



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI

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



CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Centro Servizi Cardinale Giacomo Lercaro

Carta dei Servizi approvata con Deliberazione dell'Amministratore unico n. 23/2016

Sommario

1	La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici.....	4
2	Presentazione di ASP Città di Bologna.....	5
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro	5
2.2	La Mission Aziendale.....	6
2.3	La Vision aziendale	6
3	Servizi per anziani non autosufficienti.....	7
3.1	Servizi residenziali per anziani non autosufficienti.....	7
3.2	Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)	7
3.3	Accoglienza residenziale temporanea di sollievo	7
3.4	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali	7
4	Le Case Residenza Anziani dell'ASP - organizzazione ed articolazione dei posti	8
5	La Casa Residenza “Cardinale Giacomo Lercaro”	9
5.1	Il Centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro.....	9
5.2	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti.....	9
5.2.1	Posti letto.....	9
5.2.2	Articolazione in nuclei – nuclei specializzati.....	9
5.2.3	Inserimento dell'ospite	10
5.2.4	Dimissione - decesso.....	10
5.3	Valori e metodo di lavoro	11
6	I servizi di Casa Lercaro	13
6.1	Assistenza medica e medico– specialistica.....	13
6.1.1	Medico di struttura.....	13
6.1.2	Medico specialista.....	13
6.2	Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari - ricoveri	14
6.3	Assistenza infermieristica	14
6.4	Assistenza riabilitativa	14
6.5	Assistenza di base.....	15
6.6	Attività di animazione.....	15
6.7	Consulenza psicologica.....	16
6.8	Servizio di cure estetiche.....	16

6.9	Servizio di podologia.....	16
6.10	Assistenza religiosa.....	17
6.11	Servizi alberghieri e di supporto	17
6.11.1	Servizio di ristorazione	17
6.11.2	Servizio di pulizia	18
6.11.3	Servizio di centralino - reception.....	18
6.11.4	Servizio di lavanderia e guardaroba	18
6.11.5	Servizio di trasporto	18
6.12	Altre prestazioni	19
6.12.1	Acquisto e gestione farmaci	19
6.12.2	Distributori automatici	19
6.12.3	Telefono in camera	19
6.12.4	Pasto in struttura per i familiari.....	19
6.12.5	Uffici e servizi amministrativi di riferimento.....	20
6.12.6	Servizio di manutenzione.....	20
7	Norme di comportamento.....	21
8	Accesso animali di affezione nella casa residenza	21
9	Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e degli ospiti	21
10	Volontariato	22
11	Norma conclusiva.....	22

1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

In tal modo la CdS diventa strumento facilitante la creazione di un dialogo, finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco, tra l'organizzazione e gli utenti. La Carta costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'azienda e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Nell'erogazione dei servizi pubblici, ai sensi di una normativa nazionale del 1994, ci si deve riferire ai seguenti principi:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **obiettività, giustizia ed imparzialità;**
- **continuità**, intendendo un servizio che deve essere reso in maniera regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- **partecipazione** del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Al fine di garantire le condizioni per una effettiva fruizione di servizi erogati secondo i principi sopra elencati, la normativa nazionale prevede, da parte dell'utente, il diritto di accesso alle informazioni che sono in possesso del soggetto erogatore e che lo riguardano direttamente. Inoltre il cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori sono tenuti a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed inoltre acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo modalità affidabili;
- **efficacia e efficienza.** I soggetti erogatori nella realizzazione dei servizi, adottano scelte organizzative e metodologiche coerenti con tali principi, nel pieno rispetto delle persone.

2 Presentazione di ASP Città di Bologna

2.1 Dal recente passato a un possibile futuro

L'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) Città di Bologna è frutto della unificazione delle ASP Giovanni XXIII, Poveri Vergognosi e Irides completata il 1/1/2015. Tutte e tre le ASP sono nate dalla trasformazione di Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) che furono costituite, attraverso la Legge Crispi nel 1890, come riconoscimento normativo di enti che fino ad allora avevano prestato opere caritatevoli, di beneficenza, di sostegno materiale a persone indigenti, povere, senza aiuti familiari. Tutte e tre le IPAB hanno alle spalle storie secolari di "assistenza sociale" a Bologna e dintorni; chi agli anziani, agli infermi, ai poveri senza dimora come l'ex Giovanni XXIII e l'IPAB Poveri Vergognosi, chi ai minori abbandonati, senza famiglia, come Irides.

L'ASP Città di Bologna ha quindi le radici solidamente intrecciate con la storia dello sviluppo sociale, civile, comunitario della nostra città. Sono centinaia di migliaia le persone, le famiglie bolognesi che nel corso di più di cinquecento anni di vita hanno avuto servizi, assistenza, sostegno materiale ed economico da queste tre istituzioni cittadine.

Oggi le tre ASP sono riunite in una unica azienda, che attraverso non solo la storia, ma anche e soprattutto l'esperienza, la competenza, la solidità dei principi sociali di cui sono portatrici, intende proseguire in un ruolo che la veda protagonista nello sviluppo di una cultura dell'accoglienza nella nostra città.

La nuova ASP Città di Bologna opera fattivamente gestendo servizi e coordinando progetti nelle aree anziani, inclusione sociale, immigrazione, minori e famiglie. 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 socio-sanitario, 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 ed il benessere.

2.2 La Mission Aziendale

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 e il senso di sicurezza.

2.3 La Vision aziendale

L'ASP Città di Bologna vuole contribuire a creare nella nostra città 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. Si propone quindi come punto di riferimento nella comunità cittadina, attraverso la diffusione dei suoi servizi sul territorio e come luogo di incontro tra bisogni e opportunità di possibili risposte.

Attraverso il lavoro di tanti professionisti e attraverso una scelta valoriale forte, l'ASP vuole essere, all'interno di questa comunità, una realtà che tutti conoscono, sia come erogatore di servizi che come fonte sicura a cui rivolgersi per ottenere informazioni, orientamento, supporto. L'ASP sarà diffusa in modo capillare su tutto il territorio della nostra comunità e in ogni spazio, in ogni luogo in cui sarà fisicamente presente, ogni cittadino potrà sempre trovare un punto di ascolto, di attenzione e di risposta per poter meglio affrontare la propria sfida di vita.

I servizi erogati dall'ASP saranno sempre più e sempre meglio dei "contenitori flessibili", costruiti per le persone sulla base delle loro aspettative e, grazie al loro contributo, resi giorno dopo giorno sempre più in linea con l'evolversi dei bisogni e delle criticità espresse dall'insieme della popolazione.

L'ASP si propone anche come attivatore di progetti condivisi e 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.

Tutto il personale che lavora in ASP e per l'ASP, è portatore di interessi sociali, condivisi, comunitari e al contempo si propone come diffusore, nella realtà locale e non solo, della mission, degli ideali e dei valori che guidano ASP nelle proprie scelte e nelle modalità di realizzazione dei propri servizi.

3 Servizi per anziani non autosufficienti

3.1 Servizi residenziali per anziani non autosufficienti

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

3.2 Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)

La Casa Residenza per anziani non autosufficienti (CRA) è la denominazione adottata per unificare le precedenti tipologie “Casa protetta” ed “RSA” (Residenza Sanitaria Assistenziale). Si tratta di una struttura residenziale socio-assistenziale a rilievo sanitario che accoglie temporaneamente o permanentemente persone che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, anche se affette da patologie cronico - degenerative a tendenza invalidante e richiedenti trattamenti continui. La CRA ospita anziani in condizioni di non autosufficienza caratterizzati da problematiche di diversa intensità. L’assistenza garantita 24 ore su 24 ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona.

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).

3.3 Accoglienza residenziale temporanea di sollievo

Il Servizio può accogliere temporaneamente anziani 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

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna sono tenute ad ottenere l’Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015), che fissa requisiti e procedure e l’Accreditamento (DGR n. 514/2009), che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di accreditamento richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi. Gli Enti preposti alla programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) identificano il fabbisogno di servizi di ogni territorio da accreditare.

4 Le Case Residenza Anziani dell'ASP - organizzazione ed articolazione dei posti

L'ASP Città di Bologna dispone complessivamente di n. 371 posti residenziali accreditati di Casa Residenza Anziani, così suddivisi:

- n. 355 per accoglienza residenziale di tipo definitivo e continuativo;
- n. 8 per accoglienza residenziale temporanea di sollievo (riservati a ricoveri temporanei di norma limitati ad una permanenza non superiore ai 30 gg.);
- n. 8 per accoglienza residenziale quale nucleo dedicato all'accoglienza di disabili adulti portatori di gravissime disabilità acquisite (DGR 2068/2004 e DGR 840/2008) presso la struttura Cardinale Giacomo Lercaro;
- posti a libero mercato per accoglienza residenziale temporanea o definitiva.

E' prerogativa della Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna) modificare il numero di posti residenziali accreditati messi a disposizione dell'ASP.

5 La Casa Residenza “Cardinale Giacomo Lercaro”

5.1 Il Centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro

Il Centro polifunzionale per anziani Cardinale Giacomo Lercaro propone tre differenti tipologie di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti
- Centro Diurno specializzato demenze
- Appartamenti protetti

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

5.2 La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

5.2.1 Posti letto

La Casa Residenza Lercaro dispone complessivamente di **72 posti residenziali**, sia in favore di anziani certificati come non autosufficienti, sia di portatori di gravissime disabilità acquisite, così articolati:

- **59 posti** per accoglienza residenziale di tipo definitivo e continuativo
- **1 posto** per accoglienza temporanea di sollievo, in accordo con la Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna)
- **8 posti** riservati ai portatori di gravissime disabilità acquisite
- **4 posti** in regime di offerta privata

Tutte le camere, singole o doppie, sono predisposte per l'allacciamento di TV e telefono e l'intera struttura è dotata di condizionatori d'aria, con regolazione indipendente della temperatura all'interno di ogni stanza.

Per il benessere dell'anziano è consigliata la personalizzazione della camera 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.

5.2.2 Articolazione in nuclei – nuclei specializzati

La Casa Residenza è suddivisa in tre nuclei: **Ulivo, Tiglio e Melograno**.

Ogni **nucleo** è composto 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, per assicurare la miglior risposta assistenziale e sanitaria complessiva, cambiamenti di posto letto, di stanza o di nucleo.

- **Il nucleo specializzato demenze (Melograno)**

Il Nucleo accoglie anziani con diagnosi di demenza in fase lieve, intermedia o avanzata ancora in possesso di deambulazione ed alimentazione autonoma e che presentano disturbi del comportamento.

Il Nucleo è finalizzato a creare attorno all'ospite affetto da demenza un ambiente, inteso globalmente come spazio fisico, persone significative e programmi di attività, in grado di compensare i deficit dovuti alla malattia, riducendo quindi lo stress che deriva all'anziano da una realtà esterna che non riesce più a padroneggiare. Il Nucleo dispone di un gruppo di operatori stabili e specificamente formati alla corretta gestione dei disturbi del comportamento e all'esecuzione di attività quotidiane orientate a ritardare il più possibile il deterioramento cognitivo e la perdita delle autonomie residue.

- **Il nucleo specializzato per portatori di gravissime disabilità acquisite (all'interno di Ulivo)**

Il Nucleo è dedicato all'accoglienza temporanea o definitiva di gravissimi disabili in condizioni stabilizzate, per garantire loro un adeguato programma assistenziale a conclusione del percorso sanitario e nell'impossibilità di un rientro a domicilio. Vi opera un'equipe multi professionale individuata secondo gli standard definiti nelle DGR 2068/2004 e 514/2009 della Regione Emilia-Romagna. L'attività di cura agli ospiti è particolarmente finalizzata ad obiettivi di recupero, mantenimento, rallentamento del processo degenerativo.

In entrambi i Nuclei specializzati una particolare attenzione è rivolta ai familiari che possono contare su prestazioni professionali di sostegno psicologico mediante colloqui individuali.

5.2.3 Inserimento dell'ospite

La struttura si è dotata di una specifica procedura per **l'accoglienza del nuovo ospite** e dei suoi familiari, allo scopo di rendere meno traumatico il momento dell'inserimento, consentire un approfondito scambio di informazioni con la famiglia, mettere in atto una serie di interventi che garantiscano, fin dal primo giorno, una risposta adeguata e coordinata ai bisogni socio-sanitari dell'ospite.

5.2.4 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 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, rimane a carico dei familiari attivare il servizio di onoranze funebri e rendere tempestivamente disponibile il posto letto; 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 RAA del Reparto, in collaborazione con l'Assistente Sociale responsabile del caso.

5.3 Valori e metodo di lavoro

La struttura cerca di intervenire con azioni consapevoli ed efficaci sui bisogni dell'anziano che si trova spesso in situazioni esistenziali di perdita, malattia, sofferenza. Esse devono tenere in considerazione alcuni principi chiave:

- 1) Il **valore** e la **dignità** della vita degli ospiti della struttura: questi due aspetti devono essere preservati nel miglior modo possibile, in base alla considerazione che gli anziani presenti nella Casa Residenza non solo solamente persone oggetto di cura ma veri e propri **soggetti**.
- 2) La struttura come **"nuova casa"**: pur accettando il fatto che la struttura non potrà mai essere "la casa perduta", si cerca di rappresentare un valido sostituto dell'abitazione e del contesto socio-relazionale dell'anziano attraverso la creazione di un **nuovo ambiente di vita** in grado di sostenerlo nelle sue limitazioni e di riconoscerlo e valorizzarlo come persona.
- 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. 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. A tale scopo sono indette periodiche riunioni.
- 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.
- 5) **Piano di assistenza individualizzato (PAI)**: è il metodo attraverso cui vengono pianificate e realizzate tutte le azioni di cura. Esso consiste nella elaborazione di un Progetto che, sulla base 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'equipe collaborano all'elaborazione del Piano e alla programmazione degli interventi necessari alla sua realizzazione. Periodicamente i rappresentanti dell'equipe **incontrano i familiari di riferimento dell'anziano per condividere gli obiettivi e gli interventi**.

Tutto il personale che opera all'interno della CRA, in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto, si impegna inoltre ad agire quotidianamente secondo valori condivisi, espressi nel codice di comportamento ASP Città di Bologna, quali:

- **Responsabilità:**
intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti, sia nei confronti degli ospiti in quanto soggetti deboli sia dei familiari, ma anche del contesto sociale, attraverso scelte sostenibili economicamente e socialmente per garantire la continuità del servizio, la sua flessibilità e innovazione.
- **Condivisione:**
come elemento di facilitazione per realizzare l'integrazione fra professionisti, la collaborazione e la valorizzazione degli ospiti e dei loro familiari, intesi come risorsa e il governo dei processi di cambiamento.
- **Capacità professionale:**
è il valore che ci permette di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili; di esprimere i più alti standard di condotta leale e corretta; di accrescere le competenze attraverso la formazione, l'esperienza diretta, la condivisione e la flessibilità; di interagire in modo empatico con gli ospiti e con i colleghi.
- **Rispetto:**
perché al centro di ogni azione ci sono le persone considerate nella loro dignità e umanità, rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni di familiari e ospiti, ricercando sempre un rapporto di fiducia tra professionisti e ospiti.
- **Trasparenza:**
ossia l'apertura e la disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano e i principi enunciati, mediante la diffusione delle informazioni e la leggibilità dei risultati e dei criteri di valutazione utilizzati.
- **Benessere:**
misura dello stato di salute della organizzazione e delle relazioni, condizione a cui tendere, intesa come prodotto del nostro agire nei confronti degli ospiti e tra colleghi.

6 I servizi di Casa Lercaro

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al **Coordinatore Responsabile di Struttura (CRS)** che, per attuare quanto indicato come impegno nella presente Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste, ognuna negli specifici ambiti di intervento e di responsabilità professionale. L'impegno che il CRS assume nei confronti di ogni anziano ospitato, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore è di assicurare la massima disponibilità a rispondere, insieme ai propri collaboratori, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento di quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Coordinatore Responsabile, in quanto garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento. Qualora gli ospiti, i loro tutori e/o familiari ritengano opportuno presentare per iscritto osservazioni, suggerimenti o reclami riferiti ad atti o comportamenti meritevoli di ulteriore approfondimento, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (vedi paragrafo 6.12.5).

All'interno della struttura sono presenti i **seguenti Servizi**:

6.1 Assistenza medica e medico- specialistica

6.1.1 Medico di struttura

Il Medico di struttura, specializzato in Geriatria, svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli ospiti. **Viene informato quotidianamente** dalle figure sanitarie, riabilitative e assistenziali delle **condizioni di tutti gli anziani** e, a seguito di ciò, dispone le azioni più opportune **indirizzando l'attività dell'intera equipe**. Egli inoltre riveste funzioni di coordinamento complessivo delle risorse sanitarie del Centro. Si occupa del **collegamento tra la struttura ed i presidi ospedalieri e territoriali** per le prestazioni specialistiche dentro e fuori la stessa. Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici avvengono con cadenze variabili a seconda delle necessità.

Il Medico di struttura è presente indicativamente nella fascia diurna dei giorni feriali e il sabato mattina. Per un colloquio è possibile fissare preventivamente un appuntamento. Nella fascia oraria notturna, dalle 20.00 alle 8.30, 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. Secondo accordi con l'AUSL, all'anziano che entra in struttura su posti accreditati viene sospesa la scelta del Medico di Medicina Generale, il cosiddetto Medico di famiglia, durante la permanenza presso la Casa Residenza.

6.1.2 Medico specialista

Questo tipo di assistenza, in tutti i casi nei quali non è possibile ottenere visite all'interno della struttura da parte dei Medici Specialisti dei Poliambulatori territoriali, è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati **esterni alla stessa**.

6.2 Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari - ricoveri

Le visite specialistiche e le indagini strumentali vengono prenotate tramite il CUP. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto. **L'onere del trasporto è comunque sempre a carico della struttura.** Sono invece escluse dall'accompagnamento a carico della struttura tutte le uscite di altra natura, come ad esempio le visite per l'invalidità civile. Nel caso fosse necessario un invio al **Pronto Soccorso**, il trasporto sanitario è assicurato dall'Azienda Usl di Bologna, tramite il servizio 118. L'ospite sarà accompagnato da un operatore della Casa Residenza solo nel caso in cui, a seguito di valutazione sanitaria, se ne ravvisi la necessità e comunque **mai in orario serale e notturno**. I familiari verranno puntualmente avvertiti ed invitati ad adoperarsi nel modo più opportuno per l'assistenza presso l'ospedale.

6.3 Assistenza infermieristica

E' assicurata da un'equipe formata da un **Infermiere Coordinatore** e da un gruppo di infermieri professionali che operano nel Centro polifunzionale garantendo la presenza durante le 24 ore.

Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e segnalano quotidianamente all'Infermiere Coordinatore e al Medico le eventuali variazioni di salute degli ospiti. **Nel Nucleo Gravissime Disabilità Acquisite è presente un infermiere dedicato in esclusiva alla cura di questi ospiti.**

L'Infermiere coordinatore 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. **E' il referente per le informazioni sanitarie relative agli ospiti.**

6.4 Assistenza riabilitativa

Viene svolta 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 raggiungere il massimo benessere Bio-Psico-Sociale dell'ospite.

Il Fisioterapista:

- è presente al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura ed effettua, nei giorni successivi all'inserimento, una valutazione iniziale volta ad indagare le **competenze motorie residue**, a mettere in atto piani di **prevenzione e/o gestione di eventuali lesioni da decubito**, ad individuare la necessità di **ausili** quali carrozzina, deambulatore, calzature, etc.;
- mantiene **quotidianamente** i contatti con le altre figure professionali al fine di monitorare l'andamento di tutti gli ospiti ed operare in modo integrato per obiettivi;

- elabora progetti specifici per la persona ed effettua, in accordo con il medico, **cicli di trattamento individuale o di gruppo**;
- partecipa attivamente all'**elaborazione del PAI** e alle riunioni settimanali dell'equipe;
- affianca il medico fisiatra durante le consulenze e successivamente 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, 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, in alcuni casi portatore di gravi disabilità. 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. L'animazione e la socializzazione, sia di tipo individuale sia di gruppo, vengono attuate mediante attività strutturate e/o concernenti la quotidianità.

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. **Essa cura inoltre i rapporti con i familiari degli ospiti della struttura ed è quindi la figura di riferimento a cui rivolgersi per informazioni riguardanti l'assistenza.**

6.6 Attività di animazione

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

Il Progetto di Animazione è un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine all'anziano, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Le attività di animazione sono quindi parte integrante ed imprescindibile del PAI.

Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita dell'anziano tramite il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere eventuali disturbi del comportamento.

Il progetto di animazione favorisce quindi:

- 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

La presenza dello **Psicologo** è prevista unicamente nel nucleo specializzato demenze **Melograno** ed in quello dedicato all'accoglienza dei **Gravissimi Disabili** (all'interno del Nucleo Ulivo).

La sua funzione principale è quella di 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 raccolta, del monitoraggio e della supervisione dei test finalizzati all'elaborazione del PAI e della condivisione dello stesso con i familiari dell'ospite durante incontri periodici.

Insieme all'équipe, collabora alla formazione dei parenti sulle tematiche inerenti la malattia, promuovendo la realizzazione di corsi e la conduzione di gruppi di sostegno e di auto-mutuo aiuto.

Si occupa inoltre della selezione, formazione e supervisione psicologica del gruppo degli operatori.

6.8 Servizio di cure estetiche

Il servizio di barbiere/parrucchiere viene erogato settimanalmente da professionisti dedicati. La prestazione (taglio e piega) viene organizzata dal RAA del reparto 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 volta alla settimana.

6.9 Servizio di podologia

Viene erogato da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Il trattamento di podologia viene effettuato, di norma, a mesi alterni e comunque secondo il bisogno di ogni singolo anziano.

L'accesso a questo servizio viene organizzato dal RAA del reparto ed **il costo è incluso nella retta**.

6.10 Assistenza religiosa

Le attività religiose sono promosse su iniziativa della limitrofa Parrocchia della Beata Vergine Immacolata e con l'aiuto di anziani ed operatori della struttura. La Santa Messa è celebrata settimanalmente in giorno feriale presso la **Cappella della struttura**. La Santa Messa festiva è assicurata in occasione del Santo Natale e della Santa Pasqua. Durante la settimana vengono proposte dai volontari, dagli anziani e dagli operatori, altre attività quali la recita del Santo Rosario.

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 compongono di:

- ristorazione;
- lavanderia;
- guardaroba;
- pulizia e sanificazione degli ambienti;
- altri aspetti di comfort alberghiero.

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 tenuto sotto controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

6.11.1 Servizio di ristorazione

E' affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su quattro settimane. Il servizio è realizzato in stretto raccordo tra una Esperta Dietista che ricopre il ruolo di Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale di ASP e l'équipe dei reparti, in particolare i RAA, che provvedono, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun ospite, a 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 di Reparto, coadiuvato dall'Esperta Dietista. Alcuni anziani individuati in base a bisogni personali potrebbero assumere i pasti in orari diversi rispetto a quelli abituali, per favorire una corretta gestione del momento del pasto.

6.11.2 Servizio di pulizia

E' affidato ad un'azienda esterna specializzata. **Le prestazioni vengono erogate tutti i giorni della settimana**, festivi compresi; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura segue specifici standard di servizio. La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite ed al bisogno. Il Servizio è pianificato dal Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale di ASP che provvede, con la collaborazione del RAA e secondo un calendario di verifiche quotidiane, alla supervisione del servizio, 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 centralino - reception

Gestisce e smista il traffico telefonico in entrata ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti la struttura e gli altri servizi dell'Ente. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno della struttura.

6.11.4 Servizio di lavanderia e guardaroba

Gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti. Il corredo personale viene contrassegnato con il cognome ed il nome dell'anziano. Per gli anziani provenienti da altri servizi si può mantenere la codifica già presente sul vestiario. Al momento dell'ingresso viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per la stagione estiva e invernale. Per far sì che l'ospite indossi sempre vestiti puliti occorre poter disporre di un numero congruo di capi tale da realizzare l'intero percorso necessario per il loro lavaggio, stiro e ricollocazione in armadio.

Le macchine lavatrici utilizzate sono di tipo industriale, pertanto si consiglia di valutare se utilizzare o meno il servizio interno per capi particolarmente delicati. Per evitare lo smarrimento degli indumenti occorre sempre consegnare al RAA i capi portati in struttura affinché possano venire etichettati.

6.11.5 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.

6.12 Altre prestazioni

6.12.1 Acquisto e gestione farmaci

La Casa Residenza provvede direttamente all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal Medico di struttura 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 i ticket relativi a prestazioni sanitarie saranno addebitati nella retta dei mesi successivi.

Il servizio provvede, inoltre, alla corretta conservazione e somministrazione dei farmaci ed allo scopo si è dotato di apposita procedura consultabile in struttura.

6.12.2 Distributori automatici

Nella struttura sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snack gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano a moneta o con chiave ricaricabile, disponibile su cauzione presso il centralino.

6.12.3 Telefono in camera

Tutte le camere sono predisposte per l'allacciamento alla linea telefonica fissa attraverso il contratto con il gestore telefonico del Centro polifunzionale.

Qualora l'anziano e/o i familiari fossero interessati, verrà attivata la linea e fornito il relativo numero telefonico personale attraverso il quale sarà possibile effettuare e ricevere chiamate autonomamente.

I costi relativi al traffico telefonico saranno posti a carico degli interessati.

Gli ospiti potranno comunque ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura, evitando gli orari dei pasti e del riposo.

In orario notturno le telefonate indirizzate al centralino saranno inoltrate automaticamente al personale in servizio.

6.12.4 Pasto in struttura per i familiari

I familiari possono pranzare e cenare in struttura con i propri congiunti prenotando al Centralino con almeno tre/quattro giorni d'anticipo. Il buono pasto è acquistabile rivolgendosi ai RAA e va consegnato al Centralino prima della consumazione.

E' inoltre prevista la possibilità di utilizzare il locale cucina terapeutica situato nel Nucleo Ulivo per preparare il pasto in autonomia e consumarlo insieme al proprio familiare. E' necessario prenotare il locale rivolgendosi all'animatore o ai RAA.

6.12.5 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

Ufficio Assistenza: svolge attività di segreteria ospiti e quindi è il punto a cui rivolgersi per informazioni relative a trasferimenti, approfondimenti e chiarimenti relativi a quanto previsto nel contratto di ingresso.

Ufficio Relazioni con il pubblico (URP): l'ASP città di Bologna riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

Per mantenere questo impegno si avvale della collaborazione degli utenti, a cui riconosce e garantisce modalità di tutela, che si esplica mediante il diritto degli ospiti, di loro tutori e/o familiari, a presentare osservazioni, segnalazioni o reclami contro atti o comportamenti che, a loro avviso, negano o limitano la fruibilità delle prestazioni fornite, oppure ledono i diritti di dignità e riservatezza degli ospiti. L'URP è anche il punto di riferimento per le richieste di accesso formale a documenti amministrativi, quali ad esempio la cartella sanitaria, accesso regolato da uno specifico regolamento e attivato mediante richiesta su apposito modulo da parte del diretto interessato.

Cassa ospiti: è l'ufficio di riferimento per i rapporti con gli ospiti e i loro familiari per quanto attiene la gestione delle regalie per gli 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.

6.12.6 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.

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

7 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 Coordinatore Responsabile della struttura compete vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza dei rapporti.

8 Accesso animali di affezione nella casa residenza

Le Considerando innanzitutto che uno dei principi fondamentali dell'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 singolo benessere di un 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 prima dell'ingresso dell'animale a tutto quanto in esso previsto.

9 Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e degli ospiti

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 distrettuale dall'AUSL. 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.

10 Volontariato

Attualmente nel Centro Lercaro sono attive Organizzazioni di volontariato e singoli volontari che contribuiscono 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 nei reparti, 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 infortuni 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 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 dell'eventuale regolamento interno, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi della normativa vigente.

ASP Città di Bologna - Azienda pubblica di Servizi alla Persona -

Sede amministrativa Viale Roma, 21 - 40139 Bologna

Tel: 051 6201311 mail: protocollo@aspbologna.it - P.IVA e C.F.03337111201