



ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Azienda pubblica di servizi alla persona

CARTA DEI SERVIZI



CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI SAN NICOLO' DI MIRA

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

INDICE

1	CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI.....	4
2	PRESENTAZIONE DELL'ASP CITTÀ DI BOLOGNA.....	5
2.1	DAL RECENTE PASSATO A UN POSSIBILE FUTURO	5
2.2	LA MISSION AZIENDALE	5
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	7
3.3	MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	8
3.4	AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE	8
4	IL CENTRO DIURNO "S. NICOLO' DI MIRA"	8
4.1	IL CENTRO SERVIZI S. NICOLO' DI MIRA.....	8
4.2	IL CENTRO DIURNO "S. NICOLO' DI MIRA"	9
4.2.1	CAPACITÀ RICETTIVA, ARTICOLAZIONE DEI POSTI, GIORNI E ORARI DI APERTURA	9
4.2.2	INSERIMENTO NEL SERVIZIO.....	9
4.2.3	TUTELA DEL DIRITTO ALLA LIBERTÀ PERSONALE.....	10
4.2.4	DIMISSIONI DAL SERVIZIO	10
4.2.5	ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA DI LAVORO	10
4.2.6	LO STAFF MULTIDISCIPLINARE	11
5	I SERVIZI DEL CENTRO DIURNO S. NICOLO'.....	11
5.1	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE E SANITARIO	11
5.1.1	ASSISTENZA DI BASE	11
5.1.2	ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE	12
5.1.3	ASSISTENZA INFERMIERISTICA E CONSULENZA FISIOTERAPICA	12
5.1.4	CONSULENZA GERIATRICA	13
5.1.5	CONSULENZA PSICOLOGICA	13
5.1.6	COORDINAMENTO DEL SERVIZIO	13
5.1.7	VOLONTARI.....	14
5.1.8	TIROCINANTI.....	14
5.2	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	14

5.2.1	SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	14
5.2.2	SERVIZIO DI PULIZIA.....	15
5.2.3	SERVIZIO DI LAVANDERIA.....	15
6	ALTRE PRESTAZIONI.....	15
6.1	SERVIZIO DI TRASPORTO.....	15
6.2	SERVIZIO DI CURE ESTETICHE	15
6.3	SERVIZIO DI PODOLOGIA.....	16
6.4	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	16
6.5	ASSISTENZA RELIGIOSA	16
7	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E PERCEPITO: FORME DI PARTECIPAZIONE E RAPPRESENTANZA.	16
7.1	INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA.....	16
7.2	FORME DI RAPPRESENTANZA.....	17
8	NORME DI COMPORTAMENTO.....	17
9	NORMA CONCLUSIVA.....	17

1 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 pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- 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 l'utente 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 DELL'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:

- 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 sociosanitario, 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

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 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 è un presidio socio-assistenziale ad integrazione sanitaria a carattere semiresidenziale destinato ad anziani in condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza lieve, moderata o 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.

Nel Centro servizi S. Nicolò di Mira è presente il Centro diurno ad utenza mista per l'accoglienza giornaliera di dodici anziani.

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.

3.2 CENTRO DIURNO SPECIALIZZATO PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

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

Nel Centro servizi S. Nicolò di Mira è presente il Centro diurno specializzato per l'accoglienza giornaliera di tredici anziani affetti da demenza senile.

Oltre alle finalità già descritte per il centro diurno ad utenza mista, il Centro diurno specializzato si pone alcuni obiettivi peculiari:

- contrastare la progressione della malattia, rallentando il deterioramento cognitivo e gestendo i disturbi del comportamento, 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 e l'eliminazione di ogni forma di contenzione 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'affiancamento e 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'*équipe* del Centro diurno 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 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio occorre rivolgersi al Servizio Sociale del quartiere di residenza . L'accesso è subordinato innanzitutto alla valutazione dell'Unità di valutazione multidimensionale, che predispone il Piano assistenziale personalizzato. Si provvede successivamente all'inserimento in una graduatoria distrettuale, da cui si attingerà nel momento in cui si libereranno posti nei CD prescelti dall'anziano.

3.4 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, quali la normativa antincendio, la HACCP, Decr. Leg.vo 81/2008.

I CD 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 precise garanzie all'Ente gestore relative alla continuità assistenziale, alla qualità erogata, alla gestione e responsabilità unitaria del servizio. Tali aspetti vengono regolarmente verificati da parte di un Organismo Tecnico Ambito Provinciale (OTAP), composto da esperti esterni all'ASP.

4 IL CENTRO DIURNO "S. NICOLO' DI MIRA"

4.1 IL CENTRO SERVIZI S. NICOLO' DI MIRA

Il Centro servizi per anziani S. Nicolò di Mira è una struttura di moderna concezione ubicata nel Quartiere Saragozza, nell'area del centro cittadino , in Via Paradiso, e propone tre differenti tipologie di servizi:

- Centro diurno ad utenza mista
- Centro diurno specializzato demenze
- Appartamenti protetti.

Queste tre diverse tipologie di servizi , collocate in un unico contesto organizzativo, sono tra loro collegate in modo da realizzare una struttura polifunzionale in cui ciascuna unità è al tempo stesso autonoma e integrata con le altre, diversificando così la risposta al bisogno

dell'anziano e della sua famiglia.

I servizi sono dislocati su due palazzine distinte ma adiacenti, nelle quali sono definite specifiche aree di lavoro con l'utenza e una precisa suddivisione degli spazi, pur nella razionalizzazione ed efficienza nell'impiego delle risorse e degli strumenti a disposizione.

4.2 IL CENTRO DIURNO "S. NICOLÒ DI MIRA"

4.2.1 CAPACITÀ RICETTIVA, ARTICOLAZIONE DEI POSTI, GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Centro diurno a utenza mista e il Centro diurno specializzato del Centro servizi S. Nicolò di Mira dispongono complessivamente di n. **25 posti accreditati, articolati in due centri diurni differenziati in base alla tipologia di utenza**, di cui:

- **N. 12 posti** per accoglienza semi-residenziale diurna di anziani parzialmente o gravemente non autosufficienti ad utenza mista. Tale articolazione del servizio costituisce il **Centro diurno ad utenza mista** che è collocato al piano terra della struttura, nella palazzina interna, in via Paradiso n° 13/2
- **N. 13 posti** per accoglienza di anziani non autosufficienti affetti da forme di disturbi cognitivi e/o del comportamento. Tale articolazione del servizio costituisce il **Centro diurno specializzato per persone affette da demenza** ed è collocato al piano terra della struttura, nella palazzina che si affaccia sulla via Paradiso al n° 11.

Il Centro diurno S. Nicolò, in entrambe le sue articolazioni, è aperto **dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 7.45 alle ore 16.00**;

il servizio rimane chiuso la domenica e durante le festività infrasettimanali, una settimana nel periodo estivo, generalmente coincidente con il "ferragosto" e in occasione di alcuni "ponti" durante l'anno, comunicati con ampio preavviso.

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 e con la RAA del CD, anche sulla base dei posti disponibili al momento dell'inserimento.

4.2.2 INSERIMENTO NEL SERVIZIO

Nel momento di effettivo inserimento nel CD, sarà necessario provvedere ai seguenti adempimenti organizzativi/assistenziali:

- **Portare la scheda sanitaria, con relativa terapia, compilata e firmata dal medico curante.**
- **Consegnare una confezione integra di ogni farmaco che l'ospite dovrà eventualmente assumere durante la presenza nel CD**
- fornire 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.

4.2.3 TUTELA DEL DIRITTO ALLA LIBERTÀ PERSONALE

Il CD S. Nicolò 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, a garanzia della loro sicurezza, saranno poste in essere opportune misure di tutela e controllo, che non sono comunque costrittive della libertà personale.

4.2.4 DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Nel momento in cui , o per scelta dell'utente/famigliare o per decisione dell'equipe del CD, in accordo con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso viene decisa la dimissione dell'utente, verranno restituiti immediatamente gli effetti personali/ausili presenti nel CD, eventuali farmaci e presidi per incontinenza, la documentazione sanitaria presentata all'ingresso. Per altra documentazione prodotta da ASP durante la permanenza nel CD, in caso di necessità per il familiare, è necessario fare richiesta formale di "accesso agli atti", come previsto da apposita procedura aziendale.

4.2.5 ORGANIZZAZIONE E METODOLOGIA DI LAVORO

Entrambe le articolazioni del Centro diurno - pur integrate strutturalmente ed organizzativamente nell'ambito del Centro servizi - dispongono di una propria organizzazione del lavoro, di proprie attrezzature, così come di specifici spazi ad uso esclusivo.

L'impianto metodologico multidisciplinare adottato nel CD S. Nicolò, sia nel CD Multiutenza che nel CD Specializzato, presuppone un approccio globale, che pone al centro l'anziano (e il suo contesto familiare di riferimento) come cliente/persona, intorno a cui, 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.

La metodologia di lavoro adottata prevede strumenti sistematici di integrazione che consentono di comporre le attività previste in una progettualità personalizzata che si traduce nell'elaborazione e realizzazione, per ogni anziano, di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) . Tale metodologia consente di differenziare e personalizzare le proposte, gli interventi, le strategie adottate, sulla base dei bisogni osservati e degli obiettivi realizzabili, 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. Per la realizzazione di questo progetto assume un ruolo determinante il contributo dei familiari che sono sistematicamente coinvolti anche nella condivisione del PAI stesso.

In particolare si sottolinea che l'approccio metodologico adottato nel **Centro diurno specializzato**, è fondato sul principio che specializzare un servizio non significa isolare gli anziani affetti da demenza dagli altri, ma piuttosto valorizzare, facilitare sostenere, qualificare,

dare dignità. Promuovendo la ricerca di una “alleanza terapeutica” con la famiglia mirata a perseguire :

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

L’approccio teorico di riferimento è Il metodo *Gentlecare* che si basa sulla valorizzazione del triangolo relazionale costituito dall’anziano, dal caregiver e dall’operatore. La persona è posta al centro di ogni servizio di cura, dove 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 proposte e l’ambiente protesico.

4.2.6 LO STAFF MULTIDISCIPLINARE .

Le figure professionali componenti l’equipe, impegnate nell’erogazione del servizio sono le seguenti:

- Operatori Socio Sanitari
- Responsabile delle Attività Assistenziali
- Animatore
- Infermiere Professionale
- Musicoterapeuta
- Coordinatore Responsabile

Inoltre per il centro diurno specializzato per gli anziani affetti da demenza senile sono previste anche le figure professionali del :

- Medico Geriatra
- Psicologo

5 I SERVIZI DEL CENTRO DIURNO S. NICOLÒ’

5.1 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE E SANITARIO

5.1.1 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 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 relative al proprio parente.

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.

5.1.2 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 alla vita del CD. L'Animatore progetta, pianifica ed attua attività di stimolazione di tipo cognitivo e di orientamento, di tipo occupazionale, di tipo culturale e di socializzazione, 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.

Le proposte ad ogni utente di partecipazione alle attività, vengono stabilite dall'equipe multi professionale sulla base del PAI. Non vengono mai attuate modalità di costrizione alla partecipazione, che rimane sempre espressione, giorno per giorno, di una libera scelta di ogni utente.

5.1.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA E CONSULENZA FISIOTERAPICA

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 con il ricorso al servizio di Pronto soccorso ospedaliero.

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, e/o al Medico di base dell'anziano e/o al Medico geriatra (consulente del servizio di Centro diurno specializzato) 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 Responsabile delle attività assistenziali (RAA) per le informazioni relative allo stato di salute degli anziani.

Nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria programmata per il CD S.Nicolò è prevista la **consulenza fisioterapica effettuata** da un libero professionista che collabora con ASP per i servizi residenziali (CRA). Il fisioterapista effettua una supervisione periodica della "attività motoria" di gruppo e della mobilitazione dell'utenza, programmate nel servizio. Inoltre, in casi di necessità definite da PAI, vengono fatte valutazioni personalizzate ai fini delle modalità assistenziali da adottare, dell'adeguatezza degli ausili in uso, della stabilità ed equilibrio nella deambulazione.

Nel **Centro diurno specializzato** per anziani affetti da demenza senile è prevista inoltre:

5.1.4 CONSULENZA 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.

5.1.5 CONSULENZA PSICOLOGICA

Lo Psicologo svolge la funzione prioritaria di sostegno rivolto ai familiari degli utenti del centro diurno specializzato 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 PAI dell'utente. Lo psicologo collabora con l'*équipe* alla formazione dei familiari sulle tematiche inerenti la malattia, favorendo la realizzazione di corsi per i caregiver e la conduzione di gruppi di sostegno e di auto-mutuo aiuto in collaborazione con gli altri servizi di ASP Città di Bologna.

5.1.6 COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Responsabile Centro Servizi (RCS) che, per attuare quanto indicato come impegni nella Carta dei Servizi, si avvale della collaborazione di tutte le figure professionali previste. L'impegno che il RCS 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.

Nell'ambito dei servizi del CS S.Nicolò è prevista la collaborazione di :

5.1.7 VOLONTARI

Possono essere presenti nel CD volontari, singoli o appartenenti ad associazioni che svolgono attività di supporto (accompagnamenti, animazione, ecc.) non sostitutive del personale assistenziale. Gli orari di presenza e le attività da loro svolte, sono concordate con il Responsabile del servizio. La loro presenza è formalizzata da una convenzione, se trattassi di associazioni, o domanda individuale. Sono coperti da apposita assicurazione.

5.1.8 TIROCINANTI

Sono frequentemente presenti nel CD tirocinanti, provenienti da percorsi di formazione professionale presso vari enti e/o studenti di diverse scuole superiori e corsi universitari. Sono inseriti sulla base di un progetto di formazione specifico, in cui sono indicati obiettivi formativi da conseguire, durata del tirocinio e tutor ASP di riferimento, alla cui base c'è una convenzione tra ASP Città di Bologna e gli enti di formazione e/o le scuole. Tutti sono assicurati, come il personale, per responsabilità civile verso terzi, da parte dell'ente di formazione.

5.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

I servizi alberghieri di seguito elencati, sono tutti compresi nella retta e si compongono di:

- Ristorazione, ovvero colazione, pranzo e idratazione
- Pulizia, sanificazione e trattamenti degli ambienti interni ed esterni
- Altri aspetti di comfort alberghiero quali fornitura di biancheria piana o monouso per igiene e bagno, climatizzazione degli ambienti.

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare adeguate condizioni complessive, indispensabili per la realizzazione e il mantenimento di un sano e confortevole ambiente di vita, all'interno del CD S. Nicolò. Vengono realizzati in parte dal personale dipendente di ASP, in parte attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate. In ogni caso l'efficacia del servizio e la corrispondenza con quanto atteso da contratto, è verificata attraverso azioni di controllo, pianificate ed effettuate da personale dell'ASP.

5.2.1 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione del CD è affidato ad un'azienda specializzata nel settore della ristorazione collettiva. Il menù è diversificato in due periodi dell'anno: autunnale/invernale e primaverile/estivo. In ogni periodo è prevista una rotazione di quattro settimane. Il menù è esposto all'interno del CD, nella bacheca contenente le informazioni per i famigliari, inoltre, per chi lo desidera, viene spedito via mail al proprio indirizzo di posta elettronica.

Il servizio ristorazione è realizzato in stretto raccordo tra la Responsabile del Settore Igiene Alimentare e Ambientale dell'ASP e la RAA, che provvede, in base al menù proposto e alle esigenze dietetiche e nutrizionali di ciascun utente, ad ordinare i pasti. Le preferenze individuali o le prescrizioni dietetiche, vengono raccolte dal RAA del CD al momento dell'inserimento.

Per agevolare l'inserimento nel servizio da parte dell'anziano, in occasione di eventi organizzati nell'ambito dell'attività del CD, o qualora i famigliari lo desiderino è previsto che i famigliari possano pranzare con il proprio caro, prenotando il pasto con almeno un giorno di anticipo, e

provvedendo a saldare il relativo importo direttamente alla RAA.

In occasione di compleanni e/o feste, è possibile portare presso il CD alimenti provenienti dall'esterno. I prodotti devono essere industriali o di produzione che possa certificarne la provenienza e non casalinghi. E' necessario informare sempre il personale prima di offrire qualunque tipo di alimento agli utenti presenti nel CD a causa di eventuali patologie e disturbi sanitari da tenere sotto controllo.

5.2.2 SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia, sanificazione e trattamenti degli ambienti interni ed esterni del CD è gestito da aziende specializzate. Il dettaglio delle cadenze temporali di tali interventi, è parametrato su specifici standard indicati nel contratto tra ASP e le aziende. Sono inoltre previsti interventi ulteriori in casi di necessità, quali infestazioni di insetti, manutenzioni straordinarie, eventi atmosferici particolari.

5.2.3 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio è realizzato da ditte esterne, che si occupano del lavaggio e sanificazione delle divise del personale.

6 ALTRE PRESTAZIONI

6.1 SERVIZIO DI TRASPORTO

ASP Città di Bologna organizza il servizio di trasporto collettivo degli anziani al CD S. Nicolò ed il rientro al loro domicilio, per un massimo di 14 utenti ogni giorno. Tale servizio è affidato ad un'azienda esterna specializzata che lo effettua con personale dedicato e veicoli omologati, anche per il trasporto di carrozzine. Oltre all'autista è presente un accompagnatore del CD (dipendente o volontario).

Il servizio consiste nell'accompagnamento dell'utente fino al cancello/portone della casa/condominio e viceversa, resta pertanto a carico della famiglia l'aiuto all'anziano per entrare/uscire dal proprio appartamento, salire/scendere all'interno del condominio.

Si evidenzia che il trasporto è un servizio accessorio a quello del CD. Spetta all'A. S. Responsabile del caso, la valutazione e la segnalazione degli utenti che possono fruire di questo servizio, nei limiti dei posti messi a disposizione da ASP per il CD S Nicolò e dell'area territoriale limitrofa e di pertinenza del Quartiere.

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).

6.2 SERVIZIO DI CURE ESTETICHE

L'utenza del Centro diurno, se lo desidera, può fruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore presenti nel centro servizi con cadenza di norma settimanale. L'

accesso a questo tipo di prestazione viene concordato con la RAA del centro, che definirà tempi e orari sulla base della disponibilità della parrucchiera. Il costo della prestazione, che è escluso dalla retta, dipende dalla tipologia di servizio richiesto.

6.3 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 concordata una presenza nel servizio di norma mensile. Anche l'accesso a questo servizio viene concordato con il RAA ed il costo non è compreso nella retta. Le relative tariffe sono riportate nell'apposito allegato al presente documento.

6.4 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'ASP 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.

6.5 ASSISTENZA RELIGIOSA

Gli utenti del Centro diurno, qualora lo desiderino, possono partecipare alle iniziative di carattere religioso organizzate nell'ambito del Centro servizi S. Nicolò.

7 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO E PERCEPITO: FORME DI PARTECIPAZIONE E RAPPRESENTANZA.

7.1 INDICATORI SULLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA

L'ASP Città di Bologna effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato, attraverso la raccolta e l'analisi di una serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie, condivisi nell'ambito distrettuale dell'AUSL.

Il confronto storico dei risultati del CD S. Nicolò, tra i diversi Centri Diurni dell'ASP e tra tutti i Centri Diurni accreditati, consente di individuare eventuali criticità ed ambiti di miglioramento, in relazione ai quali vengono predisposti da parte dei RCS, progetti specifici.

I dati degli indicatori vengono integrati anche dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita da ospiti e familiari, effettuata in sinergia con il Distretto AUSL, di norma ogni due anni.

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

I dati relativi alla qualità erogata e percepita, saranno diffusi anche ai familiari, con tempi, forme e modi stabiliti dal RCS, affinché possano diventare fonte di riflessioni ulteriori su possibili percorsi di miglioramento del servizio.

7.2 FORME DI RAPPRESENTANZA

In ASP Città di Bologna, è stato istituito, nel 2017 il Comitato Consultivo Servizi Anziani (CCSA) che ha come finalità principale di consentire, ad ASP, di migliorare e ampliare le risposte che fornisce ai propri utenti attuali e futuri, nonché alle loro famiglie.

La composizione è definita privilegiando la componente di utenti e famigliari e, per quanto attiene il CD S. Nicolò, è prevista la rappresentanza, all'interno del CCSA, di un utente o un famigliare. Il regolamento è esposto nella bacheca all'interno del servizio, e può esserne richiesta copia al RCS

Qualora gli utenti, i loro familiari e/o tutori, ritengano opportuno presentare per iscritto reclami, proposte di miglioramento, elogi riferiti ad atti, comportamenti del personale, organizzazione del servizio, meritevoli di segnalazione, possono farlo :

- A) direttamente al RCS o inviandogli una mail (vedi indirizzo su Scheda Informativa Allegato 1) ;
- B) rivolgendosi direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico, sito nella sede di Viale Roma o inviando una mail all'indirizzo urp@aspbologna.it ;
- C) attraverso i moduli predisposti, da inserire nelle cassetta segnalazioni/reclami presente all'interno del CD S. Nicolò.

Per i reclami e le segnalazioni, verrà fornita risposta dal Responsabile del Servizio competente entro 30 gg.

8 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.

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, dandone informazione agli utenti, ai familiari e alla Committenza istituzionale (Comune di Bologna e Distretto AUSL di Bologna), ai sensi della normativa vigente.

Legenda:

AS - Assistente Sociale

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