un'autodichiarazione che attesti la condizione di autosufficienza (o l'eventuale presenza di limitazioni che non ostacolino la vita in autonomia).
- in fase di assegnazione: prima di procedere con l'assegnazione effettiva dell'alloggio, l'anziano dovrà presentare una certificazione di autosufficienza rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (MMG). Contestualmente, il personale preposto di ASP effettuerà una verifica per confermare l'effettiva capacità della persona (o della coppia) di vivere in autonomia, anche in presenza di eventuali fragilità.

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

A) **Graduatoria privata**, l'utente presenta domanda direttamente all'ASP che inserirà l'istanza in una graduatoria formulata secondo l'ordine cronologico delle domande pervenute.

Il richiedente redige l'apposito modulo, scaricabile dal sito www.aspbologna.it oppure ritirabile in copia cartacea presso le portinerie dei Centri Servizi di ASP. L'istanza può essere inviata via PEC all'indirizzo asp@pec.aspbologna.it oppure consegnata a mano presso l'Ufficio Protocollo di ASP, in Viale Roma 21, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 13:00 (festivi esclusi). Le informazioni fornite nella domanda relative a condizioni e requisiti valgono come autocertificazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000. Per la validità dell'istanza, è pertanto obbligatorio allegare la copia di un documento d'identità in corso di validità.

Nella domanda dovrà essere indicata la scelta del tipo di alloggio (singolo oppure doppio) e della struttura (uno o più Centri Servizi). In assenza di una o più preferenze espresse, la domanda si intende effettuata per tutti i Centri Servizi. È fatta salva la possibilità di opzionare un appartamento doppio, anche da parte di un unico occupante, a fronte dell'impegno al pagamento della tariffa corrispondente.

B) Graduatoria pubblica, gli anziani che presentano particolari problematiche socio-economiche possono rivolgersi al Servizio sociale territoriale del Quartiere di residenza che, previa istruttoria, provvederà a segnalare il nominativo dell'anziano per l'inserimento in una lista pubblica di attesa, redatta di norma due volte all'anno.

Per quanto riguarda i posti riservati ai Disabili Adulti, l'accesso avviene su segnalazione del Servizio Sociale per la disabilità.

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 contestualmente invitato a confermare l'interesse e, in caso positivo, è concordato un appuntamento entro sette giorni per prendere visione dell'alloggio disponibile. Entro i successivi tre giorni dalla visita dovrà essere accettata l'assegnazione e, in caso di rifiuto (salvo situazioni per le quali ricorrano gravi e documentate motivazioni, oggettivamente impeditive) la domanda viene ritenuta decaduta. È consentito un solo rifiuto a coloro che, invece, hanno espresso più preferenze. In un successivo momento è possibile iscriversi nuovamente alla graduatoria.

L'ingresso è preceduto da uno o più colloqui tra l'équipe, l'anziano e i familiari, volti a stabilire l'adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze espresse e a verificare la condizione di autosufficienza dichiarata al momento dell'iscrizione in lista, tramite relazione del Medico di Medicina Generale. L'équipe 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'équipe di mettere in atto fin dal

primo giorno risposte adeguate ai bisogni espressi.

Prima dell'inserimento effettivo occorre che il nuovo residente sottoscriva il contratto di ospitalità, versi il deposito cauzionale e presenti la documentazione prevista nel contratto stesso. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto decorre il pagamento della retta e 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 di almeno 30 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 e per inadempienze contrattuali (ad es. ospitalità a terze persone non autorizzate;
- mancato rispetto del regolamento di vita comunitaria in vigore, regolamento che può essere aggiornato dal coordinatore qualora 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 del servizio, coadiuvato dall'équipe e dai tecnici dell'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 segnalerà tempestivamente la situazione al Servizio Sociale Territoriale del Comune.

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 la Comunità Alloggio e la 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, 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 del Codice di Comportamento di ASP

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

Pertanto nella ricerca del benessere complessivo, tutto il personale è tenuto a relazionarsi con gli ospiti, i loro familiari e i colleghi con professionalità, rispetto, cortesia e trasparenza. È impegno di ASP proporre al proprio personale un programma di formazione volto al miglioramento delle competenze, progettato a partire dall'analisi del bisogno formativo, comprensivo della formazione obbligatoria.

6.2 Tutela del diritto alla libertà personale degli ospiti

L'ASP garantisce assistenza e tutela ai residenti del Centro Servizi, inteso come luogo di vita comunitaria. In tale contesto, la libertà individuale di scelta e di azione deve armonizzarsi con i medesimi diritti di tutti gli ospiti. Pertanto, l'amministrazione adotta e fa rispettare ogni misura necessaria a garantire tale equilibrio e la salvaguardia collettiva.

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 protetto che consente il mantenimento dei legami affettivi e familiari della persona, valorizzando 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:

- a) la personalizzazione dell'intervento, conseguita attraverso la capacità dell'equipe professionale di cogliere specifiche situazioni di bisogno della persona e di attivare adeguati percorsi e risposte condivise, in collaborazione con familiari, i Servizi Sociali Territoriali e della rete, i caregiver informali e/o le risorse del volontariato.
- b) l'integrazione multidisciplinare, mediante 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.
- c) l'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 riguardo per i caregiver e le persone significative nella storia dell'anziano residente.

6.4 Equipe professionale

Le principali figure professionali operanti nel Centro Servizi variamente impiegate nell'erogazione del servizio per gli appartamenti protetti possono essere le seguenti:

- Coordinatore Responsabile del servizio (RCS)
- Referente Appartamenti Protetti (in genere il ruolo è ricoperto dal Responsabile delle attività assistenziali (RAA))
- Infermiere
- Animatore/Educatore

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

✓ Coordinatore Responsabile del Centro Servizi (RCS)

Ha la responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio. Opera insieme ad uno staff multidisciplinare per pianificare e attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. L'impegno che il RCS, insieme al suo staff, assume nei confronti di ogni anziano ospitato, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore è quello di assicurare la massima disponibilità a rispondere alle richieste di chiarimento o approfondimento sulle modalità di realizzazione del servizio.

Il Coordinatore Responsabile, in quanto garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto, è tenuto a predisporre azioni correttive e di miglioramento a fronte di eventuali disservizi occorsi.

✓ Referente del Servizio Appartamenti protetti

Tale ruolo di norma è ricoperto da un RAA. Si occupa dell'organizzazione delle attività

quotidiane del servizio e della verifica del corretto svolgimento delle attività programmate, dell'integrazione con le figure di area sanitaria, con i referenti dei servizi alberghieri e con i tecnici e manutentori.

Il Referente cura l'attività di segretariato sociale, tiene i rapporti con i Servizi Sociali Territoriali e i familiari degli ospiti del servizio 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 INCLUSI IN RETTA

Il servizio Appartamenti Protetti di ASP fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra loro integrate e comprese nella retta. L'attivazione di dette prestazioni è concordata all'atto dell'inserimento o in momenti successivi ed è segnalata nel progetto personalizzato dell'anziano.

7.1 Supervisione diurna

L'attività di supervisione diurna, attivata su richiesta del residente, ha l'obiettivo di verificare la situazione dell'anziano e raccogliere eventuali segnalazioni e richieste. Quando concordata la supervisione può essere effettuata in due momenti della giornata, di norma al mattino e al pomeriggio nei giorni feriali, mediante visita o contatto telefonico. Qualora il residente dovesse assentarsi durante la fascia oraria della supervisione concordata, deve comunicare preventivamente l'uscita dalla struttura.

7.2 Chiamata di 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 o da persone che si occupano dell'attività di custodato.

In caso di volontà di estendere il controllo ai casi in cui non sia possibile accedere ai sistemi di chiamata di emergenza predisposti da ASP, è possibile richiedere il supporto nella ricerca e implementazione di telesoccorso eventualmente a pagamento.

7.3 Monitoraggio sanitario di base

È previsto un monitoraggio sanitario di base programmato effettuato dagli infermieri del Centro Servizi. Possono inoltre essere richieste a pagamento prestazioni

infermieristiche aggiuntive che dovessero rendersi necessarie (es. medicazioni, terapie iniettive, ecc).

7.4 Attività di animazione

È favorita la possibilità di accesso alle attività di animazione e intrattenimento organizzate nell'ambito del Centro Servizi 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

Il Centro Servizi garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne. Tale manutenzione non è prevista per arredi, elettrodomestici o altro che non sia di proprietà di ASP.

I guasti vanno segnalati agli operatori del servizio 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, a discrezione del servizio competente.

7.6 Servizio di Pulizia

È affidato ad un'azienda esterna specializzata che si occupa della pulizia degli spazi comuni e degli interventi di pulizia generale dell'appartamento con cadenza bimestrale, secondo un calendario predisposto dal RAA del servizio in collaborazione con il Servizio di Facility Management di ASP.

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 del Centro Servizi, sono previsti interventi mirati di disinfestazione e derattizzazione, con cadenze predefinite e al bisogno.

Il servizio è pianificato dal Facility Management di ASP che provvede, con la collaborazione del RAA alle verifiche programmate, alla supervisione del servizio, a gestire i rapporti con il fornitore, per il mantenimento degli standard richiesti e la corrispondenza di quanto indicato nel contratto di fornitura.

7.7 Supporto all'effettuazione della spesa

Per favorire l'effettuazione della spesa delle persone che hanno difficoltà di mobilità e di spostamento, privi di risorse familiari, amicali e supporti assistenziali, un giorno alla settimana è a disposizione un mezzo con autista, compatibilmente con le disponibilità di ASP. È inoltre agevolato il ricorso ai volontari e/o servizi per la

consegna della spesa a domicilio. Tale opportunità può essere attivata facendone richiesta al RAA con anticipo di almeno una settimana.

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 RAA o direttamente al Coordinatore Responsabile per l'eventuale attivazione degli organismi competenti. In particolari situazioni, previste nel progetto individualizzato, l'equipe può farsi carico della custodia e della gestione del denaro.

8. ALTRE PRESTAZIONI A PAGAMENTO

8.1 Servizio di trasporto sanitario e trasporto sociale

Il servizio di trasporto (mezzo e autista) per motivi sanitari, per procedure amministrative (invalidità, attestazione ISEE, pensione/assegno sociale, ecc.) o per adempimenti diversi può essere attivato facendone richiesta al RAA con almeno una settimana di anticipo.

8.2 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. Il professionista e/o lo studio professionale è selezionato da ASP, la prestazione è organizzata dal RAA 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. possibile usufruire dei servizi di taglio, piega ed eventuale colorazione e permanente. Il/la parrucchiere/a è selezionato da ASP, la prestazione è organizzata dal RAA e il costo è a carico dell'ospite richiedente.

8.3 Servizio di ristorazione

È possibile per il residente che ne fa richiesta al RAA, usufruire del Servizio di Ristorazione presente nel Centro Servizi. Il servizio di fornitura pasti è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva ed è realizzato in

stretto raccordo tra il/la Dietista di ASP e i RAA. L'alimentazione è organizzata con programmi dietetici definiti, elaborati con la supervisione del/la Dietista di ASP. Il servizio è rispettoso sia di abitudini alimentari consolidate che di eventuali prescrizioni dovute a dettami sanitari e/o religiosi. Ciascun residente può richiedere al RAA 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.

8.4 Servizio di lavanderia e sartoria

Ogni appartamento è dotato di lavatrice ed è altresì possibile avvalersi del servizio di lavanderia del Centro Servizi che può provvedere al lavaggio della biancheria piana e degli indumenti personali, previa etichettatura di ogni singolo capo gestita dal servizio. Il lavaggio è fornito da una Ditta esterna specializzata ed è di tipo industriale, pertanto controindicato per capi delicati (in lana, seta, ecc.); il ritiro è settimanale e la riconsegna avviene in tempi variabili in relazione alla tipologia degli indumenti. In caso di guasto o malfunzionamento della lavatrice in dotazione all'appartamento, in attesa della riparazione, il Centro Servizi si fa carico del servizio di lavaggio della biancheria del residente. È possibile inoltre richiedere al Guardaroba del Centro Servizi alcune semplici attività di sartoria quali orli, sostituzione bottoni, cerniere e piccole riparazioni.

8.5 Pulizie aggiuntive

È possibile richiedere pulizie straordinarie dell'alloggio, oltre a quelle periodiche garantite da ASP, facendone domanda al RAA con richiesta di preventivo all'Azienda specializzata cui sono affidate le pulizie dei locali di ASP.

8.6 Altre prestazioni assistenziali

Il servizio di assistenza di base per il bagno, prestazioni per l'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 Territoriale.

Nel caso l'anziano o la famiglia lo desiderino, possono attivare autonomamente forme di assistenza privata (diurna e notturna) all'interno degli appartamenti, previo accordo con la Direzione della struttura. La struttura può fornire indicazioni circa l'attivazione dei suddetti servizi.

8.7 Prestazioni infermieristiche a pagamento

Oltre a quanto già descritto, ulteriori servizi infermieristici possono essere forniti, a pagamento, su richiesta dell'utente. Le prestazioni verranno concordate con

l'infermiere di riferimento o il Responsabile delle Attività Sanitarie presente in CRA, secondo modalità e tempi che non potranno in ogni caso interferire con il servizio prestato in struttura. I costi variano a seconda delle prestazioni richieste e sono determinati sulla base del Tariffario Minimo definito nel Supplemento alla GU n.38/L del 29/08/2016 e ad eventuali successivi aggiornamenti.

9. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

9.1 Orario di apertura e accesso alla struttura

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 di garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, sempre 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.

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

All'interno della Chiesa presente nel Centro Servizi Giovanni XXIII si celebra settimanalmente la Santa Messa ed è possibile richiedere al Parroco della limitrofa Parrocchia di San Giovanni Bosco la somministrazione dei sacramenti. Agli Anziani che professano religioni diverse dal cattolicesimo, viene garantita la completa libertà di culto e l'eventuale supporto, se necessario, per contattare i ministri di riferimento.

9.4 Libri

ASP rende disponibili libri, utilizzabili dagli utenti e dai loro familiari.

9.5 Animali di affezione

È consentito tenere in appartamento animali di piccola taglia, a condizione che non costituiscano un'evidente causa di disagio o pericolo per gli altri anziani o per il personale (rumori molesti, paura, agitazione, intralcio), e che non siano 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 RCS documentazione delle vaccinazioni e dei controlli veterinari avvenuti. In caso di dubbio, il RCS, in stretta collaborazione con l'apposito servizio veterinario dell'ASL di Bologna, può disporre eventuali controlli e richiedere interventi adeguati, fino a formulare richiesta di allontanamento dell'animale.

9.6 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

- Numero di telefono Portineria/Centralino: 051 6201311
- Ufficio Amministrativo Anziani: 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: 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): 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 utenti.
- 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 disponibile sul sito di ASP e attivato mediante richiesta su apposito modulo da parte del diretto interessato.

9.7 Volontariato

Le Organizzazioni di volontariato e i singoli volontari, laddove siano presenti nel Centro Servizi, 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. I volontari sono coperti da assicurazione dell'ASP per i casi di infortunio e per la responsabilità civile. I volontari sono di aiuto e supporto per la realizzazione di attività di segretariato, per il disbrigo di pratiche, per l'accompagnamento e per la 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 ASP redige 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.

SEZIONE III

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

1. CONTROLLI E VERIFICHE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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 malfunzionamenti 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 degli ospiti e dei loro familiari sia di essere ascoltati, sia di essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi. 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 la famiglia assume un valore fondamentale nella costruzione di una relazione positiva tra anziano, operatori e familiari, relazione che deve essere improntata ad atteggiamenti di rispetto e cortesia reciproci. Un rapporto sereno e collaborativo facilita la realizzazione delle attività quotidiane, riducendo le potenziali tensioni e creando un ambiente accogliente che l'anziano percepisce come un'estensione del proprio nucleo familiare e non come un setting istituzionale.

Il coinvolgimento dei familiari rappresenta un processo dinamico che accompagna l'anziano lungo l'intero percorso di permanenza nel servizio. Questa partecipazione attiva prende il via sin dal momento dell'ingresso in appartamento protetto, attraverso **colloqui conoscitivi** mirati, essenziali per inquadrare non solo le esigenze assistenziali, ma anche il vissuto e le aspettative del residente. Tale dialogo resta aperto e flessibile nel tempo, intensificandosi ogni qualvolta si presentino cambiamenti delle condizioni di salute o emergano necessità legate alla richiesta di servizi aggiuntivi. In questo scenario, l'équipe professionale che opera nel servizio si pone come un punto di riferimento costante, garantendo una disponibilità continua per fornire chiarimenti o approfondimenti.

Oltre ai momenti di confronto individuale, il servizio promuove una **dimensione collettiva della cura** attraverso incontri periodici aperti sia ai residenti che ai loro cari. Questi spazi di condivisione sono pensati per illustrare le modalità organizzative dell'ASP, approfondire tematiche legate all'invecchiamento e, soprattutto, monitorare la qualità del servizio percepita da chi lo vive quotidianamente.

Infine, la **libertà di accesso** dei familiari agli alloggi privati e agli spazi comuni del centro rappresenta un pilastro fondamentale per il mantenimento dei legami affettivi. Questa apertura, pur sempre esercitata nel rigoroso rispetto della riservatezza e delle normali regole di convivenza nei confronti degli altri residenti presenti, trasforma il servizio in un luogo aperto e vitale, dove la presenza della famiglia contribuisce a rendere l'ambiente domestico e stimolante, rafforzando quel senso di comunità necessario al benessere globale dell'anziano. La loro presenza è particolarmente auspicata particolarmente nei momenti di socializzazione e nelle attività ludico-ricreative proposti dal Centro Servizi.

È inoltre fondamentale che il familiare si attivi in prima persona per garantire

l'accompagnamento durante visite specialistiche, esami diagnostici o nei casi più critici di invio al Pronto Soccorso e ricovero ospedaliero. Questa partecipazione non risponde solo a una necessità logistica, ma assicura all'anziano un supporto e una continuità affettiva essenziali in momenti di particolare fragilità o disorientamento. La presenza di un familiare in ambito ospedaliero facilita inoltre il passaggio di informazioni con il personale medico, garantendo che la storia clinica e personale dell'utente sia rappresentata fedelmente e che il ritorno presso l'appartamento protetto avvenga con la massima consapevolezza delle cure necessarie.

2.2 Suggerimenti, segnalazioni, reclami

Possono essere presentati direttamente presso il Servizio (al RAA o al RCS), inoltrati all'URP o inserite nell'apposita cassetta. Ad ogni segnalazione/reclamo/suggerimento presentato, verrà fornita una risposta, che può essere immediata e verbale da parte del RAA o del RCS, oppure scritta entro un massimo di 30 giorni, a seconda del tenore della segnalazione e della forma con cui è stata presentata.

2.3 Indagini di soddisfazione

Periodicamente, di norma ogni due anni, viene effettuata un'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 anche 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 e alle Istituzioni interessate.

Note

Legenda

AP – Appartamenti Protetti

ASP – Azienda pubblica di Servizi alla Persona

CCSA – Comitato Consultivo Servizi Anziani

CdS – Carta dei Servizi

CRA – Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

CS – Centro Servizi

OSS – Operatori Socio Sanitari

RAA – Responsabile Attività Assistenziali

RCS – Responsabile del Centro Servizi/Coordinatore di struttura

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico