

APPARTAMENTI PROTETTI

SAN NICOLO' DI MIRA

INDICE

PARTE PRIMA

CAPITOLO 1	CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO	pag 4
1.1.	La Carta dei servizi	pag 4
1.2.	Principi dei servizi pubblici	pag 4
CAPITOLO 2	STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONTRATTO DI SERVIZIO E CRITERI D'ACCESSO	pag 5
2.1	Le strutture per anziani ed il servizio Appartamenti protetti	pag 5
2.2.	Contratto di servizio con il Comune di Bologna	pag 5
2.3.	Accesso agli Appartamenti protetti	pag 5
2.3.1.	Criteri di ammissione e percorso d'accesso	pag 5
2.3.2.	Servizi sociali territoriali del Comune di Bologna	pag 6

PARTE SECONDA

CAPITOLO 3	PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	pag 6
3.1.	Storia e mission del servizio	pag 6
3.2.	Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro	pag 7
3.2.1.	Principali figure professionali operanti in struttura	pag 7
3.2.2.	Metodologia del lavoro multidisciplinare	pag 7
3.3.	Descrizione della struttura S.Nicolò di Mira	pag 8
3.3.1.	Tipologia di servizio offerta	pag 8
3.3.2.	Articolazione dei posti ed organizzazione del servizio Appartamenti protetti	pag 8
3.4.	Modalità di ammissione e dimissione dal servizio - Retta e costi aggiuntivi	pag 8
3.4.1.	Ammissione agli Appartamenti	pag 8
3.4.2.	Dimissioni	pag 9
3.4.3.	Retta e costi aggiuntivi	pag 10
3.5.	Caratteristiche strutturali	pag 11
3.6.	Prestazioni garantite agli utenti	pag 12
3.6.1.	Supervisione diurna	pag 12
3.6.2.	Chiamata d'emergenza	pag 12
3.6.3.	Accompagnamento a visite mediche	pag 13
3.6.4.	Assistenza infermieristica	pag 13
3.6.5.	Attività di mobilitazione ed animazione	pag 13
3.6.6.	Servizio di manutenzione	pag 13
3.6.7.	Servizio di pulizia	pag 13
3.6.8.	Spesa settimanale	pag 14
3.6.9.	Assistenza religiosa	pag 14
3.7.	Altre prestazioni previste	pag 14
3.7.1.	Servizio di ristorazione	pag 14

3.7.2.	Pulizia dell'appartamento	pag 15
3.7.3.	Servizio di lavanderia	pag 15
3.7.4.	Servizio di cure estetiche	pag 15
3.7.5.	Servizio di podologia	pag 15
3.7.6.	Assistenza di base	pag 15
3.8.	Funzioni amministrative	pag 15
3.9.	Ruolo e coinvolgimento dei familiari	pag 16
3.9.1.	Orario di apertura e accesso alla struttura	pag 16
3.9.2.	Incontri con i residenti ed i familiari	pag 16
3.10.	Altre informazioni utili	pag 17
3.10.1.	Volontariato	pag 17
3.10.2.	Telefono	pag 17
3.10.3.	Fumo	pag 17
3.10.4.	Smarrimento oggetti/deposito in custodia	pag 18
3.10.5.	Animali in struttura	pag 18
3.10.6.	Tutela della privacy	pag 18
3.10.7.	Norme di comportamento	pag 18
3.10.8.	Contatti	pag 19
CAPITOLO 4	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag 19
4.1.	Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti	pag 19
CAPITOLO 5	DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	pag 20
5.1.	Documentazione allegata alla Carta dei servizi o sottoscritta all'ingresso	pag 20
5.2.	Documentazione consultabile in struttura	pag 20
NORMA CONCLUSIVA		pag 20

PARTE PRIMA

CAPITOLO 1 CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO

1.1. La Carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei servizi 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, ha affermato 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.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

1.2. Principi dei servizi pubblici

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara quanto segue:

- l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di scioperi di categoria e/o generali ci si attiene alla normativa vigente in materia
- ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha 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. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso
- il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona

CAPITOLO 2 **STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONTRATTO DI SERVIZIO E CRITERI D'ACCESSO**

2.1. Le strutture per anziani ed il servizio Appartamenti protetti

La rete dei servizi residenziali e semiresidenziali a favore della popolazione anziana è costituita da diversi servizi rivolti a persone ultrasessantacinquenni residenti nel Comune di Bologna che necessitano di interventi graduati in base allo specifico livello di bisogno espresso. Nel Distretto AUSL Città di Bologna si distinguono in Case-residenze per anziani non autosufficienti (Case protette-RSA), Centri diurni e Appartamenti protetti.

Gli Appartamenti protetti, costituiti da un insieme di alloggi collocati in una medesima unità strutturale, si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziali di vita autonoma in ambiente controllato e protetto.

Il servizio si rivolge ad anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti in grado di autogestirsi nelle principali attività della vita quotidiana ma che possono necessitare di supporto e supervisione.

2.2. Contratto di servizio con il Comune di Bologna

L'ASP Poveri Vergognosi ha sottoscritto con il Comune di Bologna apposito Contratto di servizio attraverso il quale vengono messi a disposizione della rete dei servizi n° 79 appartamenti (più 4 appartamenti in convenzione con l'AUSL UO Handicap adulto): n°30 (più n° 4 AUSL UO Handicap adulto) presso il Centro polifunzionale G. Lercaro; n° 17 presso il Centro polifunzionale Madre Teresa di Calcutta; n° 30 presso il Centro S.Nicolò).

Per questi appartamenti il costo della retta, in base al reddito dell'anziano e dei familiari obbligati a norma di legge, può essere integrato parzialmente o totalmente da parte del Comune di Bologna.

2.3. Accesso agli Appartamenti protetti

2.3.1. Criteri di ammissione e percorso d'accesso

I trenta appartamenti convenzionati con il Comune di Bologna sono destinati ad anziani ultrasessantacinquenni - residenti nel territorio del Comune - autosufficienti e parzialmente autosufficienti con necessità di tipo abitativo e bisogni legati a situazioni di solitudine e mancanza di tutela, in grado di autogestirsi nella maggior parte delle attività della vita quotidiana.

L'accesso agli appartamenti convenzionati con il Comune di Bologna avviene attraverso due modalità:

1. presentando domanda su apposito modulo direttamente all'ASP Poveri Vergognosi, via Marsala 7, 40126 Bologna.

Il modulo può essere ritirato presso la Sede amministrativa, presso le strutture socio assistenziali o scaricato direttamente dal sito web dell'Ente al seguente indirizzo:

http://www.poverivergognosi.it/Domanda_di_accesso_agli_Appartamenti_protetti_173.htm

L'Ente formula una graduatoria sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle domande

2. gli anziani che presentano particolari problematiche socio economiche possono rivolgersi al Servizio sociale territoriale del quartiere di residenza che previa istruttoria provvederà a segnalare il nominativo dell'anziano per l'inserimento in una lista di attesa pubblica, redatta due volte all'anno

Il cittadino che accede alla lista delle segnalazioni del Servizio sociale territoriale può comunque presentare domanda anche all'ASP ed inserirsi nella relativa graduatoria.

Secondo quanto previsto dal Contratto di servizio con il Comune di Bologna l'inserimento negli appartamenti protetti avviene attingendo una volta dalla lista pubblica del Comune ed una volta dalla lista dell'ASP Poveri Vergognosi per mantenere sempre il rapporto del 50% degli inserimenti da ciascuna graduatoria. Per i casi di emergenza sociale ovvero "anziani soli con rete familiare gravemente inadeguata a garantire la tutela e l'incolumità dell'anziano" è assicurata la priorità d'ingresso nel primo posto disponibile.

2.3.2. Servizi sociali territoriali del Comune di Bologna

Presso i Quartieri del Comune di Bologna sono attivi uno o più punti di accesso al Servizio sociale territoriale; l'elenco completo dei servizi con relativi recapiti è fornito nell'apposito allegato al presente documento.

PARTE SECONDA

CAPITOLO 3 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Storia e mission del servizio

La struttura per anziani S.Nicolò di Mira è un'organizzazione di moderna concezione, ubicata nel Quartiere Saragozza. E' stata aperta nella primavera del 1992 e successivamente ampliata nel 2002, raddoppiando così l'offerta di appartamenti a favore degli anziani.

E' stata progettata in modo da creare 3 diverse tipologie di servizi – Centro diurno assistenziale ad utenza mista, Centro diurno specializzato per utenti affetti da demenza, Appartamenti protetti - collegati tra di loro in un unico complesso, al fine di diversificare la risposta al bisogno dell'anziano e della sua famiglia, realizzando una struttura polifunzionale in cui ciascuna unità è al tempo stesso autonoma e integrata con le altre.

La *mission* che caratterizza il servizio Appartamenti protetti può essere identificata nella realizzazione di una struttura che si qualifica, per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di vita indipendente dell'anziano in un ambiente controllato e protetto che consenta il mantenimento dei legami affettivi e familiari, valorizzi la sua identità personale, tuteli la sua capacità di autodeterminazione, promuova occasioni di aggregazione ed integrazione nel contesto socio-relazionale della struttura e del territorio di riferimento.

L'individuazione e definizione della *mission* è il prerequisito fondamentale per la costruzione di un sistema orientato alla qualità, perché da questa derivano i principi guida che indirizzano l'assetto organizzativo ed operativo:

a) personalizzazione dell'intervento (*person centered care*)

La qualità della vita delle persone anziane all'interno del servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di cogliere specifiche situazioni di bisogno della singola persona ed attivare, in collaborazione con i familiari e i servizi della rete, adeguate risposte o percorsi di accesso ad altri servizi

b) Integrazione multidisciplinare

La visione dell'anziano come cliente/persona a cui offrire non esclusivamente una risposta a singoli bisogni, presuppone un approccio globale: ciò può essere realizzato solo in un contesto

la cui metodologia di lavoro preveda strumenti sistematici di integrazione. Le diverse figure professionali devono operare modulando il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividendo gli obiettivi ed individuando comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell’anziano e dei suoi familiari

c) Integrazione tra interno ed esterno del servizio

La struttura si pone come articolazione funzionale all’interno della rete dei servizi agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo pertanto l’apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.). Tra questi assumono particolare valore nella cura dell’anziano i familiari degli utenti e tutti i *caregiver*, cioè tutte le figure significative nella storia dell’anziano stesso

d) Formazione, ricerca e sperimentazione

Le strutture dell’ASP Poveri Vergognosi promuovono la realizzazione di iniziative formative e di ricerca nell’ambito dei servizi alla popolazione anziana, aprendo il confronto con analoghe esperienze a livello regionale e nazionale ed avviando progetti di studio e sperimentazione di nuove modalità assistenziali e gestionali

3.2. Staff multidisciplinare e metodologia di lavoro

3.2.1. Principali figure professionali operanti in struttura

Le figure professionali impegnate nell’erogazione del servizio per gli appartamenti protetti sono le seguenti:

- Coordinatore responsabile
- Responsabile delle attività assistenziali - RAA
- Infermiere - IP
- Assistente di base-Operatore socio sanitario - AdB-OSS
- Animatore
- Operatore d’appoggio

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall’Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Contribuiscono inoltre a seconda delle necessità gli addetti ai servizi generali, i tecnici manutentori, l’autista.

Collaborano con l’*équipe*, per quanto di propria competenza, anche gli Assistenti sociali responsabili del caso dipendenti dal Comune di Bologna.

3.2.2. Metodologia del lavoro multidisciplinare

L’approccio metodologico multidisciplinare adottato nell’ambito del servizio si traduce, per ogni anziano, nell’elaborazione e realizzazione di un progetto personalizzato, finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le sue condizioni ed il più aderente possibile alle sue capacità e abitudini.

Tale progetto è l'elemento nel quale si sostanzia la *mission* del servizio, vede impegnate tutte le figure professionali dell'*équipe* ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza.

3.3. Descrizione della struttura S. Nicolò di Mira

3.3.1. Tipologia di servizio offerta

La Struttura S.Nicolò di Mira offre al proprio interno tre tipologie di servizi rivolti alla persona anziana:

- servizio CENTRO DIURNO ASSISTENZIALE
- servizio CENTRO DIURNO SPECIALIZZATO
- servizio APPARTAMENTI PROTETTI

Si configura quindi come una struttura in grado di offrire risposte flessibili e differenziate secondo i bisogni espressi da anziani e familiari. Sulla base della valutazione formulata dall'Assistente sociale responsabile del caso e dell'Unità di valutazione geriatrica è possibile, per l'anziano le cui condizioni siano nel tempo modificate od aggravate, usufruire del servizio più adeguato nell'ambito dei servizi attivati presso il Centro San Nicolò o, in caso sia valutato necessario, presso i servizi a maggiore intensità assistenziale dell'ASP posti nei Centri polifunzionali Cardinale Giacomo Lercaro e Madre Teresa di Calcutta.

3.3.2. Articolazione dei posti ed organizzazione del servizio Appartamenti protetti

Il servizio dispone complessivamente di 30 appartamenti (tutti monolocali) suddivisi in due unità principali (civico 11 e civico 13/2) prospicienti in via Paradiso. In via Paradiso 11 si trovano 2 appartamenti doppi e 14 appartamenti singoli, per un totale di 16 appartamenti; in via Paradiso 13/2 si trovano 4 appartamenti doppi e 10 appartamenti singoli per un totale di 14 appartamenti.

Gli interventi rivolti agli anziani residenti negli appartamenti protetti sono di norma programmati ed effettuati dal Responsabile delle attività assistenziali, dall'Infermiere e dagli Addetti all'assistenza del servizio Centro diurno, che rappresentano quindi le principali figure di riferimento.

In caso di emergenze notturne o festive e nell'orario di chiusura del Centro diurno è attivo un servizio di pronta reperibilità tramite campanelli di chiamata collegati con l'alloggio del custode e telesoccorso.

3.4. Modalità di ammissione/dimissione dal servizio - Retta e costi aggiuntivi

3.4.1. Ammissione agli Appartamenti

L'assegnazione dell'appartamento avviene al momento dell'ingresso secondo la disponibilità.

Prima dell'inserimento l'utente e/o i suoi familiari firmeranno la documentazione prevista:

- Accettazione dell'alloggio
- Ricevuta di consegna delle chiavi dell'appartamento, cancelli e porte d'ingresso della struttura S. Nicolò.

Verrà inoltre richiesto:

- la sottoscrizione di una fideiussione con la quale i congiunti - o terzi non familiari - assicurano il pagamento della retta nonché degli eventuali costi aggiuntivi extra retta; a garanzia delle corrisposizioni è facoltà dell'Amministrazione richiedere una fideiussione bancaria e/o il versamento della pensione sul conto dell'Ente
- la sottoscrizione di un modulo di accettazione della Carta dei servizi
- il versamento di un deposito cauzionale infruttifero d'importo pari ad una mensilità che verrà restituito al momento della dimissione dal servizio
- scheda sanitaria compilata dal Medico di base
- copia di un documento di identità
- codice fiscale
- copia della tessera sanitaria
- la sottoscrizione facoltativa di alcuni moduli quali l'autorizzazione alle riprese fotografiche e video dell'anziano

Non sarà dovuto alcun deposito cauzionale per gli anziani in regime di totale carico del Comune di Bologna mentre, per quelli a parziale carico, l'importo verrà calcolato in proporzione alla quota di retta loro spettante.

L'anziano inserito nel servizio appartamenti protetti è tenuto ad assumere la residenza anagrafica presso la struttura.

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento come gli oneri relativi all'organizzazione ed esecuzione del trasloco di mobili, suppellettili, vestiario e quant'altro necessario, è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

L'utente è tenuto a mantenere pulito ed ordinato il proprio appartamento; il Coordinatore del servizio ha facoltà di verificare le condizioni igieniche degli appartamenti. Qualora rilevi ripetutamente condizioni igieniche che pregiudichino la dignità ed il decoro dell'utente e/o dei suoi vicini e/o producano danno o pregiudizio all'immobile o ai beni in esso contenuti, il Coordinatore provvederà direttamente a disporre la pulizia dell'alloggio, addebitando il relativo costo all'inadempiente.

L'utente è inoltre tenuto a rispettare le condizioni e gli orari definiti dal regolamento interno consegnato al momento dell'ingresso e comunque ad uniformarsi alle indicazioni del Coordinatore del servizio finalizzate al rispetto delle esigenze degli utenti degli altri appartamenti e servizi ubicati nello stesso stabile.

3.4.2. Dimissioni

La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- disdetta volontaria del residente
- dimissione dovuta all'inserimento presso altri servizi della rete a maggior intensità assistenziale e sanitaria
- dimissione disposta con preavviso dalla struttura a seguito del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio

- decesso

L'anziano può in qualsiasi momento presentare per iscritto la disdetta dell'appartamento dando un preavviso di 15 giorni e comunque cessa di pagare la retta del servizio al momento della effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui l'ha ricevuto al momento dell'inserimento.

Le condizioni dell'appartamento in relazione allo stato di manutenzione degli impianti e degli arredi e allo stato della pulizia ed igiene degli ambienti verranno determinate ad insindacabile giudizio del Coordinatore del servizio, eventualmente coadiuvato dai tecnici dell'Ente.

In caso di decesso dell'anziano rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure del caso la Direzione della struttura si attiverà nelle forme previste dalla normativa vigente.

Il servizio di onoranze funebri sarà attivato dalla Direzione della struttura, in collaborazione con l'Assistente sociale responsabile del caso, unicamente per gli anziani che non hanno familiari diretti.

Rimangono altresì a carico dei familiari gli oneri relativi alle operazioni di trasloco per il tempestivo sgombero dell'appartamento dai mobili e dagli effetti personali dell'anziano. Questi cesseranno comunque di pagare la retta del servizio solo al momento della effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui l'hanno ricevuto al momento dell'inserimento.

Laddove l'anziano non sia più in grado di autogestirsi, anche con aiuti esterni, per le attività della vita quotidiana, il Responsabile del caso, su segnalazione del Coordinatore degli Appartamenti protetti, promuove l'elaborazione di un piano - in accordo con l'anziano ed i suoi familiari - finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'appartamento protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione.

In tali situazioni è prevista la possibilità di attivare un percorso privilegiato per l'inserimento presso una delle strutture residenziali (Casa-residenza per anziani non autosufficienti) gestite dall'ASP Poveri Vergognosi.

Nel caso l'utente presenti, invece, una situazione non più compatibile con la tipologia del servizio offerto e/o non rispetti quanto previsto nella Carta dei Servizi, sarà disposta la sua dimissione in accordo con l'Assistente sociale responsabile del caso - se individuata - che collaborerà all'individuazione di soluzioni alternative.

3.4.3. Retta e costi aggiuntivi

L'importo della retta è determinata dall'ASP Poveri Vergognosi ed è comprensiva dell'uso dell'appartamento, inclusi i mobili e le attrezzature ivi presenti di proprietà dell'Ente gestore, delle spese condominiali, della manutenzione ordinaria e delle utenze di acqua, luce, riscaldamento, aria condizionata e tassa rifiuti nonché delle prestazioni previste al successivo capitolo 3.6 "Prestazioni garantite agli utenti".

La retta è distinta in retta per appartamento singolo e retta per appartamento doppio e deve essere corrisposta mensilmente, in via anticipata, nei termini e con le modalità definiti nell'apposito allegato al presente documento.

Nel caso in cui un appartamento doppio, inizialmente assegnato ad una coppia di anziani, risulti stabilmente occupata da un solo anziano (a seguito di dimissione, trasferimento in servizio a maggiore intensità assistenziale od altro), quest'ultimo può rimanere nell'appartamento doppio, pagando la retta del singolo maggiorata del 20%, fino a quando non vi sarà la possibilità di spostamento in

appartamento singolo. Gli utenti paganti in proprio che decidano di rimanere in ogni caso nell'appartamento doppio dovranno comunicarlo al Coordinatore del servizio e corrispondere la quota relativa. Nel momento in cui si creano le condizioni (salvo diversa dichiarazione e relativa assunzione di spesa) è fatto obbligo all'utente di spostarsi nell'appartamento singolo.

Sono escluse dal costo della retta e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- servizio di pulizia dell'alloggio
- costo vivo del pasto
- assistenza diretta alla persona nella preparazione e assunzione dei pasti, prestazioni di igiene personale, bagno ed assistenza in genere
- servizio di lavanderia
- servizio infermieristico ad esclusione del monitoraggio settimanale di base
- prestazioni di podologia e parrucchiera

Tali prestazioni, laddove non siano assicurate dal Servizio territoriale, possono essere trattate direttamente dagli utenti con professionisti esterni, il servizio si rende disponibile, su richiesta, a fornire indicazioni per la ricerca delle figure necessarie.

L'importo della retta e delle prestazioni accessorie non comprese nella retta, sono indicate nell'apposito allegato al presente documento.

3.5. Caratteristiche strutturali

L'edificio che ospita il Centro diurno S.Nicolò di Mira è ubicato nel centro storico di Bologna, nel territorio del Quartiere Saragozza.

È raggiungibile:

in auto: provenendo dai viali di circonvallazione: da porta San Felice percorrere via S. Felice in direzione centro; passato l'incrocio con via Riva di Reno si può proseguire solo se muniti di permesso (barriera Sirio - area ZTL). La seconda strada a destra è via Paradiso, il cui accesso è bloccato da un dissuasore mobile che delimita la zona pedonalizzata. Negli orari in cui il dissuasore è alzato l'ingresso è possibile con le modalità che saranno comunicate ai familiari degli utenti. Gli Appartamenti protetti si trovano al numero 11 e 13/2 di via Paradiso. Giunti in via Paradiso non è possibile parcheggiare (solo possibilità di fermata per il tempo necessario a scaricare l'utente): si può invece parcheggiare nei posteggi a pagamento (zona blu Via Riva di Reno e adiacenti) oppure se dotati di permesso handicap nei parcheggi predisposti anche in via del Pratello. Ai familiari degli utenti degli Appartamenti protetti può essere rilasciata una certificazione, attestante l'inserimento dell'anziano nel servizio, con la quale recarsi all'Ufficio Traffico del Comune per ottenere il permesso di accesso all'area ZTL e poter raggiungere la struttura S. Nicolò di Mira.

in autobus: la struttura S. Nicolò, per la sua collocazione nel centro storico della città è comunque facilmente raggiungibile con l'autobus, trovandosi in una posizione poco distante dalle fermate delle principali linee urbane ed extraurbane che percorrono via S.Felice, Piazza Malpigli, via S.Isaia, via Ugo Bassi, via Marconi e via Lame.

L'edificio si sviluppa su due corpi principali: il primo, prospiciente via Paradiso al civico n° 11, si sviluppa su piano terra più tre piani ed accoglie:

- a piano terra l'ufficio, l'ambulatorio ed il Centro diurno specializzato. Nel seminterrato si trovano gli spogliatoi del personale, ed i magazzini e depositi
- ai piani sovrastanti sono ubicati 16 Appartamenti protetti

Il secondo corpo, che si trova in un interno di via Paradiso al civico n° 13/2, si raggiunge attraversando un passaggio coperto ed un cortile interno. Si sviluppa su un piano terra e quattro piani sovrastanti ed accoglie:

- al piano terra il Centro diurno assistenziale ad utenza mista
- ai piani superiori 14 Appartamenti protetti.

Anche lo spazio esterno è articolato in diverse aree tutte ugualmente fruibili, in particolare vi sono due cortili ad uso esclusivo degli Appartamenti protetti e del Centro diurno assistenziale ad utenza mista, da uno dei quali è possibile accedere al giardino del confinante Centro sociale della Pace, dotato di un'ampia zona alberata e di spazi attrezzati.

Gli appartamenti sono composti da monolocali (28/38 mq) privi di barriere architettoniche, suddivisi in una zona giorno con angolo cottura, zona notte e bagno con doccia.

Gli appartamenti vengono forniti arredati ed attrezzati con la possibilità per il singolo utente di modificare, integrare o sostituire elementi dell'arredo - ad eccezione della cucina - con mobili propri a condizione che essi rispondano alle vigenti norme sulla sicurezza.

Gli utenti possono altresì dotare l'appartamento di ausili aggiuntivi previa verifica di conformità del Responsabile del servizio.

Tutti gli appartamenti sono predisposti per allacciamento di TV e telefono e dotati di sistema di raffrescamento, con regolazione indipendente della temperatura. Ogni appartamento è inoltre provvisto di un sistema di chiamata collegato ad una zona presidiata dal personale di servizio della struttura.

3.6. Prestazioni garantite agli utenti

Il servizio appartamenti protetti fornisce ai propri utenti un complesso di prestazioni fra loro integrate e comprese nella retta. L'attivazione di dette prestazioni è concordata all'atto dell'inserimento o in momenti successivi ed è segnalata nel Progetto personalizzato dell'anziano.

3.6.1. Supervisione diurna

L'attività di supervisione diurna – per coloro che la gradiscono - prevede due accessi giornalieri nell'appartamento (mattina e pomeriggio) da parte di un Operatore per verificare la situazione dell'anziano. Il servizio viene effettuato tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì; il sabato viene svolto con un solo accesso di mattina.

3.6.2. Chiamata d'emergenza

In caso di emergenza l'anziano può attivare un campanello di chiamata localizzato nell'appartamento e collegato durante il giorno con il servizio Centro diurno, di notte e nei giorni festivi con l'appartamento del custode. All'interno di ogni appartamento inoltre è installato un impianto di telesoccorso (telesalvalavita video) che può essere attivato, a discrezione del residente, dal momento dell'inserimento

o in momenti successivi. Eventuali sospensioni temporanee del servizio di custodia o del telesoccorso saranno tempestivamente comunicate dalla Direzione, che si attiverà per il loro ripristino nel minor tempo possibile.

In caso si renda necessario l’invio urgente in Pronto Soccorso i familiari saranno informati (dagli operatori della struttura, dal custode e/o dalla centrale di risposta del servizio di telesoccorso) ed invitati ad adottare le misure che ritengono adeguate per la migliore assistenza del proprio congiunto presso il presidio ospedaliero. È opportuno lasciare in appartamento una borsa pronta per il ricovero con il minimo indispensabile per l’anziano per un cambio completo e tenere costantemente aggiornati gli appositi moduli riguardanti le informazioni sanitarie, ovvero la scheda sanitaria e la scheda terapia (vedi allegati).

3.6.3. Accompagnamento a visite mediche

Per le eventuali visite mediche degli utenti che non possano essere accompagnati dai parenti o Assistenti domiciliari, sarà possibile fruire dell’accompagnamento con personale e mezzo della struttura: tale servizio deve essere concordato con il Responsabile delle attività assistenziali del servizio con almeno una settimana di anticipo e sarà effettuato subordinatamente ad eventuali priorità ed urgenze eventualmente presentate dal servizio Centro diurno.

3.6.4. Assistenza infermieristica

E’ previsto un monitoraggio sanitario programmato tramite la presenza settimanale dell’Infermiere del Centro Diurno, disponibile per il controllo dei parametri vitali e l’esecuzione di altre prestazioni che eventualmente si rendessero necessarie (medicazioni, terapie iniettive, ecc) fino ad un massimo di 5 prestazioni mensili. Ulteriori servizi infermieristici possono essere forniti, a pagamento, su richiesta dell’utente, concordando con l’Infermiere le modalità e i tempi, che non devono interferire con il servizio prestato nel Centro. I costi variano secondo le prestazioni richieste sono predisposti avendo a riferimento il tariffario dall’Associazione professionale degli infermieri.

3.6.5 Attività di mobilizzazione ed animazione

Nell’ambito delle attività previste in integrazione con gli altri servizi della struttura ed in collaborazione con le rispettive figure professionali, potranno essere previste attività di mobilizzazione, attività ricreativo-occupazionali, attività di stimolazione della memoria e specifici eventi ricreativi e di socializzazione organizzati dall’animatore, quali feste, gite, spettacoli, pranzi, iniziative culturali e soggiorni di vacanza.

3.6.6. Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell’immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (personale, anziani, familiari) rivolgendosi direttamente al Responsabile delle attività assistenziali, al Coordinatore o all’Operatore d’appoggio che provvederanno a registrarla in un apposito strumento informativo. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all’urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori esterni (ricambisti, artigiani, ecc).

3.6.7. Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia della Struttura S. Nicolò di Mira è gestito da un'azienda esterna specializzata. Per quanto concerne gli Appartamenti protetti tale servizio si limita agli spazi comuni condominiali (vani scale, ascensori, corridoi, ecc); è viceversa escluso dalla retta qualunque intervento all'interno degli appartamenti.

Il dettaglio delle cadenze temporali degli interventi di pulizia e sanificazione dei singoli locali della struttura è parametrato su specifici standard di servizio.

La struttura garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione negli spazi comuni condominiali con cadenze predefinite ed al bisogno.

3.6.8. Spesa settimanale

E' possibile fruire settimanalmente del servizio di spesa per acquisto di generi alimentari: in giorno prestabilito dalla Direzione del servizio - e compatibilmente con eventuali altre priorità ed urgenze presentate da altri servizi della struttura - il Responsabile delle attività assistenziali provvederà a disporre per l'esecuzione della spesa e per la consegna direttamente al residente che ne abbia fatto richiesta. E' esplicitamente escluso dal servizio il costo vivo dei beni acquistati, che dovrà essere anticipato o saldato *brevi manu* dall'utente.

La richiesta della spesa deve essere presentata, con congruo anticipo dal residente che ne manifesti necessità, tramite richiesta verbale dello stesso o dei suoi familiari, direttamente al Responsabile delle attività assistenziali del servizio, che verificherà le modalità più consone di risposta.

3.6.9. Assistenza religiosa

All'interno della struttura S.Nicolò vengono proposte iniziative di carattere religioso, quali la recita del S.Rosario, condotte da volontari della limitrofa Parrocchia di S. Maria della Carità insieme agli anziani ed agli operatori della struttura. La S. Messa, in occasione di particolari ricorrenze, può essere organizzata all'interno della struttura secondo la disponibilità del Parroco, in relazione agli spazi disponibili ed alle esigenze organizzative del servizio. In caso di necessità il Parroco della limitrofa Parrocchia può provvedere ad amministrare i Sacramenti agli anziani che ne esprimono la richiesta.

Gli ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica possono segnalare i riferimenti utili per i contatti con ministri di altri culti.

3.7. Altre prestazioni previste

3.7.1. Servizio di ristorazione

Nella struttura di S.Nicolò il servizio di ristorazione viene fornito da un'azienda esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva per il servizio Centro diurno. E' pertanto erogato esclusivamente nei giorni feriali tramite pasto veicolato e solo per il pranzo; in tali giornate è possibile fornire il servizio pasto anche ai residenti che ne facciano richiesta.

L'ordinazione del pasto – solo pranzo – si effettua rivolgendosi al Responsabile delle attività assistenziali che provvede a fornire il menù settimanale per programmare le ordinazioni per la settimana successiva.

Il pasto verrà consegnato direttamente in appartamento, orientativamente dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 6 settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche. Eventuali variazioni dell'ordinazione effettuata (per indisposizioni temporanee e/o assenze) devono essere comunicate agli operatori del centro diurno entro le ore 8.15 del mattino stesso.

La tariffa del pasto è riportata nell'apposito allegato ed è determinata sulla base del costo sostenuto dall'Ente.

3.7.2. Pulizia dell'appartamento

E' possibile concordare con il Responsabile delle attività assistenziali del servizio la pulizia sistematica o saltuaria dell'appartamento tramite l'azienda che cura il servizio di pulizia della struttura. Il corrispettivo economico di tali prestazioni non è quantificabile a priori poiché è determinato dalla ditta in base alla tipologia ed alla frequenza degli interventi.

3.7.3. Servizio di lavanderia

Settimanalmente, in un giorno fissato dalla Direzione della struttura, è possibile fornire su richiesta il servizio di ritiro e consegna della biancheria presso un lavasecco esterno. Il corrispettivo del lavaggio dei capi è determinato dal lavasecco stesso e sarà saldato a lui direttamente; l'Ente è esonerato da qualsivoglia responsabilità circa eventuali danni al vestiario e, più in generale, derivanti dal rapporto commerciale tra utenti del servizio e l'azienda esterna.

3.7.4. Servizio di cure estetiche

L'utenza degli Appartamenti protetti può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore presenti in struttura con cadenza di norma settimanale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione viene concordato con il Responsabile delle attività assistenziali del servizio ed il costo della prestazione - che è escluso dalla retta - dipende dal servizio richiesto, come riportato nell'apposito allegato al presente documento.

3.7.5. Servizio di podologia

Il servizio di podologia viene erogato in struttura da professionisti in possesso di diploma di laurea in podologia. Viene garantita una presenza in struttura di norma mensile e comunque sulla base del bisogno. Anche l'accesso a questo servizio viene concordato con il Responsabile delle attività assistenziali del servizio ed il costo non è compreso nella retta. Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato al presente documento.

3.7.6. Assistenza di base

Il servizio di assistenza di base per il bagno, altre prestazioni d'igiene personale, aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti, pulizia dell'appartamento, spesa, ecc è garantito dal Servizio di assistenza domiciliare del Quartiere nei casi valutati dall'Assistente sociale responsabile del caso, con tariffe e modalità di pagamento determinate da Quartiere stesso. Nel caso di anziani privi di familiari o persone di riferimento la struttura provvederà ad attivarsi direttamente presso il Servizio Sociale Territoriale.

Nel caso l'anziano o la famiglia lo valutino opportuno possono attivare autonomamente forme di assistenza privata all'interno degli appartamenti.

La struttura può fornire indicazioni circa l'attivazione dei suddetti servizi.

3.8 Funzioni amministrative

I ruoli amministrativi nell'ambito della struttura sono rivestiti da due figure professionali:

- il Coordinatore responsabile che, oltre alle funzioni propriamente amministrative, è garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, dei rapporti con l'Amministrazione dell'Ente e con le altre Amministrazioni a vario titolo coinvolte nell'erogazione del servizio.
- il Responsabile delle attività assistenziali, che si occupa anche di alcuni compiti amministrativi concernenti gli anziani (presenze, modulistica, fascicoli personali, ecc), il personale (predisposizione turni, sostituzioni assenze, ecc) e più in generale di tutto ciò che riguarda la corretta e funzionale gestione del servizio (controllo fatture, controllo magazzino, richieste per ordini di materiale, segnalazione guasti alla centrale operativa, ordini dei pasti, rapporti con ditte esterne, ecc)

Le funzioni delle due figure sopra menzionate si integrano sistematicamente con le attività amministrative poste in essere presso la Sede dell'ASP Poveri Vergognosi ove sono, ad esempio, elaborate le rette mensili e rilasciate le certificazioni e le dichiarazioni eventualmente richieste da utenti e familiari.

3.9 Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della struttura, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano e riveste quindi un ruolo decisivo, accanto al gruppo di lavoro, nel determinare il suo benessere nel corso della permanenza nel servizio Appartamenti protetti.

Per questo l'*équipe* della struttura S.Nicolò ritiene imprescindibile assolvere al dovere dell'informazione relativamente all'evoluzione della situazione dell'anziano ed alla condivisione rispetto alle eventuali decisioni che riguardano il futuro del suo percorso nei servizi, promuovendo così una vera e propria "alleanza terapeutica", all'interno della quale il familiare contribuisca, insieme agli operatori, a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per l'anziano.

3.9.1. Orario di apertura e accesso alla struttura

I familiari e conoscenti hanno libero accesso agli appartamenti degli anziani residenti, le visite non sono soggette a limitazioni di orari nell'arco della giornata al fine di favorire l'autonomia dell'anziano e garantire il mantenimento della rete relazionale di riferimento, pur nel rispetto delle comuni regole di comportamento.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla Struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

Ai residenti degli Appartamenti protetti è semplicemente richiesto di informare il Responsabile delle attività assistenziali o gli operatori della struttura quando intendono assentarsi per più di una giornata, in modo da non creare disagi nell'organizzazione del servizio e nello svolgimento delle prestazioni eventualmente concordate.

3.9.2. Incontri con i residenti ed i familiari

L'*équipe* individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

All'interno del servizio vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno con i residenti e i loro familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

Il Coordinatore ed il Responsabile delle attività assistenziali della struttura ritengono utile incontrare il familiare e/o il Responsabile del caso con cadenza annuale, per comunicare notizie, variazioni o altro e per la verifica della situazione delle autonomie e delle condizioni dell'anziano, nonché per predisporre eventuali misure per garantire un migliore livello di benessere e sicurezza, apportando eventuali modifiche al piano assistenziale personalizzato concordato precedentemente.

Il Coordinatore e il Responsabile delle attività assistenziali sono comunque a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali ed adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste - ad oggi - modalità di segnalazione anonima.

In ogni caso gli utenti ed i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al Coordinatore responsabile della Struttura S. Nicolò di Mira, oppure al Dirigente del Settore anziani dell'ASP Poveri Vergognosi o all'Ufficio relazione con il pubblico dell'Ente presso la Sede amministrativa di via Marsala 7 Bologna. Tutte le segnalazioni ed i reclami – verbali, telefonici, scritti – saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso l'amministrazione dell'Ente si impegna a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

3.10. Altre informazioni utili

3.10.1. Volontariato

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della struttura, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario del servizio (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc).

In particolare la struttura collabora con alcune associazioni di volontariato, con la vicina Parrocchia di S. Maria della Carità, con l'Università di Bologna per l'impiego di studenti fuori sede, con anziani e familiari di anziani residenti, ma anche con singoli volontari animati da spirito di iniziativa e volontà di rendere un servizio che rappresenta un importante valore aggiunto per la qualità di vita degli anziani.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del servizio e coordinate dal Responsabile delle attività assistenziali.

3.10.2. Telefono

Tutti gli appartamenti sono predisposti per l'allacciamento della linea di telefonia fissa. E' possibile, pertanto, che l'anziano richieda ad un gestore telefonico di sua scelta l'attivazione di una propria linea -

compatibile con il sistema di telesoccorso adottato nella struttura - alle condizioni che determinerà in via autonoma con il gestore stesso.

3.10.3. Fumo

Negli spazi comuni della Struttura S.Nicolò è vietato fumare; è possibile invece farlo in tutte le aree esterne ed all'interno del proprio appartamento avendo cura di arieggiare i locali che sono dotati di rilevatori di fumo particolarmente sensibili. I fumatori si rendono responsabili di eventuali infortuni, danni o incidenti le cui cause siano riconducibili a tale comportamento, sia all'interno che all'esterno degli appartamenti, sollevando esplicitamente e senza riserva alcuna l'amministrazione dell'ASP Poveri Vergognosi da qualsivoglia responsabilità. Gli ospiti si rendono inoltre responsabili nei confronti dell'ASP dei danni eventualmente arrecati agli arredi di sua proprietà.

Per ragioni di carattere sanitario è indispensabile rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigarette agli altri anziani ospiti del Centro, anche su esplicita richiesta di questi.

3.10.4. Smarrimento oggetti/deposito in custodia

Agli anziani è sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la Direzione della struttura S.Nicolò non può realisticamente assumersi la responsabilità della loro tutela. E' nostro interesse, tuttavia, che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati al Responsabile delle attività assistenziali del servizio o direttamente alla Direzione.

La Direzione può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme e valori eventualmente consegnati.

3.10.5. Animali in struttura

Nell'ambito della struttura S.Nicolò sono presenti alcuni animali – cane, gatto, uccellini, pesci – che nell'esperienza maturata si sono frequentemente rivelati preziosi alleati nel miglioramento del benessere degli anziani; è consentito pertanto tenere in appartamento animali di piccola taglia, a condizione che essi non rappresentino un'evidente causa di disagio o pericolo per gli altri anziani ed il personale (rumori molesti, paura, agitazione, intralcio) nonché fonte di spiacevoli imprevisti od altri oneri per l'organizzazione del servizio (sporcizia, parassiti).

3.10.6. Tutela della privacy

La struttura – in ottemperanza al D.Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali - adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti; in particolare si obbliga a trattare esclusivamente i dati sensibili indispensabili per le proprie attività istituzionali ed al rigoroso rispetto del segreto professionale.

La documentazione prevista dalla vigente normativa è consultabile presso la struttura.

3.10.7. Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Al fine di favorire l'adozione di comportamenti vicendevolmente corretti e sereni è stato adottato un sintetico regolamento interno per il servizio Appartamenti protetti, che è fornito agli anziani all'atto dell'ingresso. Si auspica che il contegno di residenti familiari e visitatori, improntato alle normali regole

di civile convivenza e di reciproco rispetto, renda superflua l'adozione di ulteriori e più corpose prescrizioni o altri atti restrittivi rispetto a quanto disciplinato nel presente atto e nel regolamento già in essere.

3.10.8. Contatti

Centro diurno e Appartamenti Protetti S.Nicolò di Mira

- Indirizzo via Paradiso 11 e 13/2 – 40122 Bologna
- Telefono 051 22.16.55
- Fax 051 23.65.89
- Sito Internet <http://www.poverivergognosi.it>
- Indirizzo e-mail centrosnicolo@poverivergognosi.it

Sede Amministrativa ASP Poveri Vergognosi

- Indirizzo via Marsala 7 – 40126 Bologna
- Telefono 051 29.66.211 Centralino
- Fax 051 22.61.00
- Sito Internet <http://www.poverivergognosi.it>
- Indirizzo e-mail info@poverivergognosi.it

CAPITOLO 4 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti

Nel 2003 si è avviata all'interno dei diversi servizi dell'ASP Poveri Vergognosi la sperimentazione di un progetto mirato alla definizione di un *set* di indicatori della qualità erogata. L'intento era quello di procedere ad una misurazione di quanto i servizi fossero in grado di rispondere ai bisogni espressi dagli anziani che ospitano, in coerenza con le prestazioni tipicamente previste. Sono stati quindi messi a punto indicatori finalizzati alla raccolta di dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana il servizio, realizza i suoi obiettivi.

Per quanto concerne il servizio Appartamenti protetti gli indicatori sono stati poi raggruppati in 3 aree: Integrazione; Assistenza tutelare; Benessere psico-sociale; nell'ambito del Contratto di servizio sottoscritto nel 2009 con il Comune di Bologna è stato tuttavia individuato ed adottato un *set* di indicatori più sintetico ed omogeneo per tutti i servizi.

Nel 2008 si è poi impostata un'indagine mirata alla messa a punto di un questionario per la rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali, sulla falsariga di un'analoga ricerca già avviata nei servizi Casa protetta-RSA dal 2004; a partire dal 2009 si procederà alla somministrazione annuale del questionario in modo da avviare una sistematica rilevazione di dati che possano fornire elementi per il miglioramento continuo dei servizi.

CAPITOLO 5 DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

5.1. Documentazione allegata alla Carta dei servizi o sottoscritta all'ingresso

Il contenuto degli allegati alla Carta dei Servizi è suscettibile di variazioni nel corso del tempo: sarà cura della Direzione della struttura dare massima pubblicità in occasione di eventuali modifiche apportate.

Allegati:

- Servizi sociali territoriali (SST) del Comune di Bologna
- Tariffe retta e prestazioni accessorie extra retta
- Figure professionali, orario di lavoro, orario di ricevimento
- Modalità di pagamento della retta e prestazioni accessorie extra retta
- Norme di Comportamento

Moduli e schede:

- Modulo fideiussione
- Modulo di accettazione della Carta dei servizi
- Modulo di accettazione dell'alloggio
- Ricevuta di consegna delle chiavi dell'appartamento, cancelli e porte d'ingresso del struttura Nicolò di Mira
- Scheda sanitaria e scheda terapia

5.2. Documentazione consultabile in struttura

- Contratto di servizio con il Comune di Bologna
- Manuale del sistema di gestione della qualità
- Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali (D.P.S.), integrato con Regolamento sistema videosorveglianza

NORMA CONCLUSIVA

L'ASP Poveri Vergognosi si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei servizi e dell'eventuale regolamento interno, previa informazione nei confronti degli utenti, dei familiari e del Comune di Bologna, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

L'utente qualora non accetti le suddette modifiche, dovrà lasciare l'alloggio entro tre mesi dall'approvazione della nuova Carta dei servizi.

Sportelli sociali presso i Servizi Sociali Territoriali (SST) del Comune di Bologna

QUARTIERE BORGO PANIGALE

Via Marco Emilio Lepido, 25/3 - tel. 051/6418242 - 051/6418211

E-mail :serviziosocialeborgopanigale@comune.bologna.it ;

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE NAVILE

Zona Bolognina: via Saliceto, 5 - tel. 051/4151313-56 - centralino: tel. 051/4151311

Zona Lame: via Marco Polo, 53 - tel. 051/6353612-37 - centralino: tel. 051/6353611

E-mail:serviziosocialenavile@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE PORTO

via Pier de' Crescenzi, 14 - tel. 051/525822-9 - centralino: tel. 051/525811

E-mail:serviziosocialeporto@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE RENO

via Battindarno, 123 - tel. 051/6177831-47-48 - centralino: tel. 051/6177811

E-mail:serviziosocialerenoreno@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE SAN DONATO

via Garavaglia, 7 - tel. 051/6337549 - centralino: tel. 051/6337511

E-mail:serviziosocialesandonato@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 13.30

QUARTIERE SAN VITALE

via Rimesse, 1/13 - centralino: tel. 051/340868

E-mail:serviziosocialesanvitale@comune.bologna.it

orari apertura sportello: mar. e gio. dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE SANTO STEFANO

via Santo Stefano, 119 - tel. 051/301232 - centralino: 051/301211

E-mail:serviziosocialesantostefano@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE SARAGOZZA

via della Grada 2/2 - tel. 051/6498421-431 - centralino: tel. 051/6494411-461

E-mail:serviziosocialesaragozza@comune.bologna.it

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

QUARTIERE SAVENA

via Faenza, 4 - tel. 051/6279381 - centralino: tel. 051/6279311

E-mail:serviziosocialesavena@comune.bologna.it;

orari apertura sportello: martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30

Tariffe retta e prestazioni accessorie

- Retta appartamento singolo € 658,00/mese

- Retta appartamento doppio € 922,00/mese

- Pasto residente/visitatore € 5,00

- Tariffa servizio trasporto (Centro diurno) € 5,00/viaggio

- Tariffa prestazione podologo (standard) € 15,00

- Tariffa prestazione parrucchiera (concordata con il professionista in base alla prestazione)

- Tariffa per servizio bagno (Centro diurno) € 6,15

- Tariffe per prestazioni infermiere professionale sono definite a seconda della prestazione sulla base di un accordo con l'Associazione APIB (Associazione Infermieri Professionali Bologna) disponibile presso l'ambulatorio

Figure professionali, orario di lavoro, orario di ricevimento

COORDINATORE RESPONSABILE

Dott.ssa Maria Mascagni

Orario di presenza: lunedì mattina, martedì pomeriggio, giovedì mattina e pomeriggio, venerdì mattina sabato mattina a settimane alterne

Riceve su appuntamento o compatibilmente con le esigenze di servizio

RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Marzia Moretti

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì al mattino; martedì e giovedì pomeriggio; sabato mattina a settimane alterne

Riceve su appuntamento o compatibilmente con le esigenze di servizio

ANIMATORE

Miriam Sardei

Orario di presenza: lunedì, martedì e giovedì mattina e pomeriggio

Riceve su appuntamento o compatibilmente con le esigenze di servizio

ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE-OPERATORI SOCIO SANITARI

Presenza scaglionata secondo i turni di servizio

INFERMIERE

Simona Davoli

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì al mattino nel servizio del Centro diurno. Riceve i residenti degli Appartamenti protetti il mercoledì dalle 9.30 alle 10.30. Su appuntamento o compatibilmente con le esigenze di servizio è reperibile in altri orari.

OPERATORE D'APPOGGIO

Christian Greco

Orario di presenza: lunedì mattina e pomeriggio, martedì, mercoledì, venerdì e sabato mattina, giovedì pomeriggio

Modalità di pagamento della retta e delle prestazioni accessorie extra retta

La retta mensile dovuta per l'inserimento nei servizi può essere pagata nei seguenti modi:

1. presso la Tesoreria dell'Ente – EMILBANCA – CREDITO COOPERATIVO – sportello di P.zza Maggiore n° 5/b, citando nella causale:
"Retta Sig./Sig.ra _____, ospite degli Appartamenti Protetti S.Nicolò di Mira, mese di _____"
2. tramite bonifico da qualsiasi Banca, indicando:
"valuta fissa il 10 del mese di _____, a favore della Tesoreria dell'ASP Poveri Vergognosi – EMILBANCA – CREDITO COOPERATIVO – sportello di P.zza Maggiore n° 5/b, 40124 Bologna - IBAN IT 20 F 07072 02405 026 0000 78000
3. tramite RID: facendo richiesta dell'apposito modulo presso la segreteria amministrativa della struttura

Per ogni altra informazione al riguardo, l'Ufficio Economia e Finanza di questo Ente e la Segreteria amministrativa della struttura rimangono a vostra completa disposizione.

Norme di Comportamento

4. Sono fissati i seguenti orari di rispetto del riposo:
- | | | | | |
|-------|-------|------|-------|-------------|
| dalle | 13.30 | alle | 15.30 | pomeridiano |
| dalle | 23.00 | alle | 7.00 | notturno |

Negli orari suddetti é fatto divieto di compiere qualunque attività che comporti rumori molesti. A titolo di esempio é necessario adottare un tono di voce moderato; abbassare drasticamente il volume di apparecchi radio, TV, stereo; evitare l'uso di elettrodomestici rumorosi (lavatrice, aspirapolvere, ecc.); evitare lo spostamento di mobili (seggioline, divani, ecc.); ridurre al minimo indispensabile i rumori prodotti dall'uso doccia, avvolgimento delle tapparelle, ecc.

5. La pulizia degli spazi comuni della residenza é effettuata tramite servizio a cura dell'Ente. Il mantenimento di condizioni igieniche dignitose tra un intervento di pulizia e l'altro é affidato al senso di responsabilità e di educazione degli abitanti della residenza: é fatto obbligo pertanto a chiunque capiti di sporcare accidentalmente vani comuni, come ascensore, corridoi, scale, di provvedere al ripristino di condizioni igieniche minime e dignitose.
6. E' fatto divieto di scuotere tovaglie, stracci, pedane, o altro, ed in modo particolare di gettare oggetti dalle finestre degli appartamenti. La caduta, anche accidentale, di oggetti comporta la responsabilità personale degli eventuali danni arrecati a cose o persone, e comunque l'obbligo di raccogliere ciò che é caduto.
7. La sistemazione sui davanzali di vasi di fiori o altri oggetti é subordinata alla predisposizione - a carico del singolo residente - di idonea protezione per evitare la caduta di detti oggetti.
- In ogni caso la direzione si riserva il diritto di far rimuovere gli oggetti sistemati sui davanzali in modo ritenuto potenzialmente pericoloso, ferma restando la responsabilità personale dei residenti in caso di eventuali danni arrecati a cose o persone.
8. Sarà cura di ciascun residente evitare il propagarsi nelle parti comuni di eventuali odori sgradevoli prodotti nei singoli appartamenti. E' fatto obbligo, in particolare, di utilizzare gli appositi aspiratori posti in cucina e di arieggiare gli appartamenti attraverso l'apertura delle finestre, evitando nel modo più assoluto di eliminare gli odori prodotti attraverso l'apertura delle porte che danno sui pianerottoli.
9. I davanzali delle finestre non possono essere utilizzati per stendere la biancheria. A tale scopo sono dedicati degli spazi nelle terrazze comuni. Si ricorda che la biancheria stesa va comunque ritirata il prima possibile per favorire l'utilizzo degli spazi e dei fili comuni. Deve inoltre essere permesso l'utilizzo delle terrazze e delle salette per attività di socializzazione
10. E' vietato dare da mangiare agli uccelli sia negli spazi comuni che individuali.