



ASP

CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica
di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI



CASA RESIDENZA ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI Centro Servizi ALBERTONI

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

INDICE

1.	La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici	4
2.	Presentazione di ASP Città di Bologna	5
2.1.	Le nostre radici, la nostra identità	5
2.2.	I nostri valori	5
2.3.	La nostra attività	5
3.	Servizi residenziali per anziani non autosufficienti	7
3.1.	Casa residenza per anziani (CRA)	7
3.2.	Modalità di accesso al servizio	7
3.2.1.	Criteri di ammissione	7
3.2.2.	Percorso d'accesso	7
3.2.3.	Retta	8
3.3.	Accoglienza residenziale temporanea di sollievo	8
3.4.	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali	8
4.	Le Case Residenza Anziani di ASP Città di Bologna – articolazione dei posti	9
5.	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti “Albertoni”	9
5.1.	Il Centro Servizi Albertoni	9
5.2.	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti	9
5.3.	Posti letto	9
5.4.	Articolazione in nuclei	10
5.5.	Recapiti e come raggiungerci	10
5.6.	Inserimento dell'ospite	11
5.7.	Permanenza in struttura: valori e metodo di lavoro	11
5.8.	Permanenza in struttura: La Giornata Tipo	12
5.9.	Dimissione - decesso	13
6.	I servizi della Casa Residenza Albertoni	13
6.1.	Assistenza medica - Medico di struttura	13
6.2.	Visite specialistiche ed indagini strumentali - trasporti sanitari - ricoveri	14
6.3.	Assistenza infermieristica	14
6.4.	Servizio fisioterapico	14
6.5.	Assistenza di base	15
6.6.	Servizio di Animazione	15
6.7.	Consulenza psicologica	15
6.8.	Servizio di cure estetiche	16
6.9.	Servizio di podologia	16
6.10.	Assistenza religiosa	16
6.11.	Servizi alberghieri e di supporto	16
6.11.1.	Servizio di ristorazione	16

6.11.2.	Servizio di pulizia sanificazione degli ambienti e disinfestazione	17
6.11.3.	Servizio di lavanderia e guardaroba - Sartoria.....	17
6.11.4.	Servizio di trasporto.....	18
6.11.5.	Servizio di centralino-reception.....	18
6.12.	Altre prestazioni	18
6.12.1.	Acquisto e gestione farmaci	18
6.12.2.	Distributori automatici.....	18
6.12.3.	Telefonate	18
6.12.4.	Pasto in struttura per i familiari.....	18
6.12.5.	Servizio di manutenzione.....	19
7.	I Servizi Amministrativi	19
7.1.	Servizio Amministrativo Anziani	19
7.2.	Ufficio Relazioni con il pubblico (URP)	19
7.3.	Cassa ospiti - Ufficio rette del Servizio Bilanci e Contabilità.....	19
8.	Norme di comportamento	20
8.1.	Tutela del diritto alla libertà personale	20
8.2.	Tutela del diritto alla privacy	20
8.3.	Accesso visitatori all'interno della struttura	20
9.	Segnalazioni e reclami.....	20
10.	Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei familiari	21
11.	Altre informazioni	22
11.1.	Volontariato.....	22
11.2.	Accesso animali di affezione nella casa residenza.....	22
12.	Norma conclusiva	23
13.	Allegati	23

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 delinarsi 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 delinarsi 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. Servizi residenziali per anziani non autosufficienti

3.1. Casa residenza per anziani (CRA)

I Servizi residenziali per Anziani accolgono di norma persone ultra sessantacinquenni in condizione di non autosufficienza non più assistibili al proprio domicilio per problematiche di tipo assistenziale, sanitario o sociale.

La Casa Residenza (CRA) è la denominazione adottata per unificare le precedenti tipologie "Casa protetta" ed "RSA" (Residenza Sanitaria Assistenziale).

Si tratta di una **struttura socio-sanitaria residenziale** destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Essa fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

La Casa Residenza Anziani fornisce prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapica);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

3.2. Modalità di accesso al servizio

3.2.1. Criteri di ammissione

Possono accedere alle Case residenza per anziani non autosufficienti accreditate anziani di età superiore ai 65 anni con valutazione di non autosufficienza e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti nel Comune di Bologna, per le quali non sia possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale. La valutazione delle condizioni per l'accesso alle strutture protette viene effettuata da un'Unità di valutazione multidisciplinare composta da un Medico geriatra, un Infermiere ed un Assistente Sociale.

3.2.2. Percorso d'accesso

L'anziano e/o la sua famiglia deve rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale (SST) del Quartiere di residenza. Il SST accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione ed individua l'Assistente Sociale responsabile del caso che, a sua volta, attiva l'Unità di valutazione multidisciplinare (UVM-UVG)

In caso di ricovero ospedaliero il reparto attiva l'Unità di valutazione geriatria ospedaliera. L'Unità di valutazione multidisciplinare predispone il piano assistenziale personalizzato ed invia la relazione al SST, il quale autorizza l'inserimento nella graduatoria unica distrettuale (detta anche lista unica cittadina LUC), che definisce le graduatorie di accesso alle strutture protette.

Ai posti privati si accede effettuando la domanda direttamente ad ASP Città di Bologna e rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo Anziani che, una volta protocollato il modulo, inserirà il richiedente in una graduatoria formulata secondo l'ordine cronologico di arrivo della richiesta.

3.2.3. Retta

L'importo della retta è stabilito annualmente in sede di definizione del contratto di servizio secondo parametri fissati dalle norme regionali relative all'accreditamento delle strutture. Sulla propria base reddituale ed ISEE è possibile fare richiesta al Comune di Bologna di sostenere in tutto o in parte l'importo.

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.

Gli ospiti della Casa Residenza possono detrarre/dedurre le spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica definite dalle normative vigenti in materia fiscale e sui servizi socio-sanitari.

3.3. Accoglienza residenziale temporanea di sollievo

Il Servizio può accogliere temporaneamente persone non autosufficienti anche per "ricoveri di sollievo", di norma non superiore a 30 giorni. Questa tipologia di servizio è rivolta principalmente ad anziani che sono assistiti a domicilio e le cui famiglie, per un periodo limitato, non sono in grado di fornire assistenza o che necessitano di un periodo di convalescenza e/o riabilitazione.

3.4. Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali

Gli Enti preposti alla programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) identificano il fabbisogno di servizi di ogni territorio da accreditare.

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna sono tenute a:

- ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 564/2000 e s.m.i.), che fissa requisiti e procedure per garantire le condizioni di sicurezza;
- conseguire l'Accreditamento (DGR n. 514/09 e s.m.i.), che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori,
- sottoscrivere il Contratto di Servizio con la Committenza cioè con il Comune di Bologna e l'AUSL di Bologna.

Il sistema di accreditamento in generale richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, e sulla gestione unitaria dei servizi. Nello specifico l'allegato D.2.3 della DGR 514/09 "Requisiti specifici Casa Residenza per anziani non autosufficienti", definisce in maniera dettagliata tutti gli aspetti oggetto di verifica da parte dell'organismo preposto (OTAP Organismo tecnico di ambito provinciale).

Gli ambiti principali oggetto di verifica sono i seguenti:

- **Pianificazione operativa del servizio**
 - Standard di assistenza
 - Requisiti organizzativi di struttura
- **Struttura**
- **Attrezzature** (arredi, ausili, apparecchiature)
- **Sistema informativo**
- **Processi e procedure generali**

Il **Contratto di Servizio** norma e regola i rapporti tra committenza e gestori fissando anche precisi parametri relativi alle diverse figure professionali operanti nel servizio ed è oggetto di verifica da parte di apposita commissione esterna a cadenza annuale.

4. Le Case Residenza Anziani di ASP Città di Bologna – articolazione dei posti

ASP Città di Bologna, nelle sue quattro CRA, dispone complessivamente di 375 posti residenziali, dei quali 371 accreditati, comprendenti le seguenti tipologie:

- Posti per accoglienza residenziale di tipo definitivo e continuativo;
- Posti per accoglienza residenziale temporanea di sollievo (riservati a ricoveri temporanei di norma limitati ad una permanenza non superiore ai 30 gg.);
- Posti per dimissioni protette FAST (ricoveri temporanei della durata massima di 30 in base alla valutazione del reparto ospedaliero di provenienza);
- Posti temporanei per dimissione protetta da PS/OBI degli Ospedali S. Orsola e Maggiore di Bologna.

Presso la struttura Cardinale Giacomo Lercaro sono inoltre presenti:

- Posti residenziali in nucleo dedicato all'accoglienza di adulti portatori di gravissime disabilità acquisite (DGR 2068/2004 e DGR 840/2008)
- Posti residenziali temporanei dedicati all'accoglienza di anziani affetti da demenza e sintomi comportamentali
- Posti privati (extra Lista Unica Cittadina) per accoglienza residenziale temporanea o definitiva.

5. La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti “Albertoni”

5.1. Il Centro Servizi Albertoni

La CRA Albertoni è inserita nel Centro Servizi Albertoni, situato in un antico palazzo di inizi '900, all'interno del quale trova posto anche il Centro Diurno (CD).

L'edificio è stato ristrutturato e inaugurato nel 2002, ed è stato progettato in modo da potervi realizzare queste due diverse tipologie di servizi, rispondendo alle normative regionali di riferimento.

La dislocazione di entrambi nello stesso palazzo, consente una miglior razionalizzazione nell'impiego delle risorse, pur essendo gli spazi a disposizione distinti, in modo da definire due specifiche aree di attività con l'utenza.

5.2. La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

La CRA Albertoni è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) e tutti gli ambienti sono dotati di rilevatori di fumo. La struttura dispone di un sistema di videosorveglianza di tutti i varchi d'accesso attivo nelle 24 ore. Tutti i locali utilizzati dagli ospiti, sono dotati di impianto di climatizzazione.

5.3. Posti letto

La CRA Albertoni dispone complessivamente di **58 posti residenziali** accreditati.

I posti residenziali sono distinti tra quelli di tipo definitivo e continuativo e quelli di accoglienza temporanea e sono così articolati:

- **55 posti** per accoglienza residenziale di tipo **definitivo e continuativo** con accesso da Lista Unica Cittadina (LUC);
- **2 posti** per **accoglienza temporanea di sollievo**
- **1 posto** temporaneo **dimissione protetta** ad accesso diretto e tempestivo da **PS/OBI** Ospedale Maggiore / Ospedale S.Orsola

La tipologia dei posti è soggetta a variazione sulla base degli accordi intercorsi con la committenza istituzionale.

Nella CRA vi sono 6 camere singole e 26 doppie. Le camere possono essere predisposte per l'allacciamento di TV di proprietà dell'anziano, rispettando il regolamento di ASP (può esserne chiesta copia dopo l'ingresso alla Responsabile Attività Assistenziali).

Per favorire il benessere dell'anziano è consigliata la personalizzazione della camera sempre in accordo con la Direzione con piccoli elementi di arredo ed ornamento (quadri, fotografie, etc.), con l'unico vincolo del rispetto degli eventuali compagni di stanza e delle esigenze assistenziali e sanitarie del personale.

5.4. Articolazione in nuclei

L'edificio si sviluppa su un corpo principale di tre piani, più un seminterrato:

- **al piano terra si trova il nucleo Nettuno con 10 posti letto;**
- **al primo piano si trova il nucleo Due Torri con 24 posti residenziali;**
- **al secondo piano si trova il nucleo San Luca con 24 posti residenziali**

- nel seminterrato si trovano gli spogliatoi del personale, i magazzini, il guardaroba, la camera ardente, il locale attività ristorazione, i depositi, i locali tecnici, la palestra.

Ogni **nucleo** è abitato da anziani assistiti da un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari, coordinati dal Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). Ciascuno dispone di proprie attrezzature ed è dotato di specifici ambienti quali la sala da pranzo ed il soggiorno, al cui interno vengono svolte le attività di animazione. L'assegnazione di un anziano ad un nucleo o ad una stanza è effettuata inizialmente sulla base del posto letto disponibile. Successivamente l'équipe della struttura in base alle condizioni dell'ospite può disporre cambiamenti di posto letto, di stanza o di nucleo, per assicurare la miglior risposta assistenziale e sanitaria complessiva. L'eventuale assegnazione di una camera singola è effettuata su valutazione dell'équipe.

5.5. Recapiti e come raggiungerci

La CRA Albertoni si trova in via Albertoni 11 – 40138 nel quartiere San Donato –San Vitale ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

Per raggiungerci

In autobus: Il Centro servizi è raggiungibile con le linee 27, 36, 25, 19, 14. La fermata dista circa 300 metri dallo stabile.

In auto: provenendo dal centro si percorre Via Mazzini direzione San Lazzaro e si svolta a sinistra all'incrocio con via Primodì. In fondo vi è il cancello che dà accesso al parcheggio in cui vi sono 15 posti auto; il posto non è garantito. Provenendo dalla tangenziale, l'uscita è la n°7 direzione centro. Una volta arrivati ai viali a Porta Mascarella, girare a sinistra fino a Porta Maggiore, ove si imbecca via Mazzini.

Un servizio di portineria/centralino è attivo di norma dalle 7,30 alle 19,20 dal lunedì al sabato e dalle 7.30-13.30 Domenica e festività - Tel. 051 4290511/2

Sito web: <https://www.aspbologna.it/it/cra-albertoni>

5.6. 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.

5.7. 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 Casa Residenza 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 Residenza cerca di migliorarsi attraverso l'analisi delle sue criticità ed attuando progetti per meglio rispondere alle esigenze dei propri ospiti. A titolo di esempio, la Casa Residenza, ha aderito negli ultimi anni ad un percorso promosso

dall'AUSL di Bologna finalizzato alla **riduzione dell'uso della contenzione** meccanica nelle strutture per anziani. È impegno di ASP limitare il ricorso a mezzi fisici o ambientali che limitano la libertà e la capacità di movimento volontario, alle sole situazioni strettamente necessarie e quando non è possibile l'adozione di misure alternative.

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.

L'impegno di ASP di dare valore e dignità alla vita delle persone ospiti della struttura in tutte le sue fasi, si esplicita anche nell'**accompagnamento della persona morente** nel rispetto delle sue volontà tramite l'adozione di appropriate modalità assistenziali e controllo dei sintomi (es. dolore) e di azioni di sostegno anche per i familiari.

Ogni intervento assistenziale che non si configuri come cura ordinaria viene evitato, se non è funzionale allo scopo di migliorare il benessere. L'intento è infatti quello di alleviare la sofferenza, avendo cura di far valere il diritto dell'anziano a morire nel proprio ambiente di vita e attorniato da figure familiari, a meno che condizioni di estrema sofferenza, non risolvibili in struttura, consiglino un invio in ospedale o che il malato stesso non si senta più tutelato da un eventuale ricovero ospedaliero.

6. Tutto il personale che opera all'interno del servizio, in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto, è chiaramente identificabile da ospiti, familiari, 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 familiari e i colleghi con professionalità, rispetto, cortesia e trasparenza. E' impegno di ASP proporre al proprio personale un programma della formazione volto al miglioramento delle competenze, progettato a partire dall'analisi del bisogno formativo, comprensivo della formazione obbligatoria.

5.8. Permanenza in struttura: La Giornata Tipo

7.00 - 10.00 circa - Risveglio, igiene ed alzata

Gli OSS provvedono all'igiene e alla vestizione di ciascun ospite e al termine, al riordino della stanza

8.30 - 10.00 - 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. Gli infermieri somministrano le terapie del mattino

10.00 - 11.30 circa - Attività del mattino

Nel corso della mattinata hanno luogo le attività assistenziali, le attività di diagnosi e cura svolte dal Medico, gli interventi degli infermieri e dei fisioterapisti, le attività di animazione individuale e di gruppo, i colloqui di sostegno psicologico

10.30 circa - idratazione con somministrazione bevande

12,00 -12,45 Pranzo

Gli Oss assicurano la supervisione e l'assistenza al pasto e gli infermieri somministrano le terapie

13.30-15.30 circa - 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 circa - Attività del pomeriggio

Riprendono le attività di animazione, assistenziali, infermieristiche, riabilitative, psicologiche

18,00- 18,45- Cena

dalle 18.45 circa - Rimessa a letto

Gli Oss assistono gli ospiti nell'igiene e preparazione per la notte e gli infermieri somministrano le terapie serali

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

Durante la notte Oss ed infermieri effettuano attività di sorveglianza, cambiano i presidi per l'incontinenza e le posture degli ospiti che non sono in grado di farlo in autonomia

5.9. 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.

La CRA 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.

6. I servizi della Casa Residenza Albertoni

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

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

Il Coordinatore, in quanto responsabile della qualità della gestione complessiva e del risultato finale è il referente a cui segnalare eventuali disservizi, al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

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

6.1. Assistenza medica - Medico di struttura

Il Medico di struttura assicura l'assistenza medica di **diagnosi e cura** agli anziani inseriti nel servizio. Prende in carico i bisogni della persona anziana e, valutando attentamente le varie patologie legate all'invecchiamento, prescrive la terapia adeguata in collaborazione e

coerentemente ai contributi delle altre figure professionali coinvolte. Si occupa delle prescrizioni farmacologiche in un'ottica di riconciliazione terapeutica secondo le direttive regionali. Si confronta quotidianamente con le diverse figure dell'equipe per un aggiornamento costante sulle condizioni degli ospiti. Ad ogni ospite è garantito un monitoraggio della situazione sanitaria con cadenza programmata. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici si effettuano con cadenze variabili a seconda della valutazione del medico e/o delle urgenze. Al Medico sono attribuite le **funzioni di coordinamento delle attività sanitarie** con funzioni di indirizzo complessivo e di verifica delle attività e delle risorse sanitarie. Si occupa del collegamento tra la struttura ed i presidi ospedalieri e territoriali per le prestazioni specialistiche dentro e fuori la stessa. Il Medico è presente indicativamente nella fascia diurna dei giorni feriali e il sabato mattina, gli orari di presenza sono esposti nei nuclei. Per un colloquio è possibile fissare preventivamente un appuntamento. Nella fascia oraria notturna, dalle 20.00 alle 8.00, nella fascia pomeridiana del sabato e in tutti i festivi l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica dell'Azienda USL di Bologna. All'anziano che entra in struttura a titolo definitivo su posti accreditati (esclusi i posti privati), viene richiesto di sospendere la scelta del precedente Medico di Medicina Generale.

6.2. Visite specialistiche ed indagini strumentali - trasporti sanitari - ricoveri

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

6.3. 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.

Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e segnalano quotidianamente al RAS e al Medico le eventuali variazioni di salute degli ospiti.

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.

Congiuntamente al medico è il **referente, per il familiare, per le informazioni sanitarie** relative al proprio congiunto.

6.4. Servizio fisioterapico

E' svolto dal **Fisioterapista**, professionista dell'area sanitaria che effettua una serie di interventi volti alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione motoria e psicomotoria della persona presa in carico. Egli lavora in equipe, insieme ad altre figure professionali, al fine di favorire laddove possibile, la riattivazione psico-motoria dell'ospite.

Il Fisioterapista:

- valuta le **competenze motorie residue**;
- collabora all'adozione di piani volti sia a **prevenire l'insorgere di eventuali lesioni da pressione sia alla loro gestione in caso di presenza e o sviluppo per un miglioramento e/o risoluzione**;
- individua la necessità di **ausili** quali carrozzina, deambulatore, calzature,

- elabora progetti specifici per la persona ed effettua, in accordo con il medico, **cicli di trattamento individuale o di gruppo**;
- si occupa delle **pratiche per la fornitura degli ausili prescritti**;
- effettua **attività di formazione, aggiornamento e supervisione** alle altre figure professionali dell'equipe sulle corrette modalità di utilizzo degli ausili.

6.5. Assistenza di base

E' volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, quali le cure igieniche, l'alimentazione, la mobilitazione, ecc. 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**.

6.6. 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.

6.7. Consulenza psicologica

All'interno della CRA è prevista la presenza dello **Psicologo**. La sua funzione principale consiste nell'offrire sostegno psicologico ai familiari degli utenti nel difficile processo di accettazione ed elaborazione della situazione e della malattia.

Lo Psicologo si occupa inoltre della valutazione multidimensionale finalizzata all'elaborazione del PAI e della condivisione dello stesso con i familiari dell'ospite. Collabora alla messa a punto ed alla progettazione della formazione ed effettua attività di supervisione all'equipe multidisciplinare.

6.8. Servizio di cure estetiche

Il servizio di barbiere/parrucchiere viene erogato periodicamente da professionisti dedicati. La prestazione (taglio e piega) viene organizzata dal RAA del nucleo secondo il bisogno del singolo ospite con un intervento ogni 60 gg. circa, ed **il costo è compreso nella retta**. Eventuali prestazioni aggiuntive (colore, permanente) o realizzate con maggior frequenza, nonché i prodotti specifici richiesti dall'utente (es. tinture per capelli, fiale anticaduta, ecc.) sono a carico dello stesso. Il servizio di rasatura della barba viene invece effettuato da personale della struttura, di norma tre volte alla settimana.

6.9. Servizio di podologia

Viene erogato da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Il trattamento di podologia viene effettuato, sulla base del bisogno di ogni singolo anziano a seguito di una valutazione sanitaria. Il servizio è pianificato ed organizzato dalla Coordinatrice infermieristica Socio-Sanitaria di Asp in collaborazione con l'equipe della struttura ed **il costo è incluso nella retta**. Eventuali prestazioni richieste dall'ospite o dal familiare e non prescritte dal Medico per frequenza o tipologia sono fornite a pagamento.

6.10. Assistenza religiosa

Le attività religiose sono promosse su iniziativa della limitrofa Parrocchia di Sant'Antonio da Padova, con l'aiuto di volontari, anziani ed operatori della struttura. La Santa Messa è celebrata presso la sala a piano terra 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.

6.11. 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.

6.11.1. 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'equipe dei nuclei, in particolare i RAA, che provvedono, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun ospite, ad ordinare i pasti mediante

un software dedicato. **Sono previste variazioni sulla base di preferenze individuali** (conformi comunque agli standard di servizio) o di **prescrizioni dietetiche** disposte dal Medico, coadiuvato 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.

6.11.2. 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.

6.11.3. 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. 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 alle 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 a pagamento quali orli, sostituzione bottoni e cerniere, riparazioni.

6.11.4. Servizio di trasporto

In caso di ricovero o di dimissioni da presidi ospedalieri, i trasporti degli anziani inseriti in CRA 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, come già esplicitato al punto 6.2, 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.

6.11.5. 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 CRA. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente nei nuclei della struttura.

Gestisce inoltre la distribuzione della posta intestata ai singoli ospiti e/o loro familiari proveniente dalla sede amministrativa e/o dall'esterno.

6.12. Altre prestazioni

6.12.1. Acquisto e gestione farmaci

La CRA provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico 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.

6.12.2. Distributori automatici

Nella struttura sono presenti 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 delle RAA.

6.12.3. Telefonate

Gli ospiti potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea fissa della struttura, utilizzando i telefoni presenti nei nuclei, 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 telefonate/videochiamate potrà rivolgersi al RAA e/o all'animatore 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 famigliari.

6.12.4. 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 alle RAA al momento della prenotazione.

6.12.5. Servizio di manutenzione

La Casa Residenza 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 ai 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.

7. I Servizi Amministrativi

7.1. Servizio Amministrativo Anziani

Il Servizio Amministrativo Anziani:

- effettua le chiamate da LUC e dalla lista privata per i nuovi inserimenti,
- cura la stipula del contratto d'ingresso,
- è il punto d'informazione per il cittadino sulle liste d'attesa o su altri aspetti legati al contratto,

7.2. 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.

7.3. 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.

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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

9. 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.

10. 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** raccolti e diffusi nell'ambito dell'AUSL di Bologna.

Il confronto storico dei risultati, il confronto tra le strutture dell'ASP e tra tutte le strutture accreditate consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente 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. I questionari compilati vengono poi consegnati al competente ufficio dell'Azienda USL, che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.

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.

11. Altre informazioni

11.1. Volontariato

La CRA Albertoni 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.

11.2. Accesso animali di affezione nella casa residenza

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.

12. Norma conclusiva

L'ASP Città di Bologna si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e relativi allegati, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi della normativa vigente.

13. Allegati

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

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

