

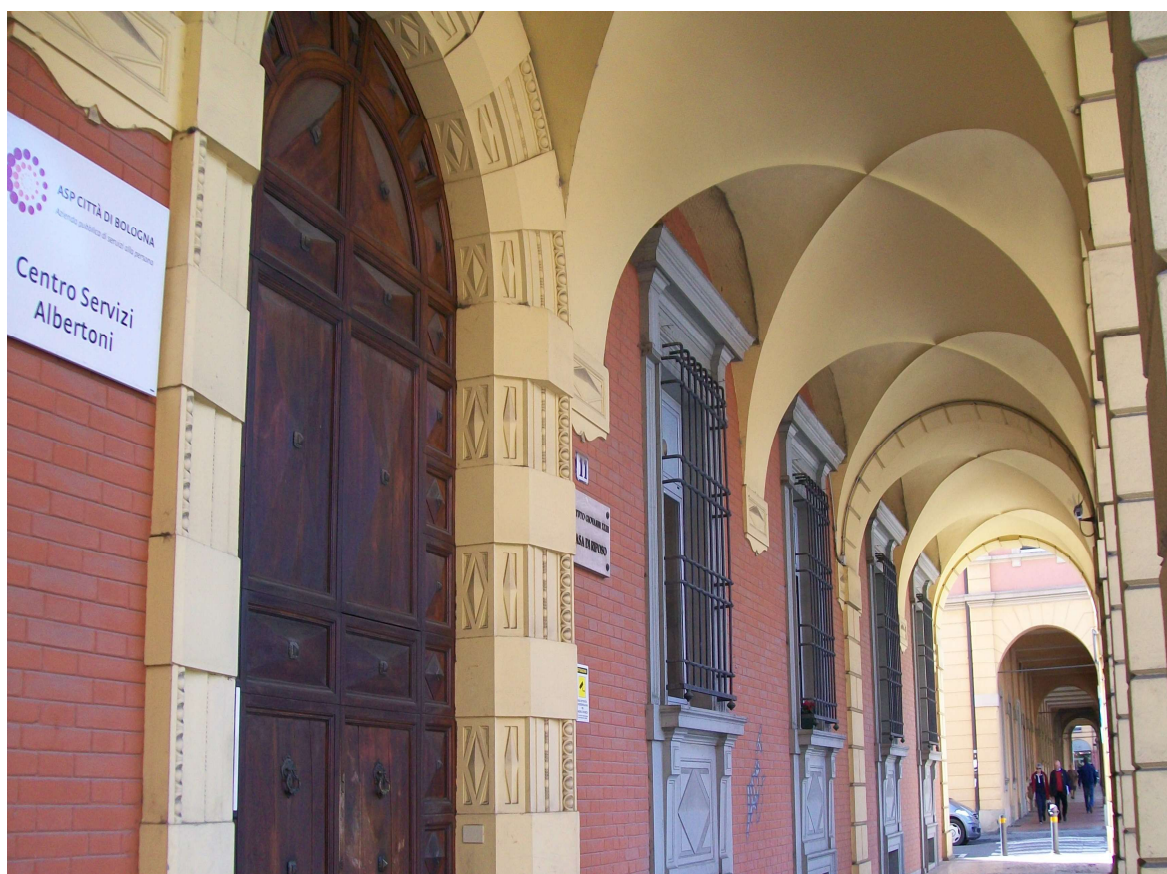


ASP CITTÀ DI BOLOGNA

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 Albertoni

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.....	5
2	Presentazione di ASP Città di Bologna.....	6
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro.....	6
2.2	La Mission Aziendale	6
2.3	La Vision aziendale	6
3	Servizi per anziani non autosufficienti.....	7
3.1	Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA).....	7
3.2	Accoglienza residenziale temporanea di sollievo.....	7
3.3	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali	8
4	Le Case Residenza Anziani dell'ASP - organizzazione ed articolazione dei posti.	8
5	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Albertoni"	9
5.1	Casa Residenza per Anziani non autosufficienti	9
5.2.1	Posti letto.....	9
5.1.1	Articolazione in reparti.....	10
5.2	Inserimento dell'ospite	10
5.2.1	Dimissione - decesso.....	10
5.3	Valori e metodo di lavoro.....	11
6	I servizi della Casa Residenza Albertoni	12
6.1	Assistenza medica e medico- specialistica	13
6.1.1	Medico di struttura.....	13
6.2	Visite specialistiche ed indagini strumentali - trasporti sanitari - ricoveri.....	13
6.3	Assistenza infermieristica.....	14
6.4	Servizio Fisioterapico	14
6.5	Assistenza di base	14
6.6	Servizio di Animazione	15
6.7	Assistenza alle persone affette da demenza	15
6.8	Servizio di cure estetiche	15
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	17
6.11.2 Servizio di pulizia degli ambienti.....	17
6.11.3 Servizio di centralino - reception.....	17
6.11.4 Servizio di lavanderia e guardaroba	17
6.11.5 Servizio di trasporto	18
6.12 Altre prestazioni	18
6.12.1 Acquisto e gestione farmaci	18
6.12.2 Bar e 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 Uffici e servizi amministrativi di riferimento	19
8 Norme di comportamento.....	20
9 Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e degli ospiti	20
10 Volontariato	20
11 Accesso animali di affezione nella casa residenza	21
12 Norma conclusiva	21

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;
- 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 1/1/2015 e 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 sia di opportunità di sostegno, sia 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 per anziani non autosufficienti

3.1 Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (CRA)

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.

La Casa Residenza Anziani (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 continuativi. La CRA ospita prevalentemente 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).

3.2 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.

3.3 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 ad ottenere l’Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015), che fissa requisiti e procedure e l’Accreditamento (DGR n. 514/2009 e s.m.i.), che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori mediante un documento denominato Contratto di Servizio. 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 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 e 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 dell’ASP - organizzazione ed articolazione dei posti

L’ASP Città di Bologna nelle sue quattro CRA dispone complessivamente di 375 posti residenziali di Casa Residenza Anziani, 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 residenziali in nucleo dedicato all’accoglienza di adulti portatori di gravissime disabilità acquisite (DGR 2068/2004 e DGR 840/2008) presso la struttura Cardinale Giacomo Lercaro;
- posti per dimissioni protette (ricoveri temporanei della durata massima di 30 gg. in base

alla valutazione del Reparto Ospedaliero di provenienza);

- 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 su tutti i varchi d'accesso attivo nelle 24 ore. Tutti i locali utilizzati dagli ospiti, sono dotati di impianto di climatizzazione.

5.1 Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

5.2.1 Posti letto

La CRA Albertoni dispone complessivamente di **58 posti residenziali** accreditati. I posti 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 dei quali n° 1 con accesso su prenotazione (per max. 30 gg.) e n° 1 con accesso da LUC ;
- **1 posto** privato (extra LUC) per accoglienza residenziale temporanea o definitiva.

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 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.

5.1.1 Articolazione in reparti

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

- nel seminterrato si trovano gli spogliatoi del personale, i magazzini, il guardaroba, la camera mortuaria, i depositi, i locali tecnici, la palestra.
- **al piano terra si trova il Centro Diurno ed un reparto con 10 posti letto;**
- **al primo piano si trovano 24 posti residenziali;**
- **al secondo piano si trovano 24 posti residenziali.**

Gli anziani sono assistiti da un gruppo di Operatori Socio Sanitari, coordinati dal Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA). Ciascun piano 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 piano viene effettuata dall'équipe della struttura in base alle condizioni dello stesso e alle caratteristiche del posto letto in quel momento disponibile. L'eventuale assegnazione ad una camera singola è effettuata su valutazione dell'équipe.

E' possibile quindi che l'équipe disponga cambiamenti di posto letto o di piano per assicurare la miglior risposta assistenziale e sanitaria complessiva.

5.2 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.

5.2.1 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, 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 dalla struttura, in collaborazione con l'Assistente Sociale responsabile del caso. 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.

5.3 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" 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.
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, anche attraverso la nomina e il coinvolgimento di loro rappresentanti in seno al Comitato Consultivo Servizio Anziani di ASP (CCSA) che si incontra con cadenza regolare. Inoltre la CRA organizza al proprio interno periodiche riunioni aperte a tutti i familiari.
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.

5. **Piano di assistenza individualizzato (PAI)**: tutte le azioni di cura rivolte all'anziano sono determinate a partire da un progetto assistenziale individualizzato (PAI).

Il PAI, 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'équipe collaborano all'elaborazione del Piano e alla programmazione degli interventi necessari alla sua realizzazione. Tale progetto viene rivalutato mediamente ogni sei mesi o in caso di cambiamenti significativi delle condizioni dell'ospite. Una volta elaborato, il PAI viene illustrato e condiviso da alcuni membri dell'équipe con i familiari di riferimento dell'anziano.

Il personale che opera all'interno della CRA, in qualsiasi ruolo e con qualsiasi tipologia di contratto, si impegna ad agire quotidianamente secondo i valori espressi nel Codice di Comportamento di ASP Città di Bologna, quali:

- **Responsabilità**
- **Condivisione**
- **Capacità professionale**
- **Rispetto**
- **Trasparenza**
- **Benessere.**

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 predispone le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. Al Coordinatore Responsabile è possibile presentare Istanze di Accesso agli Atti (Cartella Socio-Sanitaria) compilando l'apposito modulo disponibile presso la reception o scaricabile dal sito ASP alla voce Procedimenti e Modulistica.

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.

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 direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sito presso la sede di ASP Città di Bologna, viale Roma n° 21 (vedi paragrafo n° 7 della presente CdS);
- lasciando una segnalazione, mediante apposito modulo disponibile presso la reception della struttura, nella cassetta collocata in prossimità dell'ingresso.

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

6.1 Assistenza medica e medico- specialistica

6.1.1 Medico di struttura

Il Medico di Struttura (Medico) svolge **attività preventiva, diagnostica e terapeutica** nei confronti degli anziani inseriti nel servizio. 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 reparti. 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. Secondo accordi con l'ASL, all'anziano che entra in struttura a titolo definitivo su posti accreditati (esclusi i posti privati), viene sospesa la scelta del 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, 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.

I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto. L'onere del trasporto è 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 o l'accompagnamento in Tribunale per la nomina dell'Amministratore di Sostegno. 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 Infermieristico**, e dal gruppo stabile di **infermieri turnisti** che operano nei reparti della CRA garantendo la presenza durante le 24 ore.

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

Il Responsabile Infermieristico 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.

Il Responsabile Infermieristico, congiuntamente al Medico, è il referente per il familiare per le informazioni sanitarie relative al proprio congiunto.

6.4 Servizio Fisioterapico

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

Il Fisioterapista:

- valuta le **competenze motorie residue**;
- mette in atto piani di **prevenzione e/o gestione di eventuali lesioni da decubito**;
- individua la necessità di **ausili** quali carrozzina, deambulatore, calzature, etc.. ;
- 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 mobilitazione dell'ospite e 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, etc...), favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è

effettuata dagli **Operatori Socio Sanitari (OSS)**. In ogni reparto 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 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.

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 Assistenza alle persone affette da demenza

La Casa Residenza accoglie anziani con diagnosi di demenza in fase lieve, intermedia o avanzata. Presso la CRA Albertoni sono presenti operatori specificatamente formati che seguono e applicano la **bambola terapia**, terapia non farmacologica che si rivolge ad anziani affetti da disturbi cognitivi. Inoltre è presente uno spazio attrezzato per attuare, da parte dell'animatore, sedute di rilassamento sensoriale, finalizzate e ridurre durata e intensità di stati di agitazione.

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 maggiore 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 effettuato dal 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.

La pianificazione a questo servizio viene organizzata dai RAA del Reparto ed **il costo è incluso nella retta.**

6.10 Assistenza religiosa

Le attività religiose sono promosse su iniziativa della Parrocchia dell'Antoniano con l'aiuto di volontari e operatori della struttura. La Santa Messa è celebrata settimanalmente (Domenica) presso la saletta del Centro Diurno. La Santa Messa festiva è assicurata anche in occasione del Santo Natale e della Santa Pasqua.

Il Parroco provvede ad amministrare i sacramenti a tutti gli 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 di natura alberghiera sono tutti compresi nella retta e si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia, sanificazione degli ambienti e disinfestazione
- servizio di centralino-reception
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizio di trasporto
- 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 monitorato tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale ASP.

6.11.1 Servizio di ristorazione

E' affidato a 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, 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 dall'Esperta Dietista.

Alcuni anziani, in base a bisogni specifici, potrebbero consumare i pasti in orari diversi da quelli abituali, per favorirne la corretta assunzione.

6.11.2 Servizio di pulizia degli ambienti

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 le sale comuni/soggiorni; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura segue specifici standard di servizio (bisettimanali, settimanali e mensili). La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite ed al bisogno.

L'intero Servizio è pianificato dalla Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale 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 centralino - reception

Gestisce e smista il traffico telefonico in entrata dal centralino della sede amministrativa e dall'esterno, fornisce informazioni di carattere generale inerenti alla struttura. Al di fuori dagli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno della Casa Residenza. Gestisce inoltre la distribuzione della posta intestata ai singoli ospiti e/o loro familiari proveniente dalla sede amministrativa e/o dall'esterno.

6.11.4 Servizio di lavanderia e guardaroba

Il Servizio di Guardaroba con personale di ASP gestisce per l'intera Casa Residenza il 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 l'elenco dei capi di abbigliamento necessari per la stagione estiva/invernale. Gli abiti vengono contrassegnati con il cognome

e nome dell'anziano. 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.

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 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.

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 degli anziani o 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 Reparto 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 Bar e 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 le RAA.

6.12.3 Telefonate

Gli ospiti che non dispongono di dispositivi individuali potranno ricevere telefonate durante la giornata attraverso la linea della struttura, evitando possibilmente gli orari dei pasti e del riposo. Qualora l'anziano residente fosse interessato ad effettuare delle telefonate urbane ai propri familiari potrà rivolgersi ai RAA dei reparti.

In orario notturno le telefonate indirizzate al centralino della sede centrale saranno inoltrate autonomamente al personale in servizio nei reparti in base all'opzione scelta con il risponditore automatico.

6.12.4 Pasto in struttura per i familiari

I familiari possono pranzare e/o cenare in struttura con i propri congiunti, prenotando il pasto rivolgendosi ai RAA 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 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

I seguenti uffici si trovano presso la sede amministrativa di Asp Città di Bologna, viale Roma n° 21 – Bologna.

Ufficio amministrativo sostegno agli anziani:

- effettua le chiamate da LUC e dalla lista privata per i nuovi inserimenti
- stipula il contratto d'ingresso congiuntamente all'Ufficio Rette
- è il punto d'informazione per il cittadino sulle liste d'attesa o su altri aspetti legati al contratto
- si occupa di pratiche di segreteria per gli ospiti.

Ufficio Relazioni con il pubblico (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.

Cassa ospiti/ Ufficio 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 gli ospiti e i loro familiari per quanto attiene la gestione delle regalie per coloro 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.

8 Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di reciproco 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 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.

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 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.

10 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 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 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.

Legenda:

Legenda:

- ASP - Azienda di Servizi alla Persona
- CD - Centro Diurno
- CdS - Carta dei Servizi
- CS - Centro Servizi
- CR - Casa di Riposo
- CRA - Case Residenze per Anziani
- CRS- Coordinatore Responsabile del Servizio
- FT - Fisioterapista
- LUC - Lista unica cittadina
- OSS - Operatori Socio Sanitari
- RAA - Responsabile Attività Assistenziali
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- UVM - Unità di valutazione multidimensionale