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

**CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

**Centro Diurno Savioli**

**Carta dei Servizi approvata con Determinazione della Direttrice Servizi alle persone n. 747/2019**

## Sommario


**1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici ..... 3**

**2 Presentazione di ASP Città di Bologna ..... 5**

2.1 Dal recente passato a un possibile futuro ..... 5

2.2 La Mission Aziendale ..... 5

2.3 La Vision aziendale ..... 6

**3 Servizi semiresidenziali per anziani ..... 7**

3.1 Centro Diurno ad utenza mista ..... 7

3.2 Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza e correlati disturbi del comportamento ..... 8

3.3 Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture ..... 8

**4 Il Centro Diurno Savioli ..... 9**

4.1 Il Centro Diurno Savioli ..... 9

4.3 Inserimento nel Servizio ..... 10

4.4 Tutela del diritto alla libertà personale ..... 10

**5 I servizi del Centro Diurno Savioli ..... 11**

5.1. Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario ..... 11

5.1.1 Assistenza di base ..... 11

5.1.1 Assistenza infermieristica ..... 11

5.1.3 Attività di animazione ..... 12

5.2 Caratteristiche del servizio alberghiero ..... 13

5.2.1 Servizio di ristorazione ..... 13

5.2.2 Servizio di pulizia ..... 14

5.2.3 Servizio di lavanderia ..... 14

5.3 Altre prestazioni ..... 14

5.3.1 Servizio di trasporto ..... 14

5.3.2 Servizio di cure estetiche ..... 14

5.3.3 Servizio di podologia ..... 15

5.3.4 Servizio di manutenzione ..... 15

5.3.6 Animali domestici ..... 15

**7 La qualità del servizio erogato e percepito. Forme di partecipazione e rappresentanza. ..... 15**

8 Norme di comportamento ..... 16
9 Norma conclusiva ..... 16

# 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'organizzazione 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;

- la **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 Gennaio 2015 . Tutte hanno alle spalle storie secolari di "beneficenza e assistenza sociale" a Bologna e dintorni.

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

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

L'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 sociosanitario, supportandoli nel percorso di integrazione e promuovendo la loro autonomia e autorealizzazione;

c) erogazione di servizi sociali per l'area della genitorialità, dell'infanzia e dell'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale, definita dal Piano socio-sanitario per la salute e il benessere.

## 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 di opportunità di sostegno, di servizi che di risorse.

Tutto il personale che lavora in ASP e per 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 la guidano nelle scelte di realizzazione dei propri servizi.

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 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.

# 3 Servizi semiresidenziali per anziani

## 3.1 Centro Diurno ad utenza mista

Il Centro Diurno (CD) è un presidio socio-assistenziale ad integrazione sanitaria, con carattere semiresidenziale, destinato ad anziani in condizioni di non autosufficienza lieve, moderata/grave, per i quali si prefiguri la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata, in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica" tra equipe del CD e famigliari, creata anche mediante incontri ricorrenti, il servizio si propone di prolungare il più a lungo possibile il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio, favorendo così la continuità del legame con il contesto territoriale e sociale, significativo per l'identità e il benessere della persona.

Il CD ad utenza mista, ha quindi tra le proprie finalità:

- promuovere la domiciliarità, favorendo la permanenza a casa dell'anziano, anche in collaborazione con le altre risorse e servizi della rete;
- garantire tutela ed assistenza qualificata in risposta ai bisogni dell'anziano;
- potenziare, mantenere le abilità presenti, relative alla sfera dell'autonomia funzionale, della cognitività, dell'identità personale; ove necessario compensare capacità limitate.
- promuovere la socializzazione e la relazione interpersonale con lo scopo di contrastare l'isolamento e sostenere l'autostima;
- offrire l'opportunità di trascorrere in maniera piena, ricca, ed apprezzabile i momenti di vita presso il servizio;
- sostenere la famiglia condividendo con essa le decisioni assistenziali, alleviando il carico per la gestione dell'anziano ed offrendo opportunità di ascolto qualificato, in-formazione mirata e orientamento nella rete dei servizi.

Fornisce agli anziani prestazioni di tipo:
- assistenziale (assistenza tutelare di base)
- sanitario (monitoraggio ed interventi infermieristici al bisogno)
- terapeutico-riabilitativo (stimolazione cognitiva e funzionale)
- socio-ricreativo (animazione, socializzazione ed integrazione con il territorio di riferimento)
- alberghiero (ristorazione e igiene ambientale)

I servizi sono erogati da un'*équipe* formata da diverse figure professionali, che operano in maniera tra loro integrata.

Gli inserimenti presso i Centri Diurni sono a carattere temporaneo, non è tuttavia fissata a priori una scadenza temporale. L'equipe del CD, in accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso, può disporre l'interruzione della frequenza dell'utente le cui condizioni psico-fisiche non consentano una adeguata assistenza nell'ambito del servizio o comunque siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno di un servizio semiresidenziale, concordando i tempi della dimissione con la famiglia.

## 3.2 Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza e correlati disturbi del comportamento

Nel distretto di Bologna sono attivi alcuni Centri Diurni dedicati ad inserimenti di anziani non autosufficienti affetti da demenza con significativi disturbi del comportamento.

Oltre le finalità già descritte per il CD ad utenza mista, i Centri Diurni specializzati di ASP Città di Bologna, si pongono alcuni obiettivi peculiari.

Nello specifico sono i seguenti:

- Contrastare la progressione della malattia, rallentando il deterioramento cognitivo e gestendo i disturbi del comportamento. Ciò attraverso l'individuazione ed il monitoraggio di appropriate ed equilibrate scelte terapeutiche; l'intenso ricorso ad approcci non farmacologici basati sulla relazione con l'operatore e l'ambiente di vita; l'eliminazione di ogni forma di contenzione e costrizione fisica.
- Supportare le famiglie nell'assistenza all'anziano, facilitando l'individuazione ed il percorso nei servizi della rete, offrendo opportunità di ascolto e sostegno qualificati, anche attraverso l'insegnamento di strategie utili per la gestione dell'anziano a domicilio.
- Favorire collegamenti strutturati con gli altri servizi della rete, al fine di facilitare il reinserimento dell'anziano nell'ambito di altri servizi, tenuto conto delle risorse delle famiglie e del territorio.

## 3.3 Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna, tra cui anche il Centro Diurno, sono tenute ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento sulla base della Direttiva Regionale 1423/2015, che fissa requisiti e caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, che attengono anche alla sicurezza degli utenti e degli operatori e la cui presenza è verificata periodicamente da una apposita commissione di esperti del Comune e dell'AUSL di Bologna.

Sono altresì rispettate le altre normative nazionali e regionali, attinenti ad aspetti di sicurezza di servizi rivolti alle persone, siano essi ospiti, personale e visitatori. Nello specifico si fa riferimento alla normativa antincendio, la HACCP e al Decr. Leg.vo 81/2008.

I Centri Diurni dell'ASP Città di Bologna sono anche accreditati, ai sensi della Direttiva regionale n. 514/2009 e successive integrazioni, che fissano standard qualitativi dei servizi e regolano i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di accreditamento richiede all'Ente gestore di fornire precise garanzie relative: alla continuità assistenziale; alla qualità erogata; alla gestione e responsabilità unitaria del servizio; alla formazione e aggiornamento diffuso del personale; ecc.

Tali aspetti vengono regolarmente verificati da parte di un Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP), composto da esperti esterni all'ASP.

# 4 Il Centro Diurno Savioli

## 4.1 Il Centro Diurno Savioli

Il CD Savioli dispone complessivamente di n**. 25 posti accreditati** ed è un servizio semiresidenziale multiutenza, a carattere socio sanitario, rivolto ad anziani lievemente e/o parzialmente non autosufficienti.

Offre:

- Sostegno, supporto e orientamento alla famiglia, al fine di mantenere il più a lungo possibile l'utente nel proprio domicilio, anche attraverso l'invito ai familiari alla partecipazione diretta durante momenti di iniziative in-formative, socializzanti, divulgative.
- Opportunità di riattivazione funzionale, di stimolazione cognitiva, di attività occupazionale e motoria di gruppo, al fine di potenziare, mantenere e rallentare la perdita delle abilità presenti della persona, alcune delle quali realizzate anche con la partecipazione del fisioterapista.
- Programmi e attività di stimolazione cognitiva personalizzati, avvalendosi anche dell'uso di strumenti informatici, quali personal computer con tastiera facilitata e programmi specifici.
- Proposte di semplici cure estetiche personalizzate, finalizzate a creare momenti di benessere fisico ed emotivo.
- Opportunità di socializzazione e coinvolgimento attivo nella vita comunitaria, sia all'interno del CD che attraverso uscite esterne .
- Proposte di attività di reminiscenza musicale e canto, realizzate in gruppo .

L'impianto metodologico multidisciplinare, adottato nel CD Savioli, che consente di comporre tutte le attività sopra elencate in una progettualità personalizzata, si traduce

nell'elaborazione e realizzazione, per ogni anziano, di un Piano di assistenza individualizzato (**PAI**) . Tale metodologia consente di differenziare e personalizzare le proposte, gli interventi, le strategie adottate, sulla base dei bisogni osservati e degli obiettivi realizzabili, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il CD è aperto **dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 18.00**.
Il servizio rimane chiuso durante le festività infrasettimanali e in occasione di alcuni "ponti" durante l'anno, comunicati con ampio preavviso.

## 4.3 Inserimento nel Servizio

Nel momento di effettivo inserimento nel CD, sarà necessario provvedere ai seguenti adempimenti organizzativi/assistenziali:

- **Portare la scheda sanitaria, consegnata dalla RAA nel colloquio di pre-ingresso, con relativa terapia, compilata e firmata dal medico curante.**
- **Consegnare una confezione integra di ogni farmaco che l'ospite dovrà eventualmente assumere durante la presenza nel CD**
- fornire un cambio completo di indumenti personali e un numero adeguato di presidi per l'incontinenza, se utilizzati. Il lavaggio dei suddetti indumenti, che verranno riconsegnati al domicilio quando sporchi, è a carico dei familiari.

## 4.4 Tutela del diritto alla libertà personale

ASP Città di Bologna, anche nei suoi Centri Diurni, aderisce al percorso di miglioramento assistenziale AUSL "Liberi dalla contenzione", finalizzato a ridurre il ricorso alla contenzione meccanica o farmacologica, nei confronti degli anziani che utilizzano i servizi residenziali o semiresidenziali del Distretto di Bologna.

Il CD Savioli 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, a garanzia della loro sicurezza, saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo, che non sono comunque costrittive della libertà personale.

## 4.5 Dimissioni dal Servizio

Nel momento in cui , o per scelta dell'utente/famigliare o per decisione dell'equipe del CD, in accordo con l'Assistente Sociale (AS) Responsabile del Caso viene decisa la dimissione dell'utente, verranno restituiti immediatamente gli effetti personali/ausili presenti nel CD, eventuali farmaci e presidi per incontinenza, la documentazione sanitaria presentata all'ingresso. Per altra documentazione prodotta da ASP durante la permanenza nel CD, in caso di necessità per il famigliare, è necessario fare richiesta formale di "accesso agli atti", come previsto da apposita procedura aziendale, da richiedere al Responsabile del Centro Servizi (RCS)

# 5 I servizi del Centro Diurno Savioli

## 5.1. Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario

Il CD dispone di un' équipe composta da personale assistenziale dedicato, che opera attraverso una propria organizzazione del lavoro, proprie attrezzature e specifici spazi ad uso esclusivo, in integrazione con altre figure professionali, quali infermieri, fisioterapisti, animatore, che svolgono le loro attività anche nel Centro Servizi Albertoni .

### 5.1.1 Assistenza di base

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono effettuate da **Operatori Socio Sanitari (OSS),** dotati di specifico titolo professionale, che operano indossando una polo bianca con bordini rossi, attraverso l'elaborazione e l'utilizzo del PAI.
Nell'ambito del CD, l'OSS svolge in particolare, ma non solo, attività finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive e funzionali presenti, realizzando specifiche attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, sulla base del programma delle attività predisposto dall'Animatore del servizio.

Il **Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)** indossa una polo rossa e ha la responsabilità: dell'organizzazione del servizio; del presidio per il suo continuo ed efficace funzionamento; nonché del supporto metodologico ed operativo all'*équipe*. Il RAA pianifica le attività assistenziali, verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorisce l'integrazione con le figure dell'area sanitaria, con l'Animatore e con i referenti dei servizi alberghieri. E' punto di riferimento principale per i famigliari, a cui rivolgersi per informazioni relative al servizio e, insieme agli OSS, per quelle di carattere assistenziale relative al proprio parente.

Il RAA, insieme all'Assistente Sociale Responsabile del caso, concorda con i familiari la visita pre-ingresso che viene svolta di norma presso il CD Savioli o, in casi particolari, al domicilio dell'anziano . In quella sede si definirà il successivo percorso di inserimento al CD Savioli.

### 5.1.1 Assistenza infermieristica

**L'infermiere** è il professionista sanitario che utilizza una casacca azzurra; in particolare garantisce: la corretta preparazione dei farmaci e l'aiuto per la loro assunzione, in collaborazione con gli OSS, nonché la rilevazione di parametri vitali in caso di necessità o prescrizioni del Medico di Medicina Generale (MMG) . È responsabile della gestione e della conservazione dei farmaci all'interno del CD e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste.
Segnala, in accordo con il RAA ai familiari, eventuali variazioni nello stato di salute degli utenti.

L'anziano inserito presso il CD mantiene il proprio MMG, che rimane responsabile della

sua cura e di tutte le relative prescrizioni farmacologiche, diagnostiche e terapeutiche.

### 5.1.1 Attività Fisioterapica

Presso il CD Savioli opera, con cadenza prestabilita dal Responsabile Centro Servizi , **il Fisioterapista**, che indossa una polo bianca e si occupa principalmente di proporre l'attività della "Ginnastica di gruppo", finalizzata al mantenimento di abilità e capacità di movimento, nonché alla creazione di momenti di interazione e socializzazione tra gli ospiti.

Altresì, in casi di necessità definite da PAI, vengono fatte valutazioni personalizzate, relative all'adeguatezza di ausili in uso, stabilità ed equilibrio della deambulazione a fini di supporto al personale OSS per utilizzare modalità assistenziali adeguate.

### 5.1.3 Attività di animazione

**L'Animatore** è la figura professionale che indossa una polo verde e, all'interno dell'*équipe*, programma e svolge attività finalizzate principalmente a favorire l'inserimento e la partecipazione degli utenti alla vita del CD. L'Animatore progetta, pianifica ed attua attività di stimolazione di tipo cognitivo, di tipo occupazionale e di socializzazione, individuale e di gruppo. Nello specifico l'Animatore opera, in stretta collaborazione con il personale OSS, per conseguire un generale miglioramento della qualità di vita dell'anziano, attraverso interventi volti a: promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale; aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate; stimolare nuovi interessi; recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.

Le proposte ad ogni utente di partecipazione alle attività, vengono stabilite dall'equipe multi professionale sulla base del PAI. Non vengono mai attuate modalità di costrizione alla partecipazione, che rimane sempre espressione, giorno per giorno, di una libera scelta di ogni utente.

**5.1.4 Volontariato** Possono essere presenti nel CD volontari, singoli o appartenenti ad associazioni che svolgono attività di supporto (accompagnamenti, animazione, ecc.) non sostitutive del personale assistenziale. Gli orari di presenza e le attività da loro svolte, sono concordate con il Responsabile del servizio. La loro presenza è formalizzata da una convenzione, se trattassi di associazioni, o da domanda individuale. Sono coperti da apposita assicurazione di responsabilità civile verso terzi.

**5.1.5 Tirocinanti** Sono frequentemente presenti nel CD tirocinanti, provenienti sia da percorsi di formazione professionale presso vari enti che studenti di diverse scuole superiori. Sono inseriti sulla base di un progetto di formazione specifico, in cui sono indicati obiettivi formativi da conseguire, durata del tirocinio e tutor ASP di riferimento. Alla base vi è una convenzione tra ASP Città di Bologna ed ogni ente di formazione e/o scuola. Tutti sono assicurati, da parte dell'ente di formazione, per responsabilità civile verso terzi.

### 5.1.6 Coordinamento del servizio

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al RCS che, per attuare quanto indicato come impegni nella CdS, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste. L'impegno che il RCS assume nei confronti di ogni anziano, 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 su quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

## 5.2 Caratteristiche del servizio alberghiero

I servizi alberghieri di seguito elencati, sono tutti compresi nella retta:

- Ristorazione, ovvero colazione, pranzo e idratazione
- Pulizia, sanificazione e trattamenti degli ambienti interni ed esterni
- Altri aspetti di comfort alberghiero quali fornitura di biancheria piana o monouso per igiene e bagno, climatizzazione degli ambienti.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare adeguate condizioni complessive, indispensabili per la realizzazione e il mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita, all'interno del CD Savioli. Vengono realizzati in parte dal personale dipendente di ASP, in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso l'efficacia del servizio e la corrispondenza con quanto atteso da contratto, è verificata attraverso azioni di controllo, pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

### 5.2.1 Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione del CD è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato in due periodi dell'anno: autunnale/invernale e primaverile/estivo. In ogni periodo è prevista una rotazione di quattro settimane. Il menù è esposto all'interno del CD Savioli, nella bacheca contenente le informazioni per i famigliari, inoltre, per chi lo desidera, viene spedito via mail al proprio indirizzo di posta elettronica.

Il servizio ristorazione è realizzato in stretto raccordo tra la Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale **dell'ASP** e la RAA, che provvede, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun utente, ad ordinare i pasti. Le preferenze individuali o le prescrizioni dietetiche, vengono raccolte dal RAA del CD al momento dell'inserimento.

Al fine di favorire il rapporto tra ospite e famigliari, ove ritenuto necessario e in accordo con l'AS Responsabile del Caso, oppure per agevolare l'inserimento nel servizio da parte dell'anziano, è previsto che i familiari possano pranzare con il proprio caro, prenotando il pasto con almeno un giorno di anticipo, e provvedendo a saldare il relativo importo direttamente al RAA.

### 5.2.2 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia, sanificazione e trattamenti degli ambienti interni ed esterni del CD è gestito da aziende specializzate. Il dettaglio delle cadenze temporali di tali interventi, è parametrato su specifici standard indicati nel contratto tra ASP e le aziende. Sono inoltre previsti interventi ulteriori in casi di necessità, quali infestazioni di insetti, manutenzioni straordinarie, eventi atmosferici particolari.

### 5.2.3 Servizio di lavanderia

Il servizio è realizzato da ditte esterne, che si occupano del lavaggio e rifornimento della biancheria piana, soprattutto asciugamani e bavaglioni, necessari alla piena funzionalità del CD.

## 5.3 Altre prestazioni

### 5.3.1 Servizio di trasporto

ASP Città di Bologna organizza il servizio di trasporto collettivo degli anziani al CD ed il rientro al loro domicilio, per un massimo di 21 utenti ogni giorno. Tale servizio è effettuato attraverso personale dedicato, e veicoli omologati anche per il trasporto di carrozzine.
Il servizio consiste nell'accompagnamento dell'utente fino al cancello/portone della casa/condominio e viceversa. Oltre all'autista è presente un accompagnatore (dipendente ASP o volontario).
Si evidenzia che il trasporto è un servizio accessorio a quello del CD, ovvero non ne è garantita la fruizione a tutti. Spetta all'AS Responsabile del caso, la valutazione e la segnalazione degli utenti che possono fruire di questo servizio, nei limiti dei posti messi a disposizione da ASP per il CD Savioli.
Il percorso del mezzo e la sequenza degli accompagnamenti, è determinato dalla RAA sulla base del domicilio degli utenti presenti, tenendo conto delle necessità personali; l'orario previsto di arrivo al domicilio e/o ritorno,viene comunicato ai familiari ed è da considerarsi indicativo, in quanto influenzato da elementi non facilmente prevedibili e ancor meno controllabili (traffico, problematiche dell'utenza, guasti, ecc).
Nella definizione dei tragitti per prelevare e riaccompagnare gli ospiti, viene tenuto in alta considerazione anche il criterio dell'impatto ambientale, creando i percorsi più brevi, ovvero meno inquinanti.
Il costo del servizio di trasporto a carico dell'utente è definito dalla normativa regionale, ed indicato nel contratto di ingresso.

### 5.3.2 Servizio di cure estetiche

L'utenza del CD Savioli, se lo desidera, può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore a libera professione o da dipendenti di ASP. L'accesso a questo tipo di prestazione deve essere richiesto alla RAA, che definirà tempi e orari sulla base della

disponibilità della parrucchiera. Il costo della prestazione, che è escluso dalla retta, dipende dalla tipologia di servizio richiesto.

### 5.3.3 Servizio di podologia

L'utenza del CD che ha evidenti necessità , può richiedere di fruire del servizio di podologia, erogato da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. L'utilizzo di questo servizio viene concordato con il RAA, nei giorni e orari disponibili, ed il costo, che non è compreso nella retta, dipende dalla tipologia di servizio richiesto.

### 5.3.4 Servizio di manutenzione

L'immobile in cui si realizza il servizio del CD Savioli è di proprietà del Comune di Bologna. L'ASP garantisce con proprio personale, o attraverso contratti con ditte esterne, la manutenzione ordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà collocati nel CD.

### 5.3.6 Animali domestici

Nell'ambito del Centro Diurno possono essere accolti animali domestici – cani e gatti - che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani; è consentito pertanto ai visitatori , durante eventuali visite ai propri cari, portare con sé animali nel rispetto del regolamento in essere, che può essere richiesto al RCS.

# 7 La qualità del servizio erogato e percepito. Forme di partecipazione e rappresentanza.

## 7.1 Indicatori sulla qualità erogata e percepita

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato, attraverso la raccolta e l'analisi di una serie di **indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie,** condivisi nell'ambito distrettuale dell'AUSL.
Il confronto della serie storica dei risultati del CD Savioli, tra i diversi Centri Diurni dell'ASP e tra tutti i Centri Diurni accreditati, consente di individuare eventuali criticità ed ambiti di miglioramento, in relazione ai quali vengono predisposti, da parte del RCS insieme all'equipe, progetti specifici.
I dati degli indicatori vengono integrati anche dall'analisi dei risultati della **rilevazione della qualità percepita** da ospiti e familiari, effettuata in sinergia con il Distretto AUSL, di norma ogni due anni. Tale rilevazione si svolge attraverso la distribuzione, a famigliari e utenti, di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati in forma anonima, vengono poi consegnati al competente ufficio dell'AUSL che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.
I dati relativi alla qualità erogata e percepita, saranno diffusi anche ai famigliari, con tempi,

forme e modi stabiliti dal RCS, affinché possano diventare fonte di riflessioni ulteriori su possibili percorsi di miglioramento del servizio.

## 7.2 Partecipazione e ascolto dei famigliari, degli utenti e forme di rappresentanza

In ASP Città di Bologna, è stato istituito, nel 2017 il Comitato Consultivo Servizi Anziani (CCSA) che ha come finalità principale di consentire, ad ASP, di migliorare e ampliare le risposte che fornisce ai propri utenti attuali e futuri, nonché alle loro famiglie.

La composizione è definita privilegiando la componente di ospiti e famigliari e, per quanto attiene il CD Savioli, è prevista la rappresentanza, all'interno del CCSA, di un ospite o un famigliare. Il regolamento è esposto nella bacheca famigliari all'interno del CD, e può esserne richiesta copia al RCS

Qualora gli ospiti, i loro familiari e/o tutori, ritengano opportuno presentare per iscritto reclami, proposte di miglioramento, elogi riferiti ad atti, comportamenti del personale, organizzazione del servizio, meritevoli di segnalazione, possono farlo :

A) direttamente al RCS o inviandogli una mail (vedi indirizzo su Scheda Informativa Allegato 1) ;
B) rivolgendosi direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico, sito nella sede di Viale Roma o inviando una mail all'indirizzo urp@aspbologna.it ;
C) attraverso i moduli predisposti, da inserire nelle cassetta segnalazioni/reclami presente all'interno del CD Savioli;

Per i reclami e le segnalazioni, verrà fornita risposta dal Responsabile del Servizio competente entro 30 gg .

# 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.
Ai famigliari è richiesta la massima tempestività nell'informare l'equipe di eventuali variazioni relative all'utente (condizioni di salute, assenze, ricoveri, terapie farmacologiche, ecc.)

Al RAA e al RCS compete vigilare sul clima interno, ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

# 9 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, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi della normativa vigente.

# Note

Legenda:

- AS – Assistente Sociale
- ASP - Azienda di Servizi alla Persona
- AUSL – Azienda Unità Sanitaria Locale
- CCSA – Comitato Consultivo Servizi Anziani
- CD - Centro Diurno
- CdS - Carta dei Servizi
- MMG – Medico Medicina Generale
- OSS - Operatori Socio Sanitari
- OTAP – Organismo Tecnico di Ambito Provinciale
- PAI - Piano Assistenziale Individualizzato
- RCS - Responsabile Centro Servizi

- RAA - Responsabile Attività Assistenziali
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico