



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI



CASA RESIDENZA ANZIANI

Centro Servizi Cardinale Giacomo Lercaro

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.....	4
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	5
3	Servizi residenziali per anziani non autosufficienti	7
3.1	Casa Residenza per Anziani (CRA).....	Errore. Il segnalibro non è definito.
3.2	Accoglienza residenziale temporanea di sollievo)	7
3.3	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali .	7
4	Le Case Residenza Anziani di ASP - organizzazione ed articolazione dei posti	9
5	La Casa Residenza “Cardinale Giacomo Lercaro”	10
5.1	Il Centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro.....	10
5.2	La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti.....	10
5.2.1	Posti letto.....	10
5.2.2	Articolazione in nuclei - nuclei specializzati.....	11
5.2.3	Inserimento dell’ospite	11
5.2.4	Dimissione - decesso.....	12
5.3	Valori e metodo di lavoro	12
6	I servizi della Casa Residenza Lercaro.....	14
6.1	Assistenza medica – Medico di struttura.....	14
6.2	Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari - ricoveri	15
6.3	Assistenza infermieristica	15
6.4	Servizio fisioterapico.....	15Errore. Il segnalibro non è definito.
6.5	Assistenza di base.....	16
6.6	Attività di animazione.....	16
6.7	Consulenza psicologica.....	17
6.8	Servizio di cure estetiche.....	17
6.9	Servizio di podologia	17
6.10	Assistenza religiosa.....	17
6.11	Servizi alberghieri e di supporto	18

6.11.1	Servizio di ristorazione	18
6.11.2	Servizio di pulizia	18
6.11.3	Servizio di centralino - reception.....	19
6.11.4	Servizio di lavanderia e guardaroba	19
6.11.5	Servizio di trasporto	19
6.12	Altre prestazioni	20
6.12.1	Acquisto e gestione farmaci	20
6.12.2	Distributori automatici	20
6.12.3	Telefono in camera	20
6.12.4	Pasto in struttura per i familiari.....	20
6.12.5	Servizio di manutenzione.....	20
7	Uffici e servizi amministrativi	21
8	Norme di comportamento.....	22
9	Accesso animali d'affezione.....	22
10	Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e degli ospiti	22
11	Volontariato	232
12	Norma conclusiva.....	23

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 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:

- Fornire 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;

2.2 La Mission Aziendale

ASP ha come finalità l'organizzazione, gestione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari alle persone anziane, adulte e minori che gravano in condizioni di difficoltà, disagio, disabilità o non autosufficienza, secondo le diverse esigenze definite dalla programmazione locale.

Il perseguimento di tale finalità viene effettuato in un'ottica etica, dove per etico consideriamo l'agire fatto di equo trattamento, sia per gli utenti che il personale, efficacia, efficienza e sostenibilità dei servizi offerti e del proprio patrimonio disponibile.

Etica - Trattamento Equo - Sostegno - Sostenibilità: sono i valori che ci rappresentano

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 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.

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.

3 Servizi residenziali per anziani non autosufficienti

3.1 Casa Residenza per Anziani (CRA)

La Casa Residenza (CRA) è la denominazione adottata per unificare le precedenti tipologie “Casa protetta” ed “RSA” (Residenza Sanitaria Assistenziale). Si tratta di una struttura 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, o comunque ultrasessantacinquenni, in condizioni di non autosufficienza non più assistibili al proprio domicilio caratterizzati da problematiche di tipo assistenziale e sanitario 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 fisioterapia);
- 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. 514/09 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 di ambito provinciale).

Gli ambiti principali oggetto di verifica sono i seguenti:

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

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

4 Le Case Residenza Anziani di ASP – organizzazione ed articolazione dei posti

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

- Posti per accoglienza residenziale di tipo definitivo e continuativo;
- Posti per accoglienza residenziale temporanea di sollievo (riservati a ricoveri temporanei di norma limitati ad una permanenza non superiore ai 30 gg.);
- Posti 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 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 “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

Il Centro Servizi Card. G. Lercaro è in possesso del Certificato di Prevenzione Incendi (CPI) e tutti gli ambienti hanno sensori di rilevazione dei fumi.

La struttura dispone di un sistema di videosorveglianza su tutti i varchi d'accesso attivo nelle 24 ore.

I locali della Casa Residenza sono dotati di impianto di climatizzazione, con regolazione indipendente della temperatura all'interno di ogni ambiente

5.2.1 Posti letto

La Casa Residenza Card. G. Lercaro dispone complessivamente di 72 posti residenziali, dei quali 68 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:
 - 1 con accesso da Lista Unica Cittadina (LUC)
 - 1 con accesso su prenotazione (max 30 gg)
- **8 posti** per adulti portatori di gravissime disabilità acquisite
- **7 posti** in regime di offerta privata

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

Tutte le camere, singole o doppie, hanno il bagno in camera, e sono predisposte per l'allacciamento di TV e telefono.

Per favorire il benessere e l'orientamento 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, cambiamenti di posto letto, di stanza o di nucleo, per assicurare la miglior risposta assistenziale e sanitaria complessiva.

- **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 del Nucleo 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'équipe 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 mantenimento e/o rallentamento del processo degenerativo. (vedi allegato 2 scheda informativa Nucleo GDA)

A completamento degli spazi a disposizione degli ospiti, la Casa Residenza dispone di due palestre, una cucina terapeutica ed un salone polifunzionale.

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 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 consapevoli ed efficaci sui bisogni dell'anziano che si trova spesso in situazioni 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 Servizi Anziani (CCSA) di ASP 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.

- 6) 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 Lercaro

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 di ASP alla voce Procedimenti e Modulistica.

L'impegno che il Coordinatore Responsabile insieme ai propri collaboratori, assume nei confronti di ogni anziano, familiare, 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 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (vedi capitolo 7) sito presso la sede di ASP Città di Bologna, Viale Roma 21
- lasciando una segnalazione, mediante apposito modulo, disponibile presso la Reception dalla struttura, nella cassetta collocata in prossimità dell'ingresso

La struttura garantisce l'erogazione dei seguenti servizi

6.1 Assistenza medica - Medico di struttura

Il Medico di struttura, svolge **attività preventiva, diagnostica e terapeutica** nei confronti degli anziani residenti. Si occupa delle prescrizioni farmacologiche in un'ottica di riconciliazione terapeutica, secondo le direttive regionali. Si confronta quotidianamente con le diverse figure professionali 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 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 di struttura è presente indicativamente nella fascia diurna dei giorni feriali e il sabato mattina. Gli orari di presenza dettagliati sono esposti sulla porta dell'ambulatorio. 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'AUSL, 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 di struttura, presso i presidi pubblici e privati convenzionati del territorio. La prenotazione viene effettuata dalla struttura tramite il CUP compatibilmente con la valutazione d'urgenza e le disponibilità dei presidi stessi. **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 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 **Responsabile infermieristico** e da un gruppo di **infermieri**, che operano nel Centro polifunzionale 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. 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. Congiuntamente al medico è il **referente, per il familiare, per le informazioni sanitarie** relative al proprio congiunto.

6.4 Servizio fisioterapico

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 favorire laddove possibile, la riattivazione psico-motoria

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 utilizzo degli ausili.

6.5 Assistenza di base

E' volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, quali le cure igieniche, l'alimentazione, la mobilitazione, ecc. favorendone il benessere e l'autonomia. L'assistenza di base è effettuata dagli **Operatori Socio Sanitari (OSS)**. In ogni Nucleo vi è un gruppo stabile di Operatori Socio Sanitari che opera garantendo un'attenta rilevazione del bisogno e il conseguente intervento necessario nelle attività quotidiane, con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita dell'ospite. Gli Operatori Socio Sanitari collaborano quotidianamente con le figure sanitarie per rilevare eventuali stati di malessere e di dolore degli anziani ospitati. L'assistenza è inoltre finalizzata all'individuazione delle capacità psicofisiche residue ed al mantenimento e alla stimolazione delle stesse. Gli OSS collaborano alle attività di animazione e di socializzazione, sia di tipo individuale che di gruppo.

Il **Responsabile delle attività assistenziali (RAA)** si occupa dell'organizzazione e del coordinamento degli OSS, della pianificazione e della verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali, dell'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri. **Il RAA cura inoltre i rapporti con i familiari** degli ospiti ed è la figura di riferimento a cui rivolgersi per **informazioni o richieste riguardanti gli aspetti socio-assistenziali**.

6.6 Servizio di animazione

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

Alla costruzione del Progetto di Animazione contribuiscono tutte le figure professionali vicine all'anziano, che individuano bisogni, stabiliscono obiettivi, promuovono strategie. Le attività di animazione sono quindi parte integrante ed imprescindibile del PAI. Lo scopo è quello di favorire il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere/gestire eventuali sintomi comportamentali.

Il progetto di animazione opera al fine di favorire:

- il senso di appartenenza al luogo;
- l'interazione e la socializzazione tra anziani, familiari ed operatori;
- la stimolazione ed il mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue;
- il sostegno e la valorizzazione di ogni singolo individuo.

6.7 Consulenza psicologica

La presenza dello **Psicologo** è prevista unicamente nel nucleo specializzato demenze **Melograno** e nel **Nucleo GDA**, dove svolge anche funzioni di supervisione psicologica del gruppo di lavoro.

La sua funzione principale tuttavia consiste nell'offrire sostegno psicologico ai familiari degli utenti nel difficile processo di accettazione ed elaborazione della situazione e della malattia.

Lo Psicologo si occupa inoltre della valutazione multidimensionale finalizzata all'elaborazione del PAI e della condivisione dello stesso con i familiari dell'ospite.

Collabora infine alla messa a punto ed alla progettazione della formazione rivolta all'equipe multidisciplinare.

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 nucleo secondo il bisogno del singolo ospite con un intervento ogni 60 gg. circa, ed **il costo è compreso nella retta**. Eventuali prestazioni aggiuntive (colore, permanente) o realizzate con maggior frequenza, nonché i prodotti specifici richiesti dall'utente (es. tinture per capelli, fiale anticaduta, ecc.) sono a carico dello stesso.

Il servizio di rasatura della barba viene invece effettuato da personale della struttura, di norma tre volta 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 di questo servizio viene organizzata dal RAA 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 presso la Cappella della struttura **compatibilmente con le disponibilità del sacerdote**.

Il Parroco provvede ad amministrare i sacramenti agli anziani che ne esprimano il desiderio.

Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono segnalare riferimenti utili a contattare ministri di altri culti.

6.11 Servizi alberghieri e di supporto

I servizi alberghieri sono tutti compresi nella retta e si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia, sanificazione degli ambienti e disinfestazione
- servizio di 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 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 sanificazione degli ambienti e disinfestazione

E' affidato ad un'azienda esterna specializzata. **Le prestazioni di pulizia vengono erogate tutti i giorni della settimana**, festivi compresi per quanto concerne le camere, i servizi

igienici le sale da pranzo e i soggiorni; la cadenza degli interventi di pulizia e sanificazione degli altri locali della struttura segue specifici standard di servizio (bisettimanali, settimanali, mensili, ecc). La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite ed al bisogno.

L'intero servizio è pianificato dal 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 ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti la struttura e gestisce la posta indirizzata agli ospiti. 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

Il servizio di guardaroba con personale di ASP gestisce il rifornimento della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti, coordinandosi con una ditta 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 e invernale. Il corredo personale viene contrassegnato con il cognome ed il 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 una azienda esterna specializzata ed 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 per capi particolarmente delicati. **Per evitare lo smarrimento degli indumenti occorre sempre consegnare agli addetti del guardaroba o al 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 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 eventuali oneri relativi a prestazioni sanitarie saranno addebitati nella retta dei mesi successivi.

Il servizio provvede, inoltre, alla corretta conservazione e somministrazione dei farmaci in base alle normative vigenti.

6.12.2 Distributori automatici

Nella struttura sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snack gestiti da una ditta esterna. I distributori funzionano 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, tuttavia si consiglia ai familiari di contattare l'utente, 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 il pasto con almeno tre/quattro giorni d'anticipo. Il buono pasto è acquistabile rivolgendosi ai RAA.

6.12.5 Servizio di manutenzione

Il Centro Servizi garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature, delle aree esterne (giardini e parcheggi) 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 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 un punto di 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 una istruttoria e a restituire al cittadino entro il limite di 30 giorni 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, 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.

9 Accesso animali di affezione

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.

10 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 dall'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.

11 Volontariato

Il Centro Servizi Lercaro incentiva la presenza di volontariato in forma organizzata o individuale. Attualmente presso il 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 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.

12 Norma conclusiva

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

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