

## EMERGENZA COVID-19:

### PROGETTO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO PER I FAMILIARI

a cura del Pool psicologhe ASP (Elisa Carmagnini, Alessandra Chiarelli, Chiara Marazzini, Emanuela Russo, Sebastiana Giustolisi, coordinatrice)

"Il benessere delle persone fragili, di coloro che vivono lontano dai nuclei familiari perché non autosufficienti, è intimamente collegato anche alla loro sfera emotiva. Il malessere delle persone che vivono lontano dai familiari incide profondamente su chi li ama, soprattutto se non c'è la possibilità di star loro vicini."

È in questo contesto che è partito il supporto per i familiari delle CRA colpite dall'emergenza Covid 19. Il progetto, fortemente voluto da ASP, è iniziato a metà aprile 2020 ed è stato implementato all'interno delle strutture di Saliceto ed Albertoni che, in quel momento, presentavano al loro interno "zone rosse". La pandemia ci ha catapultati all'interno di un labirinto fatto di difficoltà e incertezze; il progetto ha rappresentato il tentativo di gettare un filo per non perdersi e mantenere vivo il legame e la comunicazione fra ospiti, famiglie ed istituzione.

Sono state coinvolte cinque psicologhe, tre che già collaborano con ASP e due esterne, una di queste, quella più esperta e senior con ruolo di coordinatrice. Due psicologhe sono entrate nelle CRA a diretto contatto con gli ospiti e con gli operatori, permettendo scambi diretti con i familiari tramite videochiamate e riportando personalmente gli incontri avvenuti con gli ospiti. Le altre due hanno contattato i familiari telefonicamente, accogliendo i vissuti di ansia, preoccupazione e rabbia e comunicando direttamente le richieste alle strutture.

Sono stati contattati anche alcuni amministratori di sostegno e assistenti sociali di anziani che non hanno una rete familiare alle spalle. Il coordinatore, oltre ad essere sempre disponibile per il pool e per i committenti, ha avuto il compito di contattare i familiari degli ospiti deceduti. Durante il lavoro all'interno della struttura, è stato costante il confronto con i responsabili, le RAA, i medici e gli animatori di tutti i reparti, per cercare di gestire al meglio la comunicazione con i familiari. I familiari hanno accolto positivamente le telefonate, ritenendole utili sia per contenere le loro preoccupazioni, sia per filtrare direttamente in struttura le loro richieste.

I bisogni ravvisati nell'arco del tempo sono variati. All'inizio emergevano vissuti di ansia, preoccupazione, rabbia dovuti al mancato contatto con i propri cari, ma spesso anche gratitudine per il lavoro svolto dalla CRA. Stessi vissuti sono emersi anche tra i familiari degli ospiti che ci hanno lasciato. Le richieste che maggiormente emergevano erano di effettuare videochiamate, di sapere quando avrebbero potuto rivedere in presenza il proprio caro e di avere maggiori informazioni sanitarie. Circa il 90% dei familiari ha avuto modo di fare brevi cenni sulla storia di vita del proprio caro o sul decorso della malattia dementigena o dell'evoluzione dell'invecchiamento; in questo modo si è tenuto vivo e caldo il legame con l'Istituzione, da una parte, e anche, indirettamente, con il proprio caro. Il progressivo incremento dei contatti con la struttura e delle videochiamate, fino alla ripresa delle visite in presenza, hanno migliorato la situazione emotiva dei familiari. Rimane ancora difficile accettare di non poter abbracciare e toccare i propri cari, canale comunicativo elettivo per molti anziani, soprattutto quelli con deterioramento cognitivo.

L'isolamento sociale, l'interruzione delle attività e della routine sono state esperienze difficili che hanno segnato gli ospiti e gli operatori così com'è stato particolarmente traumatico per i familiari vivere l'esperienza del distacco o della perdita dei propri cari. Anche per fronteggiare l'attuale nuova ondata di contagi, questo progetto pilota ha messo in evidenza l'importanza di curare la relazione tra famiglia e istituzione, elemento che influenza il benessere dell'ospite e sostiene il senso di appartenenza ad una comunità che si prende cura delle persone anziane, che rappresentano le nostre radici e la nostra storia.

### NUOVO SERVIZIO ACCREDITAMENTO FORMAZIONE E QUALITÀ



ASP ha conferito l'incarico di Dirigente del Servizio Accreditamento, Formazione e Qualità alla dott.ssa Manuela Campidelli a partire dal 17 agosto 2020. La posizione si configura come struttura in staff al Direttore Generale per i caratteri di strategicità e specializzazione delle materie trattate, nonché per la necessità di approccio multidisciplinare che richiede un elevato livello di integrazione con le altre realtà aziendali.

La formazione aziendale rappresenta una leva per il consolidamento di una cultura e di un modello organizzativo volto a esprimere la mission aziendale, che per ASP è: essere al servizio della comunità.

Il servizio formazione contribuisce al ruolo di facilitatore della Direzione Generale, utilizzando la formazione come leva per favorire la trasmissione dei valori, delle modalità e degli strumenti che possono essere utili alle diverse unità organizzative e agli operatori tutti per realizzare gli obiettivi condivisi con la Direzione stessa. Permette di attrarre indicazioni dalle UO e dagli operatori stessi su esigenze e suggerimenti per meglio dare significatività alle indicazioni della direzione, al fine di permettere una maggiore coesione e aderenza ai valori dell'Azienda.

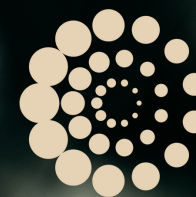
Operatori formati e coinvolti favoriscono la realizzazione di servizi di qualità e vicini alle necessità di chi ne usufruisce. La formazione è inoltre funzionale non solo al miglioramento delle competenze, ma contribuisce anche alla motivazione degli operatori (evitare l'elevato turn over), prevenzione del burn out, soprattutto di quegli operatori più esposti alla sofferenza degli utenti fragili, dando anche in questo caso valore al ruolo di "facilitatore" che la Direzione generale vuole perseguire. Il Servizio Accreditamento, Formazione, Qualità si occupa del coordinamento, della promozione e dello sviluppo delle attività di miglioramento continuo dei livelli qualitativi dell'erogazione delle prestazioni e servizi, e opera integrando e coordinando le competenze delle aree presenti in Azienda attuando azioni di analisi e di progettazione organizzativa, in collaborazione con le strutture aziendali interessate.

Mosaico News Anno XIX - Numero 3\_2020  
Autorizzazione del Tribunale di Bologna n. 7367/03

Direttore Responsabile: Rosanna Favato  
Redazione: Francesca Farolfi - Luana Redalié

#### Contattaci

Viale Roma, 21 - 40139 Bologna  
Tel: 051 6201492/493  
comunicazione@aspbologna.it



ASP CITTÀ DI BOLOGNA  
Azienda pubblica di servizi alla persona



ASPNEWS 3-2020

Periodico di informazione  
dell'Azienda di Servizi alla Persona  
ASP Città di Bologna

## ABITARE I CONFINI - RIFLETTERE INSIEME SULLE FRAGILITÀ URBANE

A cura di: ASP Città di Bologna, in collaborazione con Animazione Sociale  
- Rivista per gli operatori sociali e Comune di Bologna



Nel mese di dicembre, in modalità online, avrà luogo l'evento "Abitare i Confini": tre giorni dedicati ad una riflessione collettiva sul tema delle fragilità urbane, collocate in uno scenario sempre più mutevole, articolato e ampio. L'iniziativa è organizzata da ASP Bologna, interessando in particolare i servizi dedicati alla "Grave Emarginazione Adulta", alle "Protezioni Internazionali" e ai "Servizi Abitativi". L'intento sarà non solo di riunire professionisti di settore per riflettere sugli scenari odierni, ma bensì di ripensare un filo conduttore che unisca i beneficiari di tali servizi, gli operatori e la cittadinanza. Senza una visione d'insieme, affrontare una fase storica come quella attuale sarebbe molto più complesso di quanto già non lo sia. Le giornate saranno guidate da interventi di professionisti ed esperti dell'inclusione sociale. Gli approfondimenti toccheranno temi come: precarietà abitativa, marginalità e dipendenze, tutela dei diritti per stranieri irregolari, salute mentale e territorio, carcere e reintegrazione sociale, rifugiati e percorsi di integrazione, dialogo interculturale con Rom e Sinti, welfare di comunità. "Abitare i confini" è un evento di portata nazionale, rivolto principalmente a educatori e operatori dei servizi alla persona, è comunque rivolto a tutti coloro che, più in generale, lavorano nell'ambito dei servizi. Un momento importante, di approfondimento e confronto, con l'obiettivo di incrementare l'efficacia delle strategie per il contrasto all'emarginazione sociale, insieme. Dove la città s'inserisce non più come l'oggetto dell'attività di chi opera nel sociale, ma come la protagonista proattiva dei suoi stessi processi d'inclusione.

### INIZIA LA RACCOLTA COPERTE PER IL PIANO FREDDO 2020/2021

Come ogni anno, il Comune di Bologna ed ASP Città di Bologna, in collaborazione con il Consorzio Arcolao che gestisce i servizi dedicati alla grave emarginazione adulta, stanno predisponendo il Piano Freddo 2020/2021, per dare riparo alle persone fragili che vivono in strada nei giorni di freddo intenso. Anche quest'anno è aperta la raccolta di coperte, piumoni, sacchi a pelo e lenzuola singole presso il Guardaroba Lercaro di ASP Città di Bologna da parte di tutta la cittadinanza. Sarà possibile consegnare questi generi (esclusivamente quelli indicati) a partire da lunedì 19 ottobre 2020, presso il Centro Servizi di ASP Città di Bologna "Cardinale Giacomo Lercaro", Via Bertocchi n. 12, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00.

## IL PATRIMONIO DI ASP CITTÀ DI BOLOGNA

di Rosanna Favato - Amministratrice unica

Il patrimonio di ASP Città di Bologna è vasto e differenziato: per la sola categoria dei fabbricati, è composto da 1480 unità immobiliari tra disponibili e indisponibili. Valorizzare il patrimonio di ASP non è solo un'esigenza per garantire sostenibilità all'intero complesso delle attività aziendali. Riconoscere il valore della dimensione patrimoniale significa interpretare in modo pieno un asse identitario dell'azienda. La valorizzazione del patrimonio, che si è costituito negli anni e che ancora deve continuare a crescere, è una linea strategica direttamente connessa alla mission aziendale, sia nel momento in cui lo stesso viene direttamente impiegato a scopi sociali a favore di specifici target, sia quando la sua redditività consente di sostenere piani di sviluppo e la costruzione di nuovi servizi per l'intera comunità locale.

Tra le linee di lavoro in corso di attuazione, il recupero del complesso di Santa Marta, posto in Strada Maggiore a Bologna, consentirà ad ASP di realizzare una struttura innovativa di Senior Housing quale progettazione mirata per mettere le persone anziane in condizione di vivere la propria condizione di fragilità all'interno di contesti socializzanti, in forte relazione con altre persone, di trovare sicurezza e rassicurazione, di ricevere alcuni servizi "leggeri", mantenendo le proprie autonomie e tutelando il legittimo desiderio di indipendenza. Santa Marta sarà una tangibile occasione per sperimentare nuove forme di residenzialità, caratterizzate da strutture di dimensioni contenute, ad alta caratterizzazione domestica, con un'organizzazione leggera e con una elevata attenzione alla qualità relazionale. Nel mese di settembre 2020 sono stati avviati i lavori.

Per quanto riguarda il fondo "Vignola dei Conti" di Vergato, di cui l'ASP è entrata in possesso a seguito della donazione modale della famiglia Veronesi nel dicembre 2018, l'Azienda ha avviato una serie di tavoli tecnici con il Comune di Vergato per focalizzare la più idonea destinazione del fondo. ASP sta provvedendo alla manutenzione periodica delle strutture e dell'area cortiliva e lavorando alla definizione di quello che sarà il bando pubblico per la gestione.

Tra le numerose azioni avviate dal servizio Patrimonio nel 2020 citiamo l'incremento dei bandi di locazione, nel corso dell'estate è stato pubblicato un bando e un secondo è in preparazione per l'autunno. Infine, ulteriori unità immobiliari, adeguate e ristrutturate saranno messi a disposizione a fini sociali, per rispondere in via diretta ai servizi sociali e socio-assistenziali rivolti a favore di target diversi di persone svantaggiate, mediante comodati e locazioni calmierate.



## AL LAVORO PER IL DUP, UN PERCORSO PARTECIPATO

di Angelo Stanghellini - Direttore Generale



Una splendida giornata di sole e la cornice insolita di un Castello in montagna hanno accolto i responsabili degli uffici e servizi di ASP per una giornata di lavoro fuori sede dedicata all'elaborazione condivisa del Documento Unico di programmazione 2021-2023. L'apertura e la conclusione della giornata si sono svolte in plenaria, mentre la parte centrale è stata dedicata al lavoro in tre sottogruppi, formati da rappresentanti delle Aree organizzative di ASP: Direzione Generale, Servizi alla Persona, Amministrativa e Patrimonio. Dopo l'apertura dei lavori con la presentazione delle modalità e finalità del percorso, l'Amministratrice unica Rosanna Favato ha presentato le linee strategiche aziendali.

Focus del lavoro nei gruppi è stato il confronto sui ruoli, sugli aspetti valoriali, su come ogni Area/Direzione possa concorrere alla realizzazione della mission di ASP di garantire servizi efficaci ed innovativi in risposta ai bisogni della città. Il nuovo modello organizzativo prevede un forte investimento sui "luoghi di coordinamento" e di "unitarietà" per favorire la piena espressione delle tante potenzialità dei dipendenti e la corresponsabilità dei Responsabili aziendali verso i risultati collettivi.

Il mese di ottobre ha visto impegnato il Collegio di Direzione (Dirigenti e Responsabili di uffici e servizi) nella stesura del Documento unico di programmazione 2021-2023 che, oltre ad essere un obbligo di legge, può diventare un'importante occasione per l'Azienda e per il percorso di costruzione partecipata di un modello aziendale che si pone obiettivi per il futuro a partire da una ritrovata identità. Da qui la scelta di dedicare una intera giornata di condivisione e confronto, in un contesto diverso da quello di ufficio: il Castello Manservisi nel Comune di Alto Reno Terme, proprietà di ASP ristrutturata e aperta al pubblico grazie all'encomiabile impegno della Pro Loco e dell'Associazione Castello Manservisi. L'organizzazione di un momento come questo è occasione di ricordo e sintesi su tematiche trasversali all'intera realtà aziendale, utile a facilitare le relazioni all'interno della struttura e migliorare il clima organizzativo, in termini di senso di appartenenza e fiducia verso l'Azienda. È stata una giornata di lavoro proficua il cui risultato sarà presentato nel Documento Unico di programmazione 2021-2023, con la traduzione delle linee di indirizzo in obiettivi economici ed operativi.