ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

Carta dei servizi per anziani di ASP Città di Bologna

Linee guida per una efficace redazione ed utilizzo come strumento di dialogo con l'utente e il caregiver

Documento elaborato nel percorso di ascolto attivo
del Comitato consultivo dei servizi per anziani

Approvato dall' Amministratrice unica
con deliberazione n. ….. del …... marzo 2019

Indice

1. Premessa 4
1.1. L'esigenza di linee guida e il contesto in cui si è sviluppata 4
1.2. Il gruppo di lavoro 4
1.3. Le modalità di lavoro 5
1.4. Il percorso di elaborazione delle linee guida 6
1.5. Conclusioni 6
2. Finalità delle linee guida 7
3. Prima di iniziare a scrivere la Carta dei servizi 7
3.1. Un'unica carta dei servizi per anziani o più carte? 7
3.2. Qual è la cornice di riferimento e la funzione della Carta dei servizi? 8
3.3. Come conciliare dettaglio informativo e maneggevolezza e fruibilità della Carta? 8
3.4. Un unico documento o più supporti informativi? 9
4. La Carta dei servizi e la comunicazione con l'utente ed il suo caregiver 10
4.1. Sulla funzione della Carta dei servizi, oggi, in ASP Città di Bologna. Un riferimento scritto per un processo circolare di comunicazione tra persone, incentrato sull'anziano. 10
4.2. Quali informazioni riportare: particolare vs generale 11
4.3. La Carta come documento che accompagna l'utente nel suo percorso nei servizi 11
4.4. Come scrivere la Carta dei servizi: anche la forma è sostanza 11
5. I contenuti della Carta dei servizi 12
5.1. Struttura della Carta 13
5.2. I contenuti in relazione al bisogno informativo dell'utente 14

Le presenti linee guida vengono approvate quando sono passati quasi 20 anni dalla prima Carta dei servizi definita nell'allora IPAB Istituto Giovanni XXIII. Erano i primi mesi del 2000 e la Carta era stata elaborata in seguito ad un percorso di coinvolgimento delle 14 equipe assistenziali. Si attuava così la Legge 273/1995 che prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei Servizi adottate sulla base di schemi generali di riferimento.

Dal 2000 ad oggi la Carta dei servizi è stata periodicamente aggiornata e revisionata per adeguarla alle richieste normative che si sono succedute negli anni, ma anche ad una crescente differenziazione dei servizi per anziani.

Quella prima carta dei servizi riguardava i 603 posti residenziali e diurni allora gestiti e che erano articolati in 6 differenti tipologie. Nei 20 anni successivi la quota di popolazione bolognese over 65 si è incrementata come effetto dell'allungamento dell'aspettativa di vita mentre mutavano le caratteristiche delle persone della terza e quarta età ai cui bisogni di protezione sociale il sistema di welfare da risposta. Il ventaglio dei servizi si è pertanto ampliato sia per quanto riguarda l'offerta residenziale sia nella strutturazione di un vero e proprio sistema di sostegno alla domicilairità. Oggi il sistema di protezione delle persone anziane fragili di compone di pacchetto di servizi che vengono composti e personalizzati in funzione dell'anziano e del suo contesto familiare.

Anche la relazione con l'utente si è evoluta di pari passo. Risale al 1998 la istituzione dei primi Comitati consultivi misti in ciascuna delle 5 strutture gestite dall'allora IPAB Istituto Giovanni XXIII. Prime forme di relazione strutturata tra gli utenti e i loro rappresentanti e la direzione dei servizi. Nei due decenni successivi nella comunità bolognese la quota di popolazione anziana è progressivamente cresciuta e, di pari passo, è aumentata anche la consapevolezza di ciascun cittadino riguardo a tale fenomeno e al dover agire un ruolo attivo al riguardo.

Tutto questo in un contesto di servizi sociali di buon livello e su cui l'anziano e le famiglie contano per ricevere sostegno nel percorso di invecchiamento. Una elevata qualità dei servizi che è dovuta anche all'innalzamento del livello professionale degli operatori che con diverse professionalità entrano in gioco nell'assistenza alla persona anziana.

In tale cornice per ASP Città di Bologna è stato "naturale" attivare un percorso partecipato per affrontare il tema della Carta dei servizi. Percorso intenso e ricco di stimoli, i cui esiti sono riportati nelle presenti Linee guida.

1. Premessa

1.1. L'esigenza di linee guida e il contesto in cui si è sviluppata

La Carta dei servizi è il principale strumento di informazione dei cittadini interessati a usufruire dei servizi pubblici gestiti da ASP Città di Bologna. Viene consegnata alle persone che visitano i servizi di ASP per poter scegliere con cognizione di causa un servizio o una residenza di cui fruire sia in qualità di persona anziana sia come caregiver di un anziana/o.

La prassi di revisionare periodicamente le Carte dei servizi gestiti da ASP Città di Bologna porta a concentrarsi prioritariamente sull'aggiornamento dei contenuti e la loro rispondenza al complesso sistema normativo che regola i servizi sociali e socio-sanitari. Ciò comporta il rischio di predisporre il documento in modo autoreferenziale, prescindendo dalle **necessità informative dei cittadini-utenti** e da come queste si modificano nel tempo in funzione dei cambiamenti socio-demografici del contesto in cui ASP opera.
Questa è dunque l'esigenza principale che ha dato origine il percorso di definizione delle presenti Linee guida.

Tale esigenza si incrocia con il processo di costituzione di ASP Città di Bologna, completato l'1 gennaio 2015, e la contestuale necessità di integrare i differenti modelli organizzativi delle tre ASP confluite in Città di Bologna. E' in questo quadro che a maggio 2016 veniva avviato il processo di definizione una nuova forma di consultazione e partecipazione degli utenti dei servizi per anziani, per superare le differenti forme presenti nelle diverse strutture di ASP. A maggio 2017 viene dunque approvato dall'Amministratore unico il nuovo regolamento di **costituzione e funzionamento del Comitato consultivo dei servizi per anziani**. Comitato insediatosi a giugno dello stesso anno e che ha individuato la Carta dei servizi come **uno dei temi prioritari su cui incentrare le attività del 2018**.

In parallelo si è sviluppato anche il processo di armonizzazione dei tre Contratti di servizio con il Comune di Bologna delle ASP unificate in ASP Città di Bologna. Questo ha riguardato come prima cosa le schede tecniche relative a ciascuna tipologia di servizio (da fine 2015 a fine 2017) e successivamente, alla scadenza naturale dei precedenti Contratti, la **definizione nel 2018 di un nuovo Contratto di servizio novennale con il Comune di Bologna**. Tale contratto, sottoscritto a settembre 2018, all'articolo 5 "Sistema di garanzia e comunicazione con gli utenti", impegna ASP ad aggiornare la propria Carta dei servizi entro 12 mesi dalla definizione di indirizzi sulla loro redazione.

1.2. Il gruppo di lavoro

La Carta dei servizi è uno dei tre temi individuati come prioritari a dicembre 2017 dal neo costituito Comitato consultivo dei servizi per anziani. A marzo si è pertanto istituito uno specifico gruppo di lavoro composto sia di membri del Comitato sia di dipendenti di ASP con diverse professionalità. Ciò affinchè nel gruppo fossero disponibili tutte le conoscenze necessarie.

Hanno preso parte al Gruppo di lavoro, in ordine alfabetico:

- Genovina Brunetti, detta Elena, **RAA** della casa residenza Saliceto
- Rossella Draghetti, **familiare** centro diurno Savioli
- Rosario Gagliardi, RAA del **centro diurno** Albertoni (RAA = responsabile attività assistenziali)
- Vittoria Lotti, **ospite** appartamenti protetti Lercaro
- Alessandra Ortolani, coordinatrice **responsabile centro servizi** Lercaro
- Annamaria Perni, RAA della **casa residenza** Giovanni XXIII
- Alberta Poletti, RAA del centro diurno e appartamenti protetti **Lercaro**
- Sara Righi, ospite **Appartamenti protetti** centro servizi Giovanni XXIII
- Luigi Scortichini, **Auser**, e Davide Grande, **Spi** CGIL, alternandosi
- Francesca Zappalà, RAA appartamenti protetti **Giovanni XXIII**

I lavori del Gruppo sono stati condotti dalla **Responsabile della Qualità,** Piera Ciarrocca, in raccordo con la **Dirigente dei servizi anziani**, Irene Bruno, invitata permanente al gruppo di lavoro.

1.3. Le modalità di lavoro

Le modalità di lavoro del gruppo, condivise all'avvio dei lavori e formalizzate nel **documento di istituzione del gruppo di lavoro**, sono le seguenti.

<<Il lavoro del gruppo è improntato alla collaborazione per il perseguimento di un risultato comune che nello specifico la definizione di indicazioni utili per il miglioramento della Carta dei servizi come strumento di informazione chiaro e completo per un familiare/utente del servizio.

Il **gruppo di lavoro agisce su basi paritetiche**: ciascun membro porta le proprie competenze e, soprattutto, le proprie esperienze che sono il valore aggiunto di un gruppo diversificato come questo. Non ci sono opinioni giuste o sbagliate ma solo fatti che vengono messi a disposizione del gruppo per l'obiettivo che questo deve perseguire.

Ciascun componente porta all'interno del gruppo sia la propria esperienza diretta sia quella raccolta dai soggetti che rappresenta (utenti, familiari di anziani, professionisti dei servizi). Il lavoro è improntato alla concretezza e alla collaborazione oltre che al rispetto del ruolo di ciascuno.

Il gruppo di lavoro non è un luogo di contrattazione di livelli di servizio in quanto questi sono definiti in dettaglio dalla normativa sull'accreditamento e dal contratto di servizio tra ASP, Comune di Bologna, Azienda USL di Bologna. E' invece un luogo nel quale gli operatori dei servizi e gli utenti si confrontano per comprendere le esigenze di ciascuno e individuare dove queste si incontrano.

E' importante inoltre **attivare una comunicazione efficace** per sostenere il lavoro del gruppo. Ciascun partecipante si raccorda con i propri omologhi (utenti o familiari, colleghi o diretti superiori) sia per acquisire informazioni utili al gruppo di lavoro sia per informarli circa l'avanzamento dei lavori. In tal modo si produce una circolarità di informazioni che consente al gruppo di lavorare in modo più vicino ai servizi e con maggiore efficacia.

I membri del gruppo di lavoro sono tenuti alla riservatezza circa i fatti trattati nel corso degli incontri, in particolar modo ove si riferiscano a situazioni specifiche. Al termine di ciascun incontro si sintetizzano le informazioni emerse e le eventuali decisioni assunte; queste saranno oggetto di informazione da parte di tutti i membri del gruppo sia agli altri utenti/familiari sia ai colleghi>>.

Una carta di impegni che ha costituto un utile riferimento per il gruppo e facilitato il lavoro in tutte le fasi in cui si è articolato.

1.4. Il percorso di elaborazione delle linee guida

L'elaborazione delle presenti linee guida è avvenuta secondo un calendario di massima definito alla costituzione del gruppo di lavoro. Si riportano di seguito le tappe previste/realizzate.

- 12 aprile 2018, primo incontro per presentazione del percorso, condivisione della cornice di riferimento, prima raccolta di suggerimenti da parte dei componenti del gruppo.
- Tra questo incontro e il successivo ASP ha rielaborato le informazioni raccolte e individuato gli argomenti ritenuti prioritari del Gruppo e utili allo scopo, da approfondire nell'incontro successivo.
- 16 maggio, condivisione delle tematiche da approfondire, raccolta di informazioni al riguardo, utili alla definizione di linee guida. Approfondimento sulle informazioni ritenute necessarie dai membri del gruppo e dalle persone di cui ciascuno di questi è portavoce.
- Tra questo incontro e il successivo rielaborazione delle informazioni raccolte e predisposizione di una prima bozza di Linee guida per la revisione delle Carta dei servizi.
- 13 giugno: condivisione della prima bozza di documento, individuazione di elementi per migliorarlo/completarlo.
- Luglio-settembre 2018. Rielaborazione, da parte di ASP, delle informazioni raccolte e predisposizione della Linee guida e suggerimenti per la revisione delle Carta dei servizi dei servizi per anziani di ASP Città di Bologna;
- 20 novembre 2018. Condivisione dell'esito del lavoro del gruppo nella riunione plenaria del Comitato consultivo servizi anziani.

1.5. Conclusioni

Il percorso attivato si è rilevato particolarmente efficace e ricco di spunti non solo sui contenuti della Carta dei servizi di ASP Città di Bologna, ma anche su tutto ciò che ruota attorno a questo documento e che rende reciprocamente proficua la relazione tra il cittadino-utente e l'equipe che se ne prende cura. Ciò ha fatto sì che anche la struttura delle Linee guida si modificasse lungo il percorso per poter sintetizzare e valorizzare quanto emerso dal gruppo di lavoro.
Ne risultano le presenti Linee guida relative alla redazione della Carta dei servizi, come inizialmente previsto, ma anche ad una efficace comunicazione con l'utente e il suo caregiver, precondizione necessaria per il benessere psicofisico dell'anziano e il benessere lavorativo dell'equipe assistenziale.

2. Finalità delle linee guida

La finalità del presente documento è quella di fornire indicazioni utili per revisionare periodicamente ciascuna Carta dei servizi o per redigerla, nel caso di servizi di nuova attivazione, in modo da **soddisfare le esigenze informative degli anziani utenti dei servizi e dei loro familiari o caregiver**.

Le Linee guida riportano indicazioni cui ASP dovrà attenersi nella stesura della Carta dei servizi gestiti da ASP in modo diretto o tramite sub-committenti. Le indicazioni assumono la forma di linee guida e/o criteri redazionali poiché i contenuti di ciascuna Carta dei servizi sono definiti da ASP Città di Bologna e, nello specifico, dalla Dirigente dei servizi per anziani che è responsabile del procedimento di redazione e adeguamento della Carta dei servizi per anziani.

Per assolvere a queste finalità le **Linee guida sono strutturate per punti di attenzione e principi da soddisfare nel processo di redazione** della Carta dei servizi oltre ai contenuti minimi già definiti nell'ampio sistema regolatorio dei servizi assistenziali e sociosanitari rivolti alle persone anziane.

3. Prima di iniziare a scrivere la Carta dei servizi

Prima di iniziare a scrivere una Carta dei servizi, sia che si tratti di una revisione di un documento esistente sia che si tratti di una scrittura ex novo, occorre soffermarsi su alcuni punti di attenzione riportati qui di seguito.

3.1. Un'unica carta dei servizi per anziani o più carte?

ASP Città di Bologna ha fatto la scelta di predisporre una Carta dei servizi per ciascun servizio. Nello stesso Centro servizi (ossia edificio) possono essere presenti più tipologie di servizio, ciascuno di questi ha la propria Carta dei servizi.

Si opera tale scelta per rendere il documento più snello e dare a ciascun utente o familiare informazioni più mirate. In passato infatti era disponibile un'unica Carta dei servizi per tutta l'ASP e questo ha spesso generato confusione: il lettore intendeva una informazione su un servizio come riferita invece ad un altro.

Pertanto al momento della emissione delle presenti Linee guida **le Carte dei servizi in vigore** sono 16, riferite ai seguenti servizi:

- 4 servizi di **Casa residenza per anziani**, denominati:
  - Giovanni XXIII
  - Saliceto
  - Lercaro
  - Albertoni
- 4 gruppi di **Alloggi protetti**, denominati:
  - San Nicolò da Mira
  - Giovanni XXIII
  - Lercaro
  - Madre Teresa di Calcutta

- 5 per **Centro diurno** per anziani non autosufficienti, denominato:
  - L'aquilone
  - Lercaro
  - Albertoni
  - Savioli
  - San Nicolò da Mira
- **Centro di incontro** "Margherita"
- **Comunità alloggio** "C6"
- **Gruppo appartamento** "Maria Cristina Marri"

3.2. Qual è la cornice di riferimento e la funzione della Carta dei servizi?

La redazione di una Carta dei servizi si svolge all'interno di un cornice normativa nazionale e locale in materia di servizi pubblici e sociali, assistenziali, socio-sanitari che individua i contenuti minimi delle Carte dei servizi pubblici per le persone anziane.

Fanno parte di tale contesto la normativa relativa a:

- Carte dei servizi pubblici
- Autorizzazione al funzionamento di ciascuna tipologia di servizio
- Accreditamento dei servizi per anziani non autosufficienti
- Contratto di servizio per il conferimento di servizi ad ASP Città di Bologna da parte del Comune di Bologna
- Contratto di servizio tra Comune di Bologna, Distretto Città dell'Azienda USL di Bologna, ASP Città di Bologna per i servizi accreditati (casa residenza, centro diurno, assistenza domiciliare).
- Guida per la Carta dei servizi nelle Casa residenza accreditate (Az. USL di Bologna).

Ne deriva che la Carta dei servizi è un documento che ciascun servizio pubblico deve predisporre, ma occorre anche tenere presente che per ASP Città di Bologna oltre che rispondere ad una richiesta normativa la Carta dei servizi ha una **funzione informativa** nei confronti dell'utente e della sua famiglia. Per tale motivo la Direzione dei servizi per anziani ha ritenuto di avviare un percorso di ascolto dei destinatari di tale documento, per poterne rilevare le esigenze informative e revisionare di conseguenza le Carte dei servizi già in essere.

3.3. Come conciliare dettaglio informativo e maneggevolezza e fruibilità della Carta?

Si è consci che le informazioni riportate nella Carta dei servizi **non possono descrivere in modo dettagliato ed esauriente tutti gli aspetti di servizi complessi**, ma che devono comunque mettere in condizione un utente di **comprendere le peculiarità** che lo contraddistinguono e che può esigere dal servizio. Tuttavia l'esperienza di ASP evidenzia che documenti corposi e complessi risultano poco efficaci nell'informare il cittadino-utente che ha la necessità di trovare rapidamente una risposta alle sue esigenze di informazione. Nell'ascolto attivo degli utenti emerge infatti che la quantità di informazioni fornite in ASP è amplissima, ma non sempre c'è il tempo, e anche la capacità, di distinguere tante informazioni.

Nel definire i contenuti occorre dunque chiedersi qual è **il giusto equilibrio:** tra richieste normative, necessità di informazione dell'utente, dettaglio con cui ciascun contenuto viene definito. Occorre inoltre tenere presente che le **esigenze informative dei cittadini-utenti cambiano nel tempo** in funzione sia del consolidamento dei servizi sia dei mutamenti socio-demografici della popolazione bolognese.

Alcuni esempi. Per servizi erogati da decenni la diffusione della conoscenza del servizio è certamente più ampia rispetto a servizi di più recente istituzione; e una terminologia usata dai soli addetti ai lavori può diventare parte del vocabolario comune e viceversa, riducendo la necessità di legende e glossari. Inoltre le esigenze di informazione e il linguaggio cambiano in funzione del livello di scolarizzazione medio dell'anziano e del caregiver e dalle abilità di gestione delle informazioni mediamente presenti nella popolazione bolognese. O, ancora la presenza e le caratteristiche della rete familiare e sociale dell'anziano.

3.4. Un unico documento o più supporti informativi?

Una buona Carta dei servizi è sottoposta a periodica revisione. Per i servizi soggetti a regime di accreditamento (ossia quelli rivolti alle persone non autosufficienti) la frequenza di aggiornamento è pre-definita. Occorre pertanto disporre di una Carta dei servizi da adeguare agevolmente nel tempo.

La Carta dei servizi assolve ad una funzione informativa dell'utente circa le caratteristiche distintive del servizio e i principi cui questo si impronta; non può riportare in dettaglio tutte le componenti di servizio che sono il frutto della personalizzazione dell'intervento ai bisogni dell'utente.

Per tale motivo ciascuna Carta dei servizi potrà comporsi **di una parte più generale** che funge da snodo per altri **documenti di dettaglio** su ciascun servizio o struttura e che potranno essere aggiornati con una maggiore frequenza e con un processo amministrativo semplificato.

Occorre però che **il collegamento tra differenti documenti** sia chiaramente esplicitato per consentire all'utente di reperire in modo semplice e snello le informazioni di cui necessita. Nel percorso di ascolto attivo attuato per predisporre le presenti linee guida è emerso che una struttura simile all'ipertesto risulta particolarmente efficace sia perché è parte del bagaglio esperienziale di un sempre più ampio numero di persone (anche over 65) sia perché molteplici studi ne hanno provato l'efficacia nei processi cognitivi.

Occorre anche "progettare" la Carta dei servizi in modo adeguato alla sua pubblicazione sul web e alla fruizione mediante smart-phone o tablet[1]. Ciò nell'ottica di migliorare la fruibilità della Carta dei servizi predisponendone diverse versioni sia analogiche sia digitali anche in forme adeguate a limitazioni funzionali (quali ad es: il lettore vocale per coloro che hanno limitazioni visive).

[1] Un terzo dei pensionati bolognesi usa internet, percentuale che sale al 48% nella fascia di età 65-79. Tra i diversi scopi di utilizzo prevalgono quello della ricerca di informazioni. (fonte: "Dal presente al futuro. Anziani a Bologna", ricerca a cura di Istituto ricerca economiche e sociali, per SPI-CGIL Bologna, ottobre 2018)

Oltre alla Carta dei servizi ASP può ritenere utile predisporre **ulteriori strumenti informativi**, quali opuscoli, flyer, pagine web. Sono documenti che rispondono a specifiche esigenze nella predisposizione e aggiornamento di tali documenti (cartacei o informatici) occorre garantire la **coerenza delle informazioni** tenendo presente che in caso di disallineamento delle informazioni la Carta dei servizi è la fonte informativa primaria a cui fare riferimento.

4. La Carta dei servizi e la comunicazione con l'utente ed il suo caregiver

E' indubbio che la Carta è un elemento di un processo di scambio informativo tra l'utente e il suo caregiver l'ASP nelle sue diverse articolazioni: uffici, equipe assistenziali, singoli professionisti o responsabili.

E' un processo articolato e indubbiamente complesso la cui qualità dipende da alcuni fattori emersi nel percorso partecipato di definizione delle Linee guida e che si riportano di seguito. La Carta dei servizi è il filo conduttore di questo processo di comunicazione utente-ASP. Accompagna l'utente nel suo percorso nei servizi ed è riferimento comune del dialogo tra anziano-caregiver ed equipe assistenziale.

4.1. Sulla funzione della Carta dei servizi in ASP Città di Bologna. Un riferimento scritto per un processo circolare di comunicazione tra persone, incentrato sull'anziano.

La finalità della Carta dei servizi chiama in gioco i principi di **eticità e trasparenza** dei servizi pubblici.

La Carta è il biglietto da visita di ASP Città di Bologna e di un suo servizio, <<è la prima stretta di mano tra servizio e utente>>[2]. Con la Carta dei servizi <<ci giochiamo la nostra credibilità>> ed è la premessa per mantenere ciò che diciamo. E' quindi importante che evidenzi ciò che contraddistingue un servizio di ASP da quello di un altro gestore. Deve poter mettere a fuoco il "cuore" di ciò che il servizio porta. La Carta è anche un punto fermo a cui riferirsi per un dialogo proficuo tra anziano-caregiver ed equipe assistenziale.

Circa la funzione informativa della Carta dei servizi: viene consegnata all'anziano (o al familiare per i servizi per persone non autosufficienti) al momento dell'ingresso e da parte dell'ufficio amministrativo <<e poi niente più>>. Pur importante, un documento non può sostituire il dialogo tra operatori e utenti. <<La Carta dei servizi va spiegata attraverso un dialogo, altrimenti finisce in un cassetto e non viene letta>>.

Occorre pazienza a darsi il tempo necessario affinchè le informazioni siano acquisite e comprese dall'utente. Parole chiave di questo dialogo sono **armonia e disponibilità**.

Al riguardo affinchè la Carta dei servizi sia un riferimento comune occorre che sia presente nelle diverse occasioni di dialogo tra equipe e utente (es. sfogliandola insieme nei primi colloqui oppure avendola come riferimento in occasione della condivisone del PAI).

[2] Tratto da interventi di dipendenti ASP o utenti nel corso delle riunioni del gruppo di lavoro "Carta dei servizi" (si veda cap. 1)

4.2. Quali informazioni riportare: particolare vs generale.

Il documento deve essere articolato ed esaustivo, ma al tempo stesso tale da reperire con facilità le informazioni che servono. Deve poter **coniugare chiarezza e sintesi**.

<<Al momento dell'ingresso vengono date molte informazioni ma non tutte vengono ricordate, avere un documento scritto consente di ricordarle e/o sedimentarle e di usufruire meglio del servizio (ad es. avvalersi della parrucchiera come servizio extra-retta).>> In generale le informazioni che vengono date sono tante e con diversi strumenti; occorre individuare quale mix occorre per ciascuna persona.

Nella scelta tra un documento che comprenda più servizi oppure solo lo specifico servizio di cui fruisce l'utente occorre valutare **quali informazioni siano di interesse, anche non strettamente riguardanti il servizio fruito o la sede in cui si trova**.
Una base comune su servizi analoghi evita di concentrarsi solo sulle differenze tra un servizio e l'altro. Anche la Mission dei servizi è uguale per tutti i servizi di ASP, mentre le informazioni relative ad uno specifico servizio consentono di riportare "lo stile di vita" proprio di quel servizio/struttura. Informazioni più ampie e generali consentono invece di evidenziare la dimensione "aziendale" in cui è erogato ciascun servizio.

4.3. La Carta come documento che accompagna l'utente nel suo percorso nei servizi

La Carta dei servizi dovrebbe essere **pensata per accompagnare l'anziano e il suo caregiver nel tempo** e non solo al momento dell'ingresso. In particolare dovrebbe evidenziare <<chi si prende cura dell'anziano che non ha un caregiver, come ad esempio in caso di ricovero: chi lo va a trovare, chi da attuazione alle sue volontà>>. Anche se ciò è già una prassi scriverla vuol dire informare e tranquillizzare l'utente e rispondere ad un bisogno implicito di non essere lasciati soli.

Si può inoltre utilizzare la Carta dei servizi per informare di altri istituti di garanzia attivabili e dare i riferimenti per informazioni più approfondite. Es. deposito disposizioni anticipate di trattamento, nomina di un amministratore di sostegno, attivazione di servizi a pagamento.

La Carta dei servizi, in tale accezione, **è un documento che "guarda oltre" ciò che è strettamente dovuto in cambio di una retta**. E' un riferimento per l'anziano, e per il suo caregiver ove presente, e lo guida lungo l'arco della propria permanenza e su come affrontare gli eventi di vita.

4.4. Come scrivere la Carta dei servizi: anche la forma è sostanza

Per valutare la bontà della Carta dei servizi occorre conoscere e "vedere" da un altro punto di vista rispetto al proprio (sia esso di anziano-familiare o operatore-responsabile della cura). Occorre chiedersi "cosa si aspettano i familiari quando la leggono?"

Ad es. l'indicazione se il servizio è rivolto alle persone con demenza (specializzato) oppure multiutenza (ossia con la compresenza di persone con disturbi cognitivi e non) poiché <<questa informazione è di grande interesse per un familiare ed evidenzia una diversa impostazione del servizio>>.
In tale ottica <<è auspicabile un taglio più inclusivo>> con un linguaggio più caldo e meno burocratico.
La Carta dei servizi **non è un contratto scritto da un avvocato ma un documento-patto di collaborazione** tra equipe e anziano-caregiver.

5. I contenuti della Carta dei servizi

Come già evidenziato i contenuti della carta devono soddisfare le richieste presenti ne:

- la normativa nazionale e locale in materia di servizi pubblici e sociali, assistenziali, socio-sanitari
- il contratto di servizio con Comune di Bologna e con l'Azienda USL, comprese le schede tecniche aggiornate annualmente, e il contratto di servizio specifico per i servizi accreditati,
- gli indirizzi formulati dagli organi di indirizzo di ASP Città di Bologna.

In particolare al momento della definizione delle presenti linee guida **il Contratto di servizio 2018-2027** tra ASP Città di Bologna e Comune di Bologna prevede, all'**art. 5 "Sistema di garanzie e comunicazione con gli utenti":**

(…) ASP aggiorna la propria carta dei Carta dei servizi, nella quale, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente, saranno descritti i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, i diritti e i doveri degli utenti.
In particolare nella Carta dei servizi saranno descritti:

- modalità e criteri di accesso alle prestazioni;
- modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni;
- modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento;
- indicatori utili per il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi, ivi inclusi reclami e liste d'attesa.

2. La Carta dei servizi sarà utilizzata quale strumento di informazione degli utenti, ma anche per esplicitare gli impegni dell'ASP nei confronti degli utenti stessi.

3. ASP promuove l'adozione della Carta dei Servizi da parte dei soggetti titolari di contratti di appalto per la gestione dei servizi oggetto di committenza da parte del Comune.

4. Al fine di soddisfare le necessarie esigenze informative degli utenti e dei loro familiari, l'ASP attuerà idonei Piani di comunicazione, assicurando in particolare:

- che tutti gli utenti, i familiari o chi agisce per essi siano a conoscenza delle caratteristiche e dei livelli qualitativi delle prestazioni, attraverso la Carta dei servizi ed altri strumenti in grado di raggiungere efficacemente l'obiettivo;

- che ogni singolo utente, i familiari o chi agisce per esso siano a conoscenza del piano assistenziale individualizzato, dei suoi aggiornamenti e dei risultati conseguiti;
- che ogni singolo utente, i familiari o chi agisce per esso conoscano i nominativi degli operatori ed abbiano i riferimenti degli uffici dell'ASP, ai quali porre quesiti in merito alla programmazione assistenziale individualizzata e sottoporre problematiche amministrative e tariffarie;
- che sia attiva una modalità per la gestione dei suggerimenti e dei reclami, in grado di fornire risposte motivate e in tempi stabiliti alle segnalazioni e gestire i disservizi;
- che ai portatori di interessi diffusi sia resa disponibile una documentazione adeguata sull'attività dell'ASP, quali il bilancio sociale, una eventuale pubblicazione periodica, un sito Internet, possibilmente interattivo e le rilevazioni di gradimento dei servizi prestati;
- che gli uffici di front line dell'ASP siano funzionanti per un congruo numero di ore giornaliere e siano dotati di operatori in grado di assicurare informazioni e relazioni adeguate. Tali uffici dovranno coordinarsi con gli Sportelli sociali e polifunzionali del Comune di Bologna.

Si evidenzia inoltre che la carta dovrà esplicitare **il procedimento di gestione dei reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi**. Questo contenuto della Carta dei servizi è richiesto sia dal Comune di Bologna, per tutti i servizi conferiti ad ASP (vedi art. 5 riportato qui sopra), sia dall'Azienda USL per i servizi accreditati per anziani non autosufficienti, nei relativi specifici contratti di servizio.

In ottemperanza alle previsioni normative della 241/1990 e ss.mm.ii. nella Carta dei servizi dovranno essere riportate tutte informazioni necessarie all'utente per poter avviare il procedimento ed avere garanzie della sua conclusione. Come ad esempio: le forme e le modalità di presentazione di un reclamo/segnalazione, il responsabile del procedimento di gestione della segnalazione, il termine di conclusione del procedimento che si intende abbia la durata minima prevista dalla normativa (ossia 30 giorni dall'avvio del procedimento, fatte salve la possibilità di sospensione ai sensi dell'art. 2 della citata Legge).

5.1. Struttura della Carta

Riguardo ai **contenuti** la Carta dei servizi di ciascuna tipologia di servizio/sede si articola in tre macro-gruppi di informazioni a cui si fanno corrispondere altrettante parti della Carta:

1. una **parte comune** che riporta i valori, la mission, la visione di quello specifico servizio; in definitiva il "perché siamo qua";
2. una **parte relativa allo specifico servizio** con la descrizione del servizio, ossia cosa viene fatto per rispettare le esigenze di tutti;
3. un **allegato con informazioni di dettaglio** e suscettibili di cambiamenti frequenti (es. retta, orari, telefoni e contatti); è una parte mobile per una agevole revisione del documento.

Come evidenziato nei capitoli precedenti per definire i contenuti occorre tenere presenti **le finalità cui assolve la Carta** di uno specifico servizio, ossia:

- consentire alla persona anziana che fruisce del servizio e al suo caregiver, ove presente, di **comprendere** dove ci si trova;
- creare le premesse per chiedere ciò che è lecito chiedere, diminuendo pertanto le **situazioni conflittuali** e fornendo un riferimento per dirimerle;
- mettere in condizione i fruitori del servizio di comprendere le differenze tra il domicilio e una residenza o un centro diurno. Sono dimensioni di vita o soggiorno caratterizzate da una **dimensione comunitaria** con i suoi limiti, ma anche indubbi vantaggi.

In sintesi, funzione della Carta dei servizi è fornire una presentazione del servizio ed essere, al contempo, un elemento di garanzia per l'utente.

Occorrerà pertanto che il documento sia chiaro e intellegibile anche ai non addetti ai lavori e che contenga le sole, poche, fondamentali informazioni che esplicitano gli elementi di garanzia.

Eventuali informazioni di dettaglio potranno essere contenute anche in altri documenti che saranno evidenziati nella Carta affinchè siano facilmente rintracciabili.

5.2. I contenuti in relazione al bisogno informativo dell'utente

Per definire i contenuti più adeguati da riportare nella Carta dei servizi la buona pratica suggerita è quella di coinvolgere gli utenti stessi, insieme ai loro familiari o caregiver (ossia la persona di riferimento).
Nel percorso partecipato che ha dato origine alle presenti Linee guida è emerso che la revisione della carta dei servizi degli appartamenti protetti "Giovanni XXIII" è stata realizzata, con successo, coinvolgendo gli utenti del servizio.

Partendo da questo principio e per approfondire il tema dei contenuti delle carte dei servizi, prescindendo dai singoli servizi o dalle versioni attuali della Carta, durante il percorso partecipato si è acquisito il **fabbisogno informativo, partendo dall'esperienza** dei partecipanti ad una delle riunioni del gruppo di lavoro. Si è utilizzata una scheda di rilevazione in cui ciascuno ha riportato le informazioni di cui ha bisogno un utente, con riferimento alla propria esperienza di fruitore del servizio o di professionista che vi lavora e riguardo a differenti momenti del percorso assistenziale:

- **prima** dell'ingresso nel servizio/struttura
- **nei primi giorni** dopo l'ingresso
- **durante** la permanenza nel servizio
- **alle dimissioni** (es: rientro al domicilio, trasferimento ad altro servizio o struttura).

Sulla base di tale scheda, nelle due settimane successive, tutti i membri del gruppo di lavoro hanno raccolto contribuiti dai propri omologhi, al fine di ampliare e diversificare i contributi disponibili.

Tale metodo di rilevazione del fabbisogno informativo dell'utente e suo caregiver può essere utilmente replicato ogniqualvolta sia necessario individuare o revisionare i contenuti della Carta di uno dei servizi gestiti da ASP Città di Bologna. Da una simile rilevazione può inoltre essere condotta una analisi del linguaggio e le conseguenti modalità di scrittura più congrue.

Di seguito **il compendio di quanto emerso** che, si ritiene, sia un buon punto di partenza sia per definire i contenuti della Carta dei servizi sia per realizzare uno scambio efficace di informazioni con utente e caregiver. Efficacia che è strettamente legata all'esperienza che sta attraversando l'utente e alla capacità di riconoscerla da parte dei professionisti delle cura.

PRIMA DELL'INGRESSO

Informazioni necessarie all'utente-caregiver	**Parte della Carta dei servizi in cui riportarla**
• Quali sono i principi di base su cui è impostato quel servizio specifico • Per il servizio di centro diurno: tipo di utenza presente (con particolare riferimento alle persone con demenza) • Servizi di massima che può dare la struttura, in particolare nei servizi a minore intensità assistenziale, quale l'alloggio protetto • Caratteristiche dei servizi alberghieri • Lista/liste di attesa • Controlli sul servizio: quali forme e chi li effettua (NB. esigenza informativa emersa anche per gli appartamenti protetti) • Informazioni relative alla sicurezza, con particolare riferimento ai visita-tori (esigenza emersa, in particolare, nei servizi senza assistenza H24, quali gli appartamenti protetti) • Come verrà gestito il momento dell'ingresso, in particolare: cosa deve fare il familiare e cosa il servizio; chi informa il familiare; come comunicare con il mio congiunto	Parte comune a tutte le Carte dei servizi di ASP
• Spiegazione del servizio. Per il centro diurno: giorni di apertura ed orari del servizio. • Dimensioni del servizio (n. posti), con riferimento ad un centro servizi/nucleo • Elenco dei servizi compresi nella retta. Orari di copertura dell'assistenza • Tipo di prestazioni erogate oltre a quelle socio-assistenziali: parrucchiere, barbiere • Trasporti e accompagnamenti (uscite, ecc) (esigenza presente sia nelle residenze per non autosufficienti sia nel centri diurni) • Per il servizio di centro diurno: informazione se il fisioterapista può svolgere interventi mirati alla persona • Quali sono le attività da compiere in autonomia e non comprese nel servizio, quali ad es. la spesa (esigenza informativa presente nei servizi a minore intensità assistenziale, quali gli app. protetti) • Descrizione delle figure professionali presenti e come riconoscerle (colore della divisa)	Parte relativa allo specifico servizio a cui si riferisce la carta

• Per il servizio di centro diurno specializzato demenze: indicazione della possibilità che la psicologa svolga degli incontri con la famiglia per accettazione malattia • Quanto costa il servizio. Cosa è compreso nella retta (o quota pubblica) e cosa è a carico dell'utente • Orari di visita da parte dei parenti e conoscenti (NB. esigenza informativa emersa anche negli appartamenti protetti) • Presenza di medico, infermiere: in che giorni, in che orari • Presenza fisioterapica • Animazione: di che tipo, quante ore • Tipo e costi (se previsti) di prestazioni alberghiere (mensa, guardaroba) • Elenco attività; orari; trasporto particolare riferimento al Centro diurno)	Allegato con informazioni di dettaglio

Ulteriori elementi emersi:

- Sarebbero utili delle fotografie
- Effettuare l'accoglienza dell'utente/familiare consegnando il documento. Chi consegna la carta dei servizi spiega sommariamente, informando che a richiesta si daranno tutte le spiegazioni.

NEI PRIMI GIORNI DOPO L'INGRESSO

Informazioni necessarie all'utente-caregiver	**Parte della Carta dei servizi in cui riportarla**
• Quali sono le attività che si svolgono e se il caregiver può partecipare • Chi fa che cosa, a chi mi rivolgo per le diverse necessità • Riconoscere i vari operatori. A chi mi devo rivolgere e per cosa • Possibilità del caregiver di telefonare al mio caro (sia nei servizi residenziali sia in quelli diurni) • Se ho un reclamo, a chi mi rivolgo? • Come caregiver desidero essere informato su variazioni di salute o eventi avversi occorsi all'anziano che fruisce del servizio • Esplicitazione delle persone di riferimento sia per prestazioni assistenziali (RAA ecc). sia per prestazioni sanitarie. • Funzionamento del servizio di guardaroba. Informazioni sul corredo (quantità e tempistica di consegna) • Come viene garantita la continuità delle cure sanitarie (con riferimento particolare alla residenza per anziani , casa di riposo, ricovero sollievo/temporaneo)	Parte comune a tutte le Carte dei servizi di ASP
• Attività di socializzazione: tipologia, calendario, modalità di partecipazione. (Esigenza informativa presente anche negli appartamenti protetti • Disponibilità del responsabile del servizio (quando e come interloquire)	Parte relativa allo specifico servizio a cui si riferisce la carta

• Attività giornaliere (giornata "tipo") • Orari di visita • Quanta autonomia ha il parente? Sia rispetto agli orari di visita sia rispetto a ciò che può o non può fare (esigenza presente anche nei servizi a minore intensità assistenziale, quali gli appartamenti protetti) • Orari e modalità per parlare ai professionisti (sia nei servizi residenziali sia in quelli diurni) • Conferma dell'inserimento dell'anziano, con colloqui con il responsabile del servizio • Come viene gestito il cambiamento che vive il mio congiunto • Sapere come sta procedendo l'inserimento del mio parente; poter avere contatti frequenti con lui/lei e con gli operatori • Cosa posso portare? (cibo, accessori, arredi) (anche nei centri diurni) • Articolazione del menù • Possibilità di pranzare con il parente; la cucina è interna o esterna (esigenza presente anche nel centro diurno)	Allegato con informazioni di dettaglio

Ulteriori elementi emersi:
Sapere di potere interloquire con un responsabile del servizio a fronte di un bisogno rassicura l'utente; ciò è particolarmente rilevante nei servizi a minore intensità assistenziale, quali l'alloggio protetto

DURANTE LA PERMANENZA NEL SERVIZIO

Informazioni necessarie all'utente-caregiver	**Parte della Carta dei servizi in cui riportarla**
• Come si affrontano le emergenze (esigenza sentita, in particolare, nei servizi senza assistenza H24, quali gli appartamenti protetti) • Cosa succede se un anziano peggiora le proprie condizioni di autonomia • Possibilità per il caregiver di entrare nel servizio (residenziale o diurno) con animali d'affezione o di ospitalità permanente di questo • Esistenza di un gruppo/comitato di familiari e modalità di contatto • Funzionamento del guardaroba • Garanzie di qualità, formazione del personale, sicurezza, ecc • Persone di riferimento e contatti con uffici dell'amministrazione • Incontri con lo staff (PAI, riunioni) • Cambio di camera/letto	Parte comune a tutte le Carte dei servizi di ASP
• Favorire l'utilizzo dei servizi comuni. Comprese le attività ricreative, sociali. (anche per gli ospiti degli alloggi protetti) • Come può partecipare un parente/caregiver che lo desideri)	Parte relativa allo specifico servizio a cui si riferisce la carta

• Vacanze protette, uscite • Possibilità per i familiari di portare a casa l'anziano, se lo desiderano (es per un pranzo oppure una notte) • Conoscere il menù anche mettendolo on-line (nel centro diurno per organizzare la cena a casa) • Variazioni degli orari di visita • Conoscenza del personale che assiste l'anziano (anche nel servizio di Centro diurno) • Sapere se e per cosa devo attivarmi (quali situazioni, con quale preavviso, quali costi) • Programmi attività annuali (feste, gite, ecc..)	Allegato con informazioni di dettaglio

Ulteriori elementi emersi:

- Sapere come viene gestito il servizio nel tempo, a fronte di dimissioni o peggioramenti dell'anziano, aiuta il familiare a comprendere meglio eventuali richieste da parte del servizio e ad attivarsi nel migliore dei modi
- Essere informati sui cambiamenti rispetto a ciò che è indicato nella carta dei servizi (es. orario visite) consente di limitare i disservizi e le situazioni di conflitto
- Avere informazioni sullo stato dell'utente con una periodicità definita/concordata aiuta il caregiver a restare in contatto con l'anziano e l'equipe. Le modalità di comunicazione possono ampliarsi rispetto ai colloqui (es. e-mail con breve nota)
- nella Carta non possono essere riportate tutte le situazioni che possono presentarsi durante la permanenza. I diversi ambiti del servizio vanno sì riportati nella Carta, ma a questi vanno aggiunte le modalità di attuazione e soprattutto il dialogo o accordo con il diretto interessato - l'anziano - sia preventivamente sia durante le diverse situazioni.
- Per gli utenti esplicitare l'impegno nella gestione di disservizi o incidenti che possono occorrere (es. perdita di oggetti di proprietà dell'utente, manutenzione ciclica, ecc.) rappresenta un punto di forza, poichè anche questi aspetti sono parte del servizio reso.

ALLE DIMISSIONI (es: rientro al domicilio, trasferimento ad altra struttura o servizio)

Informazioni necessarie all'utente-caregiver	**Parte della Carta dei servizi in cui riportarla**
• Lettera dimissioni, modalità di rilascio ed utilizzo (continuità delle cure) • Domanda per ausili/presidi incontinenza (chi la effettua e come) • Restituzione del corredo (tempi e modi)	Parte comune a tutte le Carte dei servizi di ASP
• Tempi di preavviso e modalità di raccordo con il familiare, in caso di trasferimento • Gestione del decesso	Parte relativa allo specifico servizio a cui si riferisce la carta
• Medicinali o presidi incontinenza per i primi giorni • Come verrà gestito il cambiamento che vive il congiunto	Allegato con informazioni di dettaglio

Ulteriori elementi emersi:

Al momento delle dimissioni è frequente la richiesta di supporto nell'orientamento ai servizi; informazioni sui servizi disponibili su territorio e accesso ad essi