



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI L'AQUILONE

Centro Servizi Giovanni XXIII

Carta dei Servizi approvata con Determinazione della Direttrice Servizi alle persone n. 747/2019

Sommario

1	La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici.....	4
2	Presentazione di ASP Città di Bologna.....	5
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro	5
2.2	La Mission Aziendale.....	6
2.3	La Vision aziendale	6
3	Servizi semiresidenziali per anziani.....	6
3.1	Centro Diurno ad utenza mista	6
3.2	Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza e correlati disturbi del comportamento	7
3.3	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture.....	8
4	Il Centro Diurno “L’Aquilone”	8
4.1	Il Centro Servizi Giovanni XXIII.....	8
4.2	Il Centro Diurno.....	9
4.2.1	Caratteristiche ambientali e strutturali.....	9
4.2.2	L’approccio alla demenza.....	9
4.3	Giorni e orari d’apertura, capacità ricettiva, organizzazione	10
4.3.1	Giorni e orari d’apertura	10
4.3.2	Articolazione dei posti	11
4.3.3	Staff multidisciplinare.....	11
4.4	Metodologia di lavoro	12
4.5	Il ruolo dei familiari	13
5	I servizi del Centro Diurno L’Aquilone	13
5.1	Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario.....	13
5.1.1	Assistenza medica.....	13
5.1.2	Assistenza infermieristica.....	14
5.1.3	Assistenza di base	14
5.1.4	Attività di animazione	15
5.1.5	Assistenza riabilitativa.....	15
5.1.6	Consulenza psicologica	15
5.2	Caratteristiche del servizio alberghiero	16

5.2.1	Servizio di ristorazione	16
5.2.2	Servizio di pulizia	16
5.2.3	Servizio di lavanderia	16
5.3	Altre prestazioni	16
5.3.1	Servizio di trasporto	16
5.3.2	Servizio di centralino – reception.....	17
5.3.3	Servizio di cure estetiche e di podologia.....	17
5.3.4	Servizio di manutenzione.....	17
5.3.5	Assistenza religiosa	17
5.3.6	Volontariato.....	17
6	Norme di comportamento.....	18
7	Indicatori di qualità e rilevazione della soddisfazione di familiari e ospiti.....	19
8	Norma conclusiva	19

1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi (CdS) quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

In tal modo la CdS diventa strumento facilitante la creazione di un dialogo, finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco, tra l'organizzazione e gli utenti. La Carta costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Nell'erogazione dei servizi pubblici, ai sensi di una normativa nazionale del 1994, ci si deve riferire ai seguenti principi:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- obiettività, giustizia ed **imparzialità**;
- **continuità**, intendendo un servizio che deve essere reso in maniera regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- la **partecipazione** del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Al fine di garantire le condizioni per una effettiva fruizione di servizi erogati secondo i principi sopra elencati, la normativa nazionale prevede, da parte dell'utente, il diritto di accesso alle informazioni che sono in possesso del soggetto erogatore e che lo riguardano direttamente. Inoltre il cliente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori sono tenuti a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed inoltre acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo modalità affidabili;
- **efficacia e efficienza**. I soggetti erogatori nella realizzazione dei servizi, adottano scelte organizzative e metodologiche coerenti con tali principi, nel pieno rispetto delle persone.

2 Presentazione di ASP Città di Bologna

2.1 Dal recente passato a un possibile futuro

L'Azienda di Servizi alla Persona (ASP) Città di Bologna è frutto della unificazione delle ASP Giovanni XXIII, Poveri Vergognosi e Irides completata il 1/1/2015. Tutte e tre le ASP sono nate dalla trasformazione di Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza (IPAB) che furono costituite, attraverso la Legge Crispi nel 1890, come riconoscimento normativo di enti che fino ad allora avevano prestato opere caritatevoli, di beneficenza, di sostegno materiale a persone indigenti, povere, senza aiuti familiari. Tutte e tre le IPAB hanno alle spalle storie secolari di "assistenza sociale" a Bologna e dintorni; chi agli anziani, agli infermi, ai poveri senza dimora come l'ex Giovanni XXIII e l'IPAB Poveri Vergognosi, chi ai minori abbandonati, senza famiglia, come Irides.

L'ASP Città di Bologna ha quindi le radici solidamente intrecciate con la storia dello sviluppo sociale, civile, comunitario della nostra città. Sono centinaia di migliaia le persone, le famiglie bolognesi che nel corso di più di cinquecento anni di vita hanno avuto servizi, assistenza, sostegno materiale ed economico da queste tre istituzioni cittadine.

Oggi le tre ASP sono riunite in una unica azienda, che attraverso non solo la storia, ma anche e soprattutto l'esperienza, la competenza, la solidità dei principi sociali di cui sono portatrici, intende proseguire in un ruolo che la veda protagonista nello sviluppo di una cultura dell'accoglienza nella nostra città.

La nuova ASP Città di Bologna opera fattivamente gestendo servizi e coordinando progetti nelle aree anziani, inclusione sociale, immigrazione, minori e famiglie. Nello specifico ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali e socio-sanitari nell'ambito territoriale del Comune di Bologna, ed in particolare:

- a) assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, che vivono condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica; attraverso la gestione di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari;
- b) assistenza e accoglienza alle persone adulte e agli immigrati che attraversano una condizione di bisogno sociale, socioeconomico e socio-sanitario, supportandoli nel percorso di integrazione e promuovendo la loro autonomia e autorealizzazione;
- c) erogazione di servizi sociali per l'area della genitorialità, dell'infanzia e dell'adolescenza, secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano socio-sanitario per la salute e il benessere.

2.2 La Mission Aziendale

Accompagnare le persone e le famiglie che attraversano situazioni di difficoltà, verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia, l'autorealizzazione e il senso di sicurezza.

2.3 La Vision aziendale

L'ASP Città di Bologna vuole contribuire a creare nella nostra città una dimensione percepibile di comunità accogliente, dove ogni persona senta attorno a sé, in qualsiasi fase di vita si trovi, soprattutto in quelle più difficili da affrontare, la presenza tangibile sia di opportunità di sostegno, sia di servizi che di risorse.

Tutto il personale che lavora in ASP e per ASP, è portatore di interessi sociali, condivisi, comunitari e al contempo si propone come diffusore, nella realtà locale e non solo, della mission, degli ideali e dei valori che la guidano nelle scelte di realizzazione dei propri servizi.

I servizi erogati dall'ASP saranno sempre più e sempre meglio dei "contenitori flessibili", costruiti per le persone sulla base delle loro aspettative e, grazie al loro contributo, resi giorno dopo giorno sempre più in linea con l'evolversi dei bisogni e delle criticità espresse dall'insieme della popolazione.

L'ASP si propone come attivatore di progetti condivisi e punto di riferimento per il mondo dell'associazionismo, del volontariato, di tutte le organizzazioni che hanno il fine di tutelare le fasce deboli e le persone in condizione di fragilità.

3 Servizi semiresidenziali per anziani

3.1 Centro Diurno ad utenza mista

Il Centro Diurno (CD) è un presidio socio-assistenziale ad integrazione sanitaria, con carattere semiresidenziale, destinato ad anziani in condizioni di non autosufficienza lieve, moderata/grave, per i quali si prefiguri la necessità di supervisione od aiuto programmato durante la giornata, in risposta a bisogni di natura assistenziale, sanitaria e socio-relazionale.

Attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica" tra equipe del CD e famigliari, creata anche mediante incontri ricorrenti, il servizio si propone di prolunga

Il CD ad utenza mista, ha quindi tra le proprie finalità:

- promuovere la domiciliarità, favorendo la permanenza a casa dell'anziano, anche in

collaborazione con le altre risorse e servizi della rete;

- garantire tutela ed assistenza qualificata in risposta ai bisogni dell'anziano;
- potenziare, mantenere e/o compensare abilità e capacità residue, relative alla sfera dell'autonomia funzionale, della cognitività, dell'identità personale;
- promuovere la socializzazione e la relazione interpersonale con lo scopo di contrastare l'isolamento e sostenere l'autostima;
- offrire l'opportunità di trascorrere in maniera piena, ricca, ed apprezzabile i momenti di vita presso il servizio;
- sostenere la famiglia condividendo con essa le decisioni assistenziali, alleviando il carico per la gestione dell'anziano ed offrendo opportunità di ascolto qualificato, informazione mirata e orientamento nella rete dei servizi.

Fornisce agli anziani prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza tutelare di base)
- sanitario (monitoraggio ed interventi infermieristici al bisogno)
- terapeutico-riabilitativo (stimolazione cognitiva e funzionale)
- socio-ricreativo (animazione, socializzazione ed integrazione con il territorio di riferimento)
- alberghiero (ristorazione e igiene ambientale)

I servizi sono erogati da un'*équipe* formata da diverse figure professionali, che operano in maniera tra loro integrata.

3.2 Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza e correlati disturbi del comportamento

Nel distretto di Bologna sono attivi alcuni Centri Diurni dedicati ad inserimenti di anziani non autosufficienti affetti da demenza con significativi disturbi del comportamento.

Oltre le finalità già descritte per il CD ad utenza mista, i Centri Diurni specializzati di ASP Città di Bologna, si pongono alcuni obiettivi peculiari.

Nello specifico sono i seguenti:

- Contrastare la progressione della malattia, rallentando il deterioramento cognitivo e gestendo i disturbi del comportamento. Ciò attraverso l'individuazione ed il monitoraggio di appropriate ed equilibrate scelte terapeutiche; l'intenso ricorso ad approcci non farmacologici basati sulla relazione con l'operatore e l'ambiente di vita; l'eliminazione di ogni forma di contenzione e costrizione fisica.
- Supportare le famiglie nell'assistenza all'anziano, facilitando l'individuazione ed il percorso nei servizi della rete, offrendo opportunità di ascolto e sostegno qualificati, anche attraverso l'insegnamento di strategie utili per la gestione dell'anziano a

domicilio.

- Favorire collegamenti strutturati con gli altri servizi della rete, al fine di facilitare il reinserimento dell'anziano nell'ambito di altri servizi, tenuto conto delle risorse delle famiglie e del territorio.

Gli inserimenti presso i Centri Diurni sono a carattere temporaneo, non è tuttavia fissata a priori una scadenza temporale. L'equipe del CD, in accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso, può disporre l'interruzione della frequenza dell'utente le cui condizioni psico-fisiche non consentano una adeguata assistenza nell'ambito del servizio o comunque siano ritenute incompatibili con la permanenza all'interno di un servizio semiresidenziale, concordando i tempi della dimissione con la famiglia.

3.3 Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia-Romagna, tra cui anche il Centro Diurno, sono tenute ad ottenere l'autorizzazione al funzionamento sulla base della Direttiva Regionale 1423/2015, che fissa requisiti e caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, che attengono anche alla sicurezza degli utenti e degli operatori e la cui presenza è verificata periodicamente da una apposita commissione di esperti del Comune e dell'AUSL di Bologna.

Sono altresì rispettate le altre normative nazionali e regionali, attinenti ad aspetti di sicurezza di servizi rivolti alle persone, siano essi ospiti, personale e visitatori. Nello specifico si fa riferimento alla normativa antincendio, la HACCP, Decr. Leg.vo 81/2008.

I Centri Diurni dell'ASP Città di Bologna sono anche accreditati, ai sensi della Direttiva regionale n. 514/2009 e successive integrazioni, che fissano standard qualitativi dei servizi e regolano i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori. Il sistema di accreditamento richiede all'Ente gestore di fornire precise garanzie relative: alla continuità assistenziale; alla qualità erogata; alla gestione e responsabilità unitaria del servizio; alla formazione e aggiornamento diffuso del personale; ecc. Tali aspetti vengono regolarmente verificati da parte di un Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP), composto da esperti esterni all'ASP.

4 Il Centro Diurno “L'Aquilone”

4.1 Il Centro Servizi Giovanni XXIII

Il Centro Servizi Giovanni XXIII si colloca in uno stabile di grandi dimensioni situato sul territorio del Quartiere Savena, in fondo a Viale Roma, in prossimità dell'Ospedale Bellaria, al confine col territorio del Comune di San Lazzaro di Savena. E' dotato di un accesso carrabile, dal quale si accede ad un ampio parcheggio. E' circondato da ampi spazi verdi attrezzati, una zona ortiva recintata, ed un portico aperto a tutti per sostare all'aria aperta.

Lo stabile ospita, oltre agli uffici direzionali e amministrativi, diverse tipologie di servizi: Casa-Residenza per anziani non autosufficienti, Centro Diurno, Appartamenti protetti, Casa di Riposo, Comunità Alloggio e Gruppo Appartamenti Multiutenza, collegati tra di loro in modo da realizzare una struttura polifunzionale in cui ciascuna unità è al tempo stesso autonoma ed integrata con le altre, diversificando così la risposta al bisogno dell'anziano e della sua famiglia

4.2 Il Centro Diurno

4.2.1 Caratteristiche ambientali e strutturali

Il Centro Diurno si colloca all'interno del corpo C occupando uno spazio situato al piano terra del complesso. L'ingresso dall'esterno è situato a ridosso del parcheggio.

Il servizio è composto da diversi ambienti:

- un salone soggiorno da dedicare prevalentemente ad attività di intrattenimento ed animazione a livello di grande gruppo;
- una sala da pranzo con annessa cucina di servizio, utilizzabile anche per attività con l'utenza;
- una sala polivalente da dedicare sia al relax pomeridiano che a specifiche attività di animazione;
- una saletta per lo svolgimento di attività di stimolazione o anche con funzioni di rilassamento individuale o per piccoli gruppi;
- due bagni attrezzati per portatori di handicap;
- un locale bagno dove poter effettuare il bagno assistito mediante sedia doccia;
- un ufficio/ambulatorio per l'accoglienza dei familiari e per le riunioni d'equipe.

Il Centro Diurno può fruire di uno spazio esterno interamente dedicato e recintato a cui si accede passando dal locale soggiorno, progettato e pensato in funzione della fruibilità da parte di una utenza con decadimento cognitivo ed alterazioni comportamentali.

4.2.2 L'approccio alla demenza

La struttura si qualifica per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'anziano in condizione di fragilità. Il servizio è finalizzato alla valorizzazione della persona anziana all'interno del suo contesto relazionale-familiare, promuovendo il più possibile la sua capacità di autodeterminazione e rendendola protagonista attiva della propria giornata.

Attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica", il Centro Diurno si propone inoltre di prolungare il più a lungo possibile il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio e favorire la continuità del legame con il contesto territoriale e sociale significativo per l'identità e il benessere della persona.

Alcuni fondamentali principi guida orientano e definiscono l'assetto organizzativo ed operativo:

– **Personalizzazione dell'intervento**

La qualità della vita delle persone anziane all'interno del servizio è determinata

principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo utente.

– **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.

– **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.).

– **Adesione al modello teorico del Gentlecare**

Il metodo Gentlecare consiste in un approccio protesico globale per la cura della demenza, che si basa sulla valorizzazione del triangolo relazionale costituito dall'anziano, dal caregiver e dall'operatore. Il sistema di cura Gentlecare individua, come obiettivo fondamentale, il benessere della persona anziana affetta da demenza. La persona è posta al centro di ogni servizio di cura, operatori e familiari possono tessere relazioni terapeutiche significative per la persona con demenza, ponendosi l'obiettivo di compensare i deficit cognitivi e funzionali e di offrire una risposta immediata ai suoi bisogni, attraverso le attività e l'ambiente protesico.

4.3 Giorni e orari d'apertura, capacità ricettiva, organizzazione

4.3.1 Giorni e orari d'apertura

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00, e resta chiuso nei festivi infrasettimanali. È chiuso inoltre una settimana nel mese di agosto e una settimana nel periodo natalizio.

Si sottolinea che sia gli orari di apertura del Centro Diurno, sia il relativo calendario annuale di apertura e, in particolare:

- apertura/chiusura nelle festività infrasettimanali
- apertura/chiusura nel periodo estivo e natalizio, o in altri periodi dell'anno

Potranno subire variazioni, anche consistenti, in ragione delle disposizioni nel merito impartite dalla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna). ASP Città di Bologna si impegna a comunicare all'utenza in tempi congrui eventuali variazioni che dovessero intervenire.

All'interno degli orari di apertura del Centro è prevista flessibilità di accoglienza degli anziani e di visita da parte dei familiari, pur nel rispetto dello svolgimento delle attività previste dall'organizzazione del servizio.

4.3.2 Articolazione dei posti

Il Centro Diurno ha una autorizzazione al funzionamento (ricettività massima) di 25 posti, 23 sono i posti accreditati e contrattualizzati e 2 sono posti in regime di offerta privata.

Il Centro Diurno prevede frequenze a tempo pieno (6 giorni su 6) o part time (3 giorni su 6 a giorni alterni). La sistematicità del part time articolato su tre giorni offre la possibilità di organizzare attività prevedendo la partecipazione "fissa" di un certo gruppo di utenti ed, al contempo, la possibilità per gli utenti di consolidare rapporti significativi con altri utenti. E' possibile però studiare, con gli interlocutori istituzionali di riferimento, anche formule di frequenza maggiormente flessibili (es. frequenze di 2, 4, 5 giorni o frequenze ad orari abbreviati), compatibilmente con le richieste ed il fabbisogno manifestato dall'utenza o dalle famiglie.

Gli anziani accolti presso il servizio, provenienti dalla Lista Unica Cittadina (LUC) dei CD saranno identificati sulla base delle seguenti indicazioni:

- anziani che presentano una diagnosi di demenza e/o decadimento cognitivo effettuata presso un Centro esperto o in seguito a ricoveri ospedalieri in unità di Geriatria;
- anziani in LUC per l'ingresso in CD già classificati nella categoria L (L1, L2, L3).

4.3.3 Staff multidisciplinare

Il Centro Diurno – pur integrato strutturalmente ed organizzativamente nell'ambito del Centro Servizi - dispone di un'*équipe* composta da personale assistenziale e sanitario dedicato, di una propria organizzazione del lavoro, oltre che di proprie attrezzature e di specifici spazi ad uso esclusivo. La composizione dell'*équipe* risponde ai requisiti qualitativi di personale fissati dalla normativa regionale di riferimento e dal Contratto di Servizio in essere con il Comune di Bologna e l'AUSL di Bologna.

Le figure professionali componenti l'*équipe*, impegnate nell'erogazione del servizio sono le seguenti:

- OSS
- RAA
- animatore
- infermiere
- medico
- psicologo
- fisioterapista
- musicoterapeuta
- coordinatore responsabile in condivisione con la CRA

Collabora con l'*équipe*, per quanto di propria competenza, anche l'Assistente sociale del Nucleo per la Domiciliarità di competenza territoriale.

4.4 Metodologia di lavoro

le demenze, tutti i tipi di demenze, possono beneficiare di percorsi di cura finalizzati:

- ad un miglioramento complessivo della qualità della vita dell'anziano e dei suoi familiari,
- ad un ritardo nella progressione della malattia stessa, procrastinando il ricorso all'inserimento definitivo in istituzioni a carattere residenziale.

Questo è l'orientamento che da sempre ha ispirato la realizzazione dei Centri Diurni specializzati, fondati quindi sul principio che specializzare un servizio non significa isolare gli anziani affetti da demenza dagli altri, ma piuttosto valorizzare, facilitare, sostenere, qualificare, dare dignità.

Più nello specifico, significa offrire una cura progettata su misura per ogni singolo anziano. La conoscenza attenta e precisa dell'utente, è la base di partenza attorno alla quale si sviluppa e prende corpo la cura. L'approccio metodologico è orientato ad una raccolta di dati ed informazioni sulla persona estremamente minuziosa e ad un costante monitoraggio dell'evoluzione del quadro complessivo della patologia. Ciò è reso possibile attraverso un percorso di osservazione e l'utilizzo di strumenti informativi, che consentano di entrare in possesso di tutte quelle notizie necessarie a strutturare un progetto di lavoro. L'obiettivo è quello di arrivare ad essere in grado di definire un Piano Personalizzato caratterizzato da alcuni elementi/punti di forza:

- elevata individualizzazione
- ampia flessibilità
- realizzabilità/concretezza

L'impianto metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione, per ogni anziano, di un **Piano di Assistenza Individualizzato** (PAI), che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI é dunque lo strumento nel quale si sostanzia la *mission* del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'*équipe* ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza e nel suo contesto familiare ed ancora, di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Nell'approfondimento degli elementi riguardanti la storia e le abitudini dell'anziano, necessari a personalizzare ogni forma di intervento, assume un ruolo determinante il contributo dei familiari che sono sistematicamente coinvolti anche nella condivisione del Piano di assistenza individualizzato.

4.5 Il ruolo dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* del servizio, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano: questi, infatti, entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo decisivo, accanto all'*équipe*, nel determinare la qualità della relazione e della cura.

Gli operatori supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra Centro e ambito familiare; in specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelate efficaci con l'anziano nella gestione delle diverse attività della vita quotidiana. I familiari possono altresì intervenire in talune attività del centro, come feste, gite, ecc. Questi aspetti sono di grande valore in una prospettiva d'integrazione tra famiglie e risorse del servizio.

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. In tal senso, all'interno del servizio del Centro Diurno, vengono programmate riunioni con i familiari secondo necessità, ed in occasione della verifica ed elaborazione del PAI, il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello *staff* per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'*équipe* ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

5 I servizi del Centro Diurno L'Aquilone

La responsabilità primaria dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Coordinatore Responsabile di Struttura (CRS) che, per attuare quanto indicato come impegno nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste. L'impegno che il CRS assume nei confronti di ogni anziano, di ogni familiare, amministratore di sostegno o tutore è di assicurare la massima disponibilità a rispondere, insieme ai propri collaboratori, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento su quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Il Coordinatore Responsabile, essendo garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati, è inoltre il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

Qualora gli ospiti, i loro tutori e/o familiari ritengano opportuno presentare per iscritto osservazioni, suggerimenti o reclami riferiti ad atti o comportamenti meritevoli di ulteriore approfondimento, possono farlo rivolgendosi all'Ufficio relazioni con il pubblico.

5.1 Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario

5.1.1 Assistenza medica

Per i Centri Diurni dedicati ad anziani affetti da demenza è prevista la presenza del medico specializzato in geriatria tra le figure professionali componenti l'*équipe*. Questi svolge attività di consulenza mirata alla prevenzione, diagnosi ed indirizzo terapeutico nei confronti degli anziani inseriti, integrandosi con i medici geriatri del Centro esperto

demenze e/o con i Medici di base. L'anziano inserito presso il Centro Diurno mantiene tuttavia il proprio Medico di medicina generale che rimane responsabile della sua cura e di tutte le relative prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.

5.1.2 Assistenza infermieristica

L'infermiere garantisce l'erogazione dell'assistenza generale infermieristica. La presenza dell'infermiere è limitata nell'arco della giornata e conseguentemente eventuali emergenze sono gestite in collaborazione con l'infermiere operante nella Casa Residenza Anziani.

L'infermiere in particolare garantisce: la corretta preparazione dei farmaci e la relativa somministrazione in collaborazione con gli Operatori socio sanitari. È responsabile della gestione e della conservazione dei farmaci all'interno del Centro Diurno e dell'applicazione delle procedure sanitarie previste. Segnala inoltre ai familiari, al Medico del servizio e/o al Medico di base dell'anziano, le variazioni nello stato di salute degli utenti. Poiché su questa figura convergono tutte le segnalazioni sanitarie relative agli utenti è il referente a cui rivolgersi, in alternativa al RAA - Responsabile delle Attività Assistenziali - , per le informazioni relative allo stato di salute degli anziani.

5.1.3 Assistenza di base

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona non autosufficiente favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni sono effettuate da Operatori Socio Sanitari dotati di specifico titolo professionale che operano garantendo un'attenta rilevazione del bisogno ed il conseguente aiuto necessario nelle attività quotidiane (ad esempio cura della persona, indirizzo e aiuto nell'assunzione dei pasti ecc).

Nell'ambito del Centro Diurno l'OSS svolge in particolare attività finalizzate al mantenimento delle capacità cognitive e funzionali residue ed alla gestione di eventuali disturbi comportamentali degli anziani, realizzando specifiche attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, sulla base del programma delle attività predisposto settimanalmente dall'Animatore del servizio.

Il **Responsabile delle attività assistenziali (RAA)** ha la responsabilità dell'organizzazione del servizio, del presidio per il suo continuo ed efficace funzionamento, nonché del supporto metodologico ed operativo all'equipe. Il RAA pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e favorendo l'integrazione con le figure dell'area sanitaria, con l'Animatore e con i referenti dei servizi alberghieri. E' punto di riferimento a cui rivolgersi per le informazioni relative al servizio e, insieme agli OSS, per le informazioni di carattere assistenziale.

Il RAA, insieme all'Assistente Sociale Responsabile del caso, concorda con i familiari la visita pre-ingresso e il successivo percorso di inserimento al CD.

5.1.4 Attività di animazione

L'Animatore è la figura professionale che, all'interno dell'*équipe*, svolge un'attività finalizzata alla promozione dei processi di inserimento e partecipazione degli utenti nel contesto sociale. L'Animatore pianifica ed attua in modo espressivo, creativo e comunicativo, attività di tipo culturale, di intrattenimento, di orientamento, a livello individuale e di gruppo. Nello specifico l'Animatore opera per conseguire un generale miglioramento della qualità della vita dell'anziano attraverso interventi volti a promuovere un rafforzamento o recupero dell'identità personale: aiutare a scoprire nuove capacità e abilità sopite o dimenticate, stimolare nuovi interessi, gestire eventuali disturbi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.

L'Animatore, in collaborazione con gli OSS, programma per ogni utente le attività individuali e di gruppo da inserire nel Piano di assistenza individualizzato, monitorandone nel tempo l'andamento, l'efficacia ed il raggiungimento degli obiettivi definiti. Predispone, inoltre, in collaborazione con il Responsabile delle attività assistenziali e gli OSS, il Piano delle attività di animazione e lo aggiorna periodicamente in base alle presenze degli utenti e alle valutazioni che di volta in volta emergono nel corso della riunione dell'*équipe* multidisciplinare.

5.1.5 Assistenza riabilitativa

È garantita dalla figura del Fisioterapista, professionista dell'area sanitaria che è parte integrante dell'*équipe* di lavoro e svolge in particolare alcune funzioni:

- all'ingresso dell'ospite effettua una valutazione iniziale volta ad indagare le competenze motorie residue e ad individuare l'eventuale necessità di ausili o la congruenza e l'efficacia di quelli in uso;
- partecipa all'elaborazione dei PAI, in particolare nella definizione di obiettivi specifici dell'area motoria, ed effettua cicli di trattamento di gruppo;
- effettua attività di formazione, aggiornamento e supervisione alle altre figure professionali dell'*équipe* sulle corrette modalità di mobilitazione degli utenti e di utilizzo degli ausili.

5.1.6 Consulenza psicologica

Lo psicologo svolge funzione prioritaria di sostegno rivolto ai familiari degli utenti del centro diurno e di supervisione ed indirizzo metodologico dell'*équipe*. Effettua inoltre il monitoraggio dei disturbi comportamentali attraverso la somministrazione dei *test* di valutazione finalizzati all'elaborazione del Piano di assistenza individualizzato dell'utente. Lo psicologo collabora con l'*équipe* alla formazione dei familiari sulle tematiche inerenti la malattia, favorendo la realizzazione di corsi per i parenti e la conduzione di gruppi di sostegno e di auto-mutuo aiuto, anche in collaborazione con altri servizi di ASP Città di Bologna.

5.2 Caratteristiche del servizio alberghiero

5.2.1 Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva e il pasto viene veicolato quotidianamente da un centro cottura mediante apposite modalità, atte a garantirne la qualità complessiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su 4 settimane. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali – nei limiti di quanto previsto dal capitolato d'appalto - o di prescrizioni dietetiche, da comunicarsi al RAA del Centro Diurno. I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:

colazione:	all'arrivo degli utenti
idratazione	a metà mattina
pranzo:	ore 12.00 circa
piccola merenda/ idratazione:	a metà pomeriggio

5.2.2 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia è gestito da un'azienda esterna specializzata. Le prestazioni nell'ambito del Centro Diurno vengono erogate tutti i giorni in cui questo è aperto; 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 con cadenze predefinite ed al bisogno.

5.2.3 Servizio di lavanderia

Il servizio gestisce il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana necessaria al Centro Diurno.

Al momento dell'inserimento si richiede ai familiari di fornire un cambio completo di indumenti personali dell'utente per eventuali emergenze. Il lavaggio dei suddetti indumenti e il rifornimento del cambio sono a carico dei familiari. I familiari devono provvedere a fornire gli eventuali presidi per l'incontinenza necessari per i cambi giornalieri.

5.3 Altre prestazioni

5.3.1 Servizio di trasporto

Il Centro Diurno organizza - indicativamente per un n. massimo di 18 utenti - il servizio di trasporto collettivo degli anziani al Centro ed il rientro al loro domicilio. Tale servizio è effettuato attraverso personale e veicoli attrezzati, omologati, messi a disposizione dalla

struttura e consiste nell'accompagnamento fino al cancello/portone dell'anziano e viceversa. Oltre all'autista è di norma presente un accompagnatore (dipendente o volontario) del Centro Servizi.

Spetta all'Assistente sociale responsabile del caso del Quartiere territorialmente competente la valutazione e la segnalazione degli utenti che possono fruire di questo servizio, nei limiti dei posti messi a disposizione dal Centro.

Il percorso del mezzo e la sequenza degli accompagnamenti è determinato dal RAA sulla base del domicilio degli utenti, tenendo conto delle necessità personali; l'orario previsto di accompagnamento al centro e/o ritorno al domicilio viene comunicato ai familiari ed è da considerarsi indicativo in quanto influenzato da elementi non facilmente controllabili (traffico, problematiche dell'utenza, ecc).

5.3.2 Servizio di centralino - reception

E' presente un servizio di centralino-reception i cui orari di apertura sono definiti dalla Direzione della struttura ed indicati nell'apposito allegato al presente documento. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti la struttura e gli altri servizi dell'Ente. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno della struttura.

5.3.3 Servizio di cure estetiche e di podologia

L'utenza del Centro Diurno può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore presenti nel centro servizi e del servizio di podologia erogato in struttura da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Viene garantita una presenza in struttura di norma quindicinale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazioni viene concordato con il RAA del Centro Diurno ed il costo delle prestazioni, che è escluso dalla retta, dipende dal servizio richiesto. *Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato al presente documento*

5.3.4 Servizio di manutenzione

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

5.3.5 Assistenza religiosa

Gli utenti del Centro Diurno, qualora lo desiderino, possono partecipare alle iniziative di carattere religioso organizzate nell'ambito del Centro Servizi.

5.3.6 Volontariato

Sono presenti in struttura volontari, singoli o appartenenti ad associazioni che svolgono attività di supporto (accompagnamenti, animazione, ecc.) non sostitutive del personale assistenziale e sanitario della struttura. Gli orari di presenza e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione del servizio.

6 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

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

Ufficio amministrativo sostegno agli anziani:

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

Ufficio Relazioni con il pubblico (URP):

- è il punto di informazione ed orientamento per il cittadino per richieste di natura amministrativa;
- è l'ufficio che accoglie e gestisce osservazioni, segnalazioni o reclami verbali e/o scritti impegnandosi ad effettuare un'istruttoria e a restituire al cittadino, entro il limite di 30 gg., una risposta a quanto segnalato.

Cassa ospiti/ Ufficio rette:

- è l'ufficio che elabora mensilmente le rette e al quale rivolgersi per chiarimenti su aspetti relativi ai pagamenti;
- è l'ufficio di riferimento per i rapporti con gli ospiti e i loro familiari per quanto attiene la gestione delle regalie per coloro a cui è riconosciuta;
- si occupa inoltre della predisposizione annuale della documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

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 ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Ai famigliari è richiesta la massima tempestività nell'informare l'equipe di eventuali variazioni relative all'utente (condizioni di salute, assenze, ricoveri, terapie farmacologiche, ecc.)

Al RAA e al RCS compete vigilare sul clima interno, ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

8 Indicatori di qualità e rilevazione della soddisfazione di familiari e ospiti

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie raccolti e condivisi nell'ambito distrettuale dell'AUSL. Il confronto storico dei risultati, il confronto tra le strutture dell'ASP e tra tutte le strutture accreditate consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita da ospiti e familiari.

La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati vengono poi consegnati al competente ufficio dell'Azienda USL che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi alle strutture.

9 Norma conclusiva

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

Legenda:

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