



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

*Azienda pubblica di servizi alla persona*

# CARTA DEI SERVIZI



**CENTRO DIURNO**

**Centro Servizi Cardinale Giacomo Lercaro**

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

## Sommario

<b>1</b>	<b>La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Presentazione di ASP Città di Bologna.....</b>	<b>5</b>
2.1	Dal recente passato a un possibile futuro .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
2.2	La Mission Aziendale.....	5
2.3	La Vision aziendale .....	5
<b>3</b>	<b>Servizi semiresidenziali per anziani .....</b>	<b>7</b>
3.1	Centro Diurno ad utenza mista .....	7
3.2	Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza .....	8
3.3	Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture.....	9
<b>4</b>	<b>Il Centro Diurno specializzato “Cardinale Giacomo Lercaro” .....</b>	<b>10</b>
4.1	Il centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro .....	10
4.2	Il Centro Diurno.....	10
4.2.1	Caratteristiche ambientali e strutturali.....	10
4.2.2	L’approccio alla demenza.....	10
4.3	Capacità ricettiva, giorni e orari d’apertura, organizzazione .....	11
4.4	Inserimento dell'utente.....	12
4.5	Dimissioni dal Servizio.....	12
4.6	Tutela del diritto alla libertà personale .....	13
4.7	Staff multidisciplinare , metodologia di lavoro e ruolo dei familiari .....	13
4.7.1	Staff Multidisciplinare .....	13
4.7.2	Metodologia di lavoro.....	13
4.7.3	Ruolo dei familiari.....	14
<b>5</b>	<b>I servizi del Centro Diurno Lercaro .....</b>	<b>15</b>
5.1	Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario.....	15
5.1.1	Consulenza geriatrica .....	15
5.1.2	Assistenza infermieristica.....	16
5.1.3	Assistenza di base .....	16
5.1.4	Attività di animazione .....	17
5.1.5	Consulenza psicologica .....	17
5.1.6	Consulenza fisioterapica.....	17
5.2	Caratteristiche del servizio alberghiero .....	17

5.2.1	Servizio di ristorazione .....	18
5.2.2	Servizio di pulizia .....	18
5.2.3	Servizio di lavanderia .....	18
5.3	Altre prestazioni .....	188
5.3.1	Servizio di trasporto .....	18
5.3.2	Servizio di centralino-reception.....	19
5.3.3	Servizio di cure estetiche .....	19
5.3.4	Servizio di podologia.....	19
5.3.5	Servizio di manutenzione.....	19
5.3.6	Assistenza religiosa .....	20
<b>6</b>	<b>Uffici e servizi amministrativi di riferimento .....</b>	<b>20</b>
<b>7</b>	<b>Norme di comportamento .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli utenti .....</b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>Volontariato.....</b>	<b>21</b>
<b>10</b>	<b>Norma conclusiva.....</b>	<b>22</b>

# 1 La Carta dei Servizi e i principi dei servizi pubblici

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

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

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

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi stessi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- obiettività, giustizia ed **imparzialità**;
- **continuità**, intendendo un servizio che deve essere reso in maniera regolare e senza interruzioni;
- **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- 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 e tutte hanno alle spalle storie secolari di "beneficenza e assistenza sociale" a Bologna e dintorni.

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

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

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

- Fornire assistenza agli anziani e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, che vivono condizioni di fragilità, disabilità e non autosufficienza fisica e/o psichica; attraverso la gestione di servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari;

### 2.2 La Mission Aziendale

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

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

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

### 2.3 La Vision aziendale

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

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

realizzazione dei propri servizi.

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

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

### 3 Servizi semiresidenziali per anziani

L'ASP Città di Bologna, nelle sue cinque sedi, dislocate sul territorio cittadino, dispone complessivamente di 111 posti in centro diurno, comprendenti le seguenti tipologie:

- Posti in centro diurno multiutenza (ad utenza mista)
- Posti in centro diurno specializzato demenze
- Posti privati

#### 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 o 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 prolungare il più a lungo possibile il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio, favorendo così la continuità del legame con il contesto territoriale e sociale, significativo per l'identità e il benessere della persona.

Il Centro Diurno ad utenza mista, ha 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 o/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.

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 integrata.

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.

### **3.2 Centro Diurno specializzato per persone affette da demenza**

Nel distretto di Bologna sono attivi alcuni Centri Diurni specializzati per inserimenti a termine di anziani non autosufficienti affetti da demenza con significativi disturbi del comportamento.

Il Centro Diurno del Centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro rientra tra questi.

Oltre le finalità già descritte per il CD ad utenza mista, il Centro Diurno specializzato, si pone alcuni obiettivi peculiari:

- Contrastare la progressione della malattia, rallentando il decadimento cognitivo e gestendo i sintomi comportamentali. 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.

Grazie alla consulenza continuativa del Medico Geriatra è possibile instaurare una gestione ottimale dei piani terapeutici ed un conseguente riassetto dal punto di vista farmacologico, nonché un monitoraggio sistematico dell'evoluzione della malattia. Il conseguimento di questi obiettivi può favorire il reinserimento nell'ambito di altri servizi della rete, tenuto conto delle risorse delle famiglie e del territorio.

### **3.3 Autorizzazione al funzionamento e accreditamento delle strutture**

Gli Enti preposti alla programmazione regionale e locale (Regione, Comuni, Aziende sanitarie) identificano il fabbisogno di servizi di ogni territorio da accreditare.

I gestori delle strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia- Romagna, tra cui anche il Centro Diurno, sono tenuti ad ottenere:

- l’Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015), che fissa requisiti, procedure, caratteristiche strutturali, organizzative, funzionali, che attengono anche alla sicurezza degli utenti e degli operatori
- l’Accreditamento (DGR n. 514/09 e s.m.i.), che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori, mediante un documento denominato Contratto di Servizio. Il sistema di accreditamento in generale richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, e sulla gestione unitaria dei servizi. In particolare nell’allegato D1 si fissano i requisiti generali che il gestore deve soddisfare. Negli allegati D.2.2 “Requisiti specifici Centro diurno anziani”, e DF “Requisiti specifici per Centri diurni dedicati per demenze” della DGR 514/09, si definiscono in maniera dettagliata tutti gli aspetti oggetto di verifica da parte dell’organismo preposto (OTAP Organismo tecnico di ambito provinciale).

Gli ambiti principali oggetto di verifica sono i seguenti:

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

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

## **4 Il Centro Diurno specializzato “Cardinale Giacomo Lercaro”**

### **4.1 Il centro polifunzionale Cardinale Giacomo Lercaro**

Il Centro polifunzionale per anziani Cardinale Giacomo Lercaro propone tre differenti tipologie di servizi:

- Casa Residenza per anziani non autosufficienti
- Centro diurno specializzato demenze
- Appartamenti protetti

Queste strutture sono tra loro collegate e costituiscono un unico complesso finalizzato a dare risposta ai diversi bisogni dell'anziano e della sua famiglia.

### **4.2 Il Centro Diurno**

#### **4.2.1 Caratteristiche ambientali e strutturali**

Il Centro Diurno dispone dei seguenti locali ad uso esclusivo:

- sala da pranzo,
- soggiorno,
- area riposo,
- spazio polivalente dedicato ad attività di mobilitazione ed animazione,
- ambulatorio
- due servizi igienici dei quali uno attrezzato di vasca per l'effettuazione del bagno assistito
- un ufficio/ambulatorio per l'accoglienza dei familiari e per le riunioni d'equipe.

Inoltre vi è uno spazio esterno specificamente riservato agli utenti del Centro Diurno, con giardino recintato, organizzato con percorsi circolari espressamente studiati per l'utenza affetta da demenza ed attrezzato con ombrelloni, piazzole, sedute e tavolini.

Oltre agli spazi dedicati, l'utenza del Centro Diurno può fruire anche di ambienti in condivisione con gli altri servizi del Centro polifunzionale (cappella, salone polivalente, locale per le cure estetiche, ecc).

Alcuni ambienti sono forniti di TV e telefono e tutti gli spazi sono dotati di sistema di raffrescamento, con regolazione indipendente della temperatura.

La struttura è stata progettata e realizzata adottando scelte d'arredo che richiamassero il più possibile un ambito di tipo domestico-familiare. Il legno nelle sue tinte tradizionali caratterizza i diversi spazi abitativi ed il colore, in particolare nelle tonalità in banda calda, è stato specificamente utilizzato per gli anziani affetti da demenza al fine di favorire la corretta percezione dello spazio circostante e l'orientamento.

#### **4.2.2 L'approccio alla demenza**

Il servizio si qualifica per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'anziano in condizione di fragilità. L'orientamento

che persegue 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.

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

– **Personalizzazione dell'intervento (*Person Centered Care*)**

La qualità della vita delle persone anziane all'interno del servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di 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.).

- **Metodo Gentlecare**

Il metodo Gentlecare consiste in un approccio protesico globale per la cura della demenza, che individua come elementi fondanti della "protesi" la relazione sinergica tra

- Aspetti strutturali ed ambientali
- Aspetti relazionali
- Attività di stimolazione

L'obiettivo è quello di compensare i deficit acquisiti avvalendosi di un contesto accogliente e capacitante teso alla valorizzazione del triangolo relazionale costituito dall'anziano, dal caregiver e dall'operatore.

### **4.3 Capacità ricettiva, giorni e orari d'apertura, organizzazione**

Il Centro Diurno Cardinale G. Lercaro dispone complessivamente di n. **20 posti accreditati** di cui

- **N. 19 contrattualizzati** per accoglienza semi-residenziale diurna di anziani non autosufficienti affetti da forme di disturbi cognitivi e/o del comportamento
- **n. 1** in regime di **offerta privata**

E' prerogativa della Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Azienda USL di Bologna) modificare il numero di posti messi a disposizione dall'ASP.

Il Centro Diurno Cardinale Giacomo Lercaro è aperto **dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 17.30**; il servizio rimane chiuso durante le festività infrasettimanali e nell'arco dell'anno può effettuare ulteriori chiusure in concomitanza con ponti o ricorrenze festive.

Gli orari di apertura del Centro Diurno ed il relativo calendario annuale potranno inoltre subire variazioni, anche consistenti, in ragione delle disposizioni nel merito impartite dalla Committenza istituzionale.

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.

È possibile frequentare il Centro Diurno sia a tempo pieno che con inserimenti *part time*: la tipologia di frequenza viene di norma concordata dalla famiglia con l'Assistente sociale responsabile del caso, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell'inserimento.

#### 4.4 Inserimento dell'utente

Il Centro diurno, allo scopo di rendere meno traumatico il momento dell'inserimento, prevede che vi siano diversi momenti d'incontro finalizzati a consentire uno scambio di informazioni con la famiglia ed un progressivo adattamento al nuovo contesto. La RAA incontra i familiari e/o l'anziano qualche giorno prima dell'inizio della frequenza per fornire tutte le indicazioni utili a favorire un buon esito dell'inserimento. In quell'incontro viene consegnata al familiare una scheda sanitaria da compilarsi a cura del medico curante dell'anziano.

Al momento dell'effettivo inserimento nel CD, sarà necessario provvedere ai seguenti adempimenti:

- **Riconsegna della "Scheda sanitaria", debitamente compilata e firmata dal medico curante.**
- **Consegna di eventuali farmaci** che l'anziano dovrà assumere durante le ore di permanenza al CD. **Le confezioni dovranno essere integre ed accompagnate da regolare prescrizione.** Ogni qualvolta vi sia un **cambiamento nella terapia** che l'utente assume al CD è necessario produrre **nuova dettagliata prescrizione medica**
- Consegna di un **cambio completo di indumenti** personali e un numero adeguato di **presidi per l'incontinenza**, se utilizzati. Il lavaggio dei suddetti indumenti, che verranno riconsegnati al domicilio quando sporchi, è a carico dei familiari.

Dovrà inoltre essere versato un deposito cauzionale pari ad una mensilità calcolata su 24 gg. moltiplicata per la retta individuale fissata per l'ospite. Sulla base dell'ISEE

#### 4.5 Dimissioni dal Servizio

La dimissione dal servizio può avvenire:

- per scelta dell'utente/familiare
- su indicazione dell'equipe del CD

In ogni caso la decisione viene presa in accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso. Al momento della dimissione verranno restituiti gli effetti personali/ausili consegnati al CD, ed eventuali farmaci e presidi per incontinenza.

## **4.6 Tutela del diritto alla libertà personale**

Il CD Lercaro garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, tuttavia nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale destinatari del servizio, al fine di garantire la loro sicurezza, saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo, che non sono comunque coercitive della libertà personale.

## **4.7 Staff multidisciplinare , metodologia di lavoro e ruolo dei familiari**

### **4.7.1 Staff Multidisciplinare**

Il Centro Diurno – pur integrato strutturalmente ed organizzativamente nell'ambito del Centro Polifunzionale - dispone di un'équipe composta da personale assistenziale e sanitario dedicato, oltre che di proprie attrezzature e di specifici spazi ad uso esclusivo.

La composizione dell'équipe risponde ai requisiti quali-quantitativi di personale fissati dalla normativa regionale di riferimento (DGR 514/09) 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 (Operatori Socio Sanitari)
- RAA (Responsabile delle Attività Assistenziali)
- Medico Geriatra
- Psicologo
- Infermiere
- Animatore
- Musicoterapeuta
- Fisioterapista (consulenza al bisogno)
- Coordinatore Responsabile

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

### **4.7.2 Metodologia di lavoro**

La demenza è una patologia neurologica di tipo degenerativo per la quale, a tutt'oggi, non

sono ancora disponibili trattamenti o terapie tali da ipotizzare percorsi di guarigione.

Il concetto di malattia “inguaribile” non coincide tuttavia con il concetto di malattia “incurabile”: tutte le diverse forme di demenza, possono beneficiare di percorsi di cura finalizzati ad un rallentamento della progressione della malattia stessa, procrastinando il più possibile il ricorso ad 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.

La conoscenza attenta e precisa dell’utente, è la base di partenza attorno alla quale si sviluppa e prende corpo la cura ed il trattamento dell’anziano affetto da demenza.

L’approccio metodologico è orientato ad una raccolta di dati ed informazioni sulla persona e ad un costante monitoraggio dell’evoluzione del quadro complessivo della patologia sulla base dell’osservazione e dell’utilizzo di scale di valutazione, si acquisiscono le notizie necessarie a strutturare un progetto di lavoro: la fase della malattia che l’anziano sta attraversando, i deficit acquisiti, le potenzialità o punti di forza che l’anziano ancora possiede e sui quali vale la pena di lavorare per mantenere attiva la funzione o l’autonomia.

L’obiettivo è quello di arrivare a definire un Piano Personalizzato caratterizzato da alcuni elementi/punti di forza:

- Elevata individualizzazione
- Ampia flessibilità
- Realizzabilità/concretezza

Costruire un Piano Personalizzato o Piano di Assistenza Individualizzato significa disegnare uno specifico tipo di cura per ogni utente. Significa abbandonare ogni pretesa di generalizzazione e accogliere le differenze che ogni nuovo utente porta al Centro Diurno. Ogni PAI 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.

### **4.7.3 Ruolo dei familiari**

Il ruolo dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l’anziano e l’équipe del servizio, perché il familiare é parte integrante della storia dell’anziano: questi, infatti, entra nel servizio insieme ai suoi familiari.

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.

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 attraverso la condivisione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

L'*équipe* organizza riunioni con i familiari finalizzate alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti. I componenti dell'*équipe* sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano.

## 5 I servizi del Centro Diurno Lercaro

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al **Coordinatore Responsabile** di struttura che, avvalendosi della collaborazione di uno staff multidisciplinare come previsto dalla normativa sull'accreditamento, pianifica e predispone le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. Al Coordinatore Responsabile è possibile presentare Istanze di Accesso agli Atti (cartella socio-sanitaria), compilando l'apposito modulo disponibile presso la reception o scaricabile dal sito di ASP alla voce Procedimenti e Modulistica.

L'impegno che il Coordinatore Responsabile insieme ai propri collaboratori, assume nei confronti di ogni anziano, familiare, amministratore di sostegno o tutore è di assicurare la massima disponibilità a rispondere, in tempi congrui, ad ogni richiesta di chiarimento o approfondimento relativa al servizio erogato.

Il Coordinatore, in quanto responsabile della qualità della gestione complessiva e del risultato finale, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento. Qualora gli ospiti, i loro tutori e/o familiari ritengano opportuno presentare per iscritto osservazioni, suggerimenti o reclami riferiti ad atti o comportamenti meritevoli di ulteriore approfondimento, possono farlo:

- rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (vedi capitolo 7) sito presso la sede di ASP Città di Bologna, Viale Roma 21
- lasciando una segnalazione, mediante apposito modulo, disponibile presso la Reception dalla struttura, nella cassetta collocata in prossimità dell'ingresso

La struttura garantisce l'erogazione dei seguenti servizi

### 5.1 Caratteristiche del servizio socio-assistenziale e sanitario

#### 5.1.1 Consulenza medica geriatrica

Nell'*équipe* del servizio opera un **Medico specializzato in geriatria** che svolge attività di consulenza mirata alla prevenzione, diagnosi e 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 infatti il proprio Medico di medicina generale che rimane responsabile della sua cura e di tutte le relative prescrizioni diagnostiche e terapeutiche. Il Medico geriatra del Centro adatterà gli opportuni accordi al fine di condividere i percorsi diagnostici terapeutici di pertinenza specialistica che valuti opportuni.

### 5.1.2 Assistenza infermieristica

L'**infermiere** è il professionista sanitario che si occupa degli anziani in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica. La presenza dell'infermiere è comunque limitata nell'arco della giornata e conseguentemente eventuali emergenze sono gestite in collaborazione con l'infermiere operante nella Casa Residenza ed il servizio di Pronto Soccorso.

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 geriatra 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 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 promuovendone nel contempo il massimo di autonomia possibile. Le prestazioni sono effettuate da **Operatori Socio Sanitari** dotati di specifico titolo professionale che operano garantendo l'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 sintomi 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.

Al ruolo del **Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)** compete la responsabilità dell'organizzazione e dell'indirizzo metodologico ed operativo dell'*équipe*. 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. È punto di riferimento a cui rivolgersi per le informazioni relative al servizio e, insieme agli OSS, per le informazioni di carattere assistenziale.

### 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 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 sintomi comportamentali, recuperare e/o aumentare la fiducia e il rispetto in sé stessi e nei confronti degli altri.

### 5.1.5 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 sintomi comportamentali attraverso la somministrazione dei *test* di valutazione finalizzati all'elaborazione del Piano di assistenza individualizzato dell'utente. Lo psicologo collabora alla formazione dell'*équipe* ed in alcuni casi, dei familiari sulle tematiche inerenti la malattia.

### 5.1.6 Consulenza fisioterapica

Il CD Lercaro può fruire di consulenze in materia fisioterapica avvalendosi dei fisioterapisti operanti presso la CRA Lercaro. Tale consulenze sono finalizzate prevalentemente alla valutazione di ausili e/o delle autonomie funzionali in particolari quelle legate all'equilibrio ed alla marcia degli ospiti del CD.

## 5.2 Servizi alberghieri e di supporto

I seguenti servizi di tipo alberghiero sono tutti compresi nella retta:

- Ristorazione;
- Lavanderia;
- Servizio di pulizia, sanificazione degli ambienti e disinfestazione
- Altri aspetti di comfort alberghiero.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni complessive indispensabili alla realizzazione e al mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita all'interno della struttura, sia per gli utenti che per il personale che per i famigliari e visitatori.

Tali servizi sono realizzati in parte direttamente da personale dipendente, in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso il servizio è tenuto sotto controllo tramite verifiche pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

### 5.2.1 Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione del Centro polifunzionale è affidato a un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato a seconda delle stagioni ed articolato su quattro settimane. Il servizio è realizzato in stretto raccordo tra la Esperta dietista Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale **dell'ASP** e l'équipe del CD, in particolare il RAA. Il menù, oltre ad essere esposto nella bacheca del CD, può essere consegnato/inviato per mail a coloro ne facciano richiesta. La RAA provvede a ordinare i pasti, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun utente, o alle preferenze segnalate dai familiari.

Al fine di favorire il rapporto tra ospite e familiari, oppure per agevolare l'inserimento nel servizio da parte dell'anziano, è previsto che i familiari possano pranzare con il proprio caro, prenotando il pasto con almeno un giorno di anticipo, e provvedendo a saldare il relativo importo direttamente al RAA.

### 5.2.2 Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia del Centro polifunzionale 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. Sono inoltre previsti interventi ulteriori in casi di necessità, quali manutenzioni straordinarie o eventi atmosferici particolari.

### 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 è a carico dei familiari.

## 5.3 Altre prestazioni

### 5.3.1 Servizio di trasporto

ASP Città di Bologna organizza il servizio di trasporto collettivo degli anziani al CD ed il rientro al loro domicilio anche avvalendosi di ditte esterne specializzate. Tale servizio è effettuato attraverso personale dedicato e veicoli omologati, anche per il trasporto di carrozzine.

Si evidenzia che **il servizio di trasporto è accessorio** a quello di Centro Diurno pertanto **non è garantito a tutti gli utenti** e viene effettuato all'interno del territorio limitrofo al centro diurno

All'Assistente sociale Responsabile del Caso compete la valutazione e la segnalazione degli utenti che possono fruire di questo servizio nei limiti dei posti messi a disposizione.

Il servizio consiste nell'accompagnamento dell'utente fino al cancello/portone della casa/condominio e viceversa. Oltre all'autista è presente un accompagnatore. È escluso l'accompagnamento al piano o all'interno dell'abitazione.

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

Il costo del servizio di trasporto a carico dell'utente è definito dalla normativa regionale, ed indicato nel contratto di ingresso.

### **5.3.2 Servizio di centralino-reception**

E' presente un servizio di centralino-reception in funzione tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00. 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**

L'utenza del Centro Diurno può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore presenti nel centro polifunzionale con cadenza di norma settimanale. L'eventuale accesso a questo tipo di prestazione viene concordato con il RAA del centro ed il costo della prestazione, che è escluso dalla retta, dipende dal servizio richiesto.

### **5.3.4 Servizio di podologia**

L'utenza del Centro Diurno può altresì servirsi del servizio di podologia erogato in struttura da professionisti in possesso di specifico titolo abilitante. Viene pianificata una presenza in struttura di norma mensile. Anche l'accesso a questo servizio viene concordato con il RAA. Il costo della prestazione non è compreso nella retta e viene corrisposto direttamente al professionista.

### **5.3.5 Servizio di manutenzione**

Il Centro Servizi garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature, delle aree esterne (giardini e parcheggi) attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con aziende esterne.

Chiunque può segnalare eventuali guasti al RAA, che avvierà le procedure di attivazione del

servizio di manutenzione. **Gli interventi di manutenzione sono eseguiti con priorità e tempi variabili** a seconda dell'urgenza, della rilevanza e del contenuto delle segnalazioni ricevute.

### 5.3.6 Assistenza religiosa

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

## 6 Uffici e servizi amministrativi di riferimento

I seguenti uffici si trovano presso la sede amministrativa di ASP Città di Bologna Viale Roma 21 - Bologna

### Ufficio Amministrativo Sostegno agli Anziani

- Stipula il contratto d'ingresso congiuntamente all'ufficio rette
- È un punto di informazione per il cittadino sulle liste d'attesa o su altri aspetti legati al contratto
- Si occupa di pratiche di segreteria per gli ospiti

### Ufficio Relazioni con il pubblico (URP):

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

### Cassa ospiti/Ufficio rette:

- è l'ufficio che elabora mensilmente le rette e al quale rivolgersi per chiarimenti su aspetti relativi ai pagamenti
- 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.

Al Coordinatore Responsabile della struttura compete vigilare sul clima interno ed eventualmente mettere in atto azioni volte a tutelare la correttezza delle relazioni.

## 8 Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione sulla soddisfazione dei familiari e degli utenti

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di **indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie** raccolti e diffusi nell'ambito dall'AUSL di Bologna. Il confronto storico dei risultati, il confronto tra i centri diurni dell'ASP e tra quelli accreditati nell'ambito distrettuale 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 Volontariato

Il Centro Servizi Lercaro incentiva la presenza di volontariato in forma organizzata o individuale. Attualmente presso il Centro Lercaro sono attive Organizzazioni di volontariato e singoli volontari che contribuiscono allo sviluppo della cultura della solidarietà ed alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati, a favore della comunità anziana che vive nei reparti, il tutto attraverso la realizzazione di progetti socio assistenziali e socio-culturali che puntano alla socializzazione ed all'integrazione con il territorio circostante.

I volontari sono coperti da assicurazione dell'ASP sia per casi di infortunio che per la responsabilità civile.

Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività di svago e di socializzazione per gli ospiti.

## 10 Norma conclusiva

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

### Legenda:

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