

# Mosaico

PERIODICO D'INFORMAZIONE DELL'ASP CITTÀ DI BOLOGNA

Anno XIII | n. 2 – 2014 |



Autorizzazione del Tribunale di Bologna n. 7367/03

## Nominato il nuovo Direttore Generale

Dall'1 agosto 2014  
Elisabetta Scoccati dirige  
l'ASP Città di Bologna

■ p. 3

## Il controllo di gestione dell'Asp

Un sistema che permette di  
verificare lo stato di salute  
dell'Azienda

■ pp. 4-5

## Appartamenti protetti

Un'opportunità di vita  
autonoma in un ambiente  
sicuro

■ pp. 6-8



**ASP CITTÀ DI BOLOGNA**

Azienda pubblica di servizi alla persona



Poveri Vergognosi



Giovanni XXIII



## Mosaico News

Anno XIII - Numero 2 - 2014

Autorizzazione del Tribunale di Bologna  
n. 7367/03

**Sede:** via Marsala, 7 - 40126 Bologna

### Direttore responsabile

Alfonso Galbusera

### Redazione

Nicola Agnusdei  
Simona Cavallini  
Francesca Farolfi  
Maurizio Maccaferri  
Giuliana Mongardi  
Luana Redalié  
Marta Rocchi  
Giovanna Stanzani

### Supporto redazionale

www.bandieragialla.it

### Fotografie

Salvatore Roberto Lo Buglio,  
Redazione BandieraGialla

### Recapiti

051 6201311  
www.aspbologna.it  
protocollo@aspbologna.it

### Grafica e impaginazione

Miranda Di Pietro

### Stampa

Tipografia Negri - Bologna

Mosaico è aperto ai contributi degli attori del sistema welfare e a tutti quanti vogliono partecipare alla stesura dei numeri del notiziario.

Invitiamo a inviare il materiale alla redazione (protocollo@aspbologna.it) con i seguenti accorgimenti utili a facilitare il lavoro di redazione del notiziario.

Il testo deve essere in formato elettronico e non deve superare le (4.300) battute (spazi inclusi).

Per quanto attiene al contenuto esso dovrà, ovviamente, rispettare criteri di legalità, di dignità e adeguatezza per chi legge Mosaico.

Le immagini dovranno essere in formato digitale e ad alta risoluzione.

L'adeguatezza alla pubblicazione verrà vagliata dalla Redazione.



## INDICE

**p. 3 ||| L'ASP Città di Bologna ha un nuovo Direttore Generale**

**p. 4 ||| Come sta l'ASP?** Un sistema complesso di controllo di gestione permette di verificare lo stato di salute della nuova realtà aziendale

**p. 6 ||| Affittasi Bilocale! Appartamenti protetti con vista... oltre**

**p. 9 ||| L'impegno dell'ASP a favore dell'ambiente e contro gli sprechi**

**p. 10 ||| Festival Porte Aperte: "rimettere al centro i margini"**

Intervista a Luciano Serio, presidente dell'associazione Naufragi

**p. 12 ||| Il lavoro dell'OSS, punto di connessione sensibile tra ASP e persone.** Intervista a Claudia Carati, operatrice socio-sanitaria del Centro Servizi di via Saliceto

**p. 14 ||| Suonare, ascoltare, cantare per stare bene.** 13 anni di esperienza, vissuti e riflessioni sull'attività di musicoterapia all'ASP

**p. 16 ||| In viale Roma nasce l'Alzheimer Caffè "Non ti scordar di me"**

**p. 17 ||| Coltivare una scrittura felice**

**p. 18 ||| Momenti di vita quotidiana**  
||| Viviamo la città ||| Una giornata insieme all'insegna del divertimento ||| Vilma e Lia del settore logistico vanno in pensione  
||| Vacanza protetta: un mare di... opportunità

## Editoriale

*"Il nostro lavoro è un lavoro di équipe che richiede la condivisione costante di informazioni tra le figure che gravitano intorno all'ospite, dal medico all'infermiere, dall'animatore al fisioterapista". Sono le parole di una OSS che lavora in uno dei centro servizi dell'ASP Città di Bologna e che ci restituiscono l'immagine di un'azienda simile a un complesso ingranaggio, dove ogni parte è essenziale per il funzionamento del tutto. Un meccanismo delicato e di non facile gestione, che va costantemente controllato e, in caso di instabilità, riequilibrato. Il compito di vigilare sullo stato di salute dell'Azienda è affidato al controllo di gestione, una sorta di "termometro con cui misurare obiettivi e risultati, per rendere funzionale l'organizzazione e valorizzare al meglio le risorse e la loro destinazione". Una sfida per l'Asp recentemente unificata, di cui potrete leggere i particolari in questo nuovo numero di Mosaico dove trovano ampio spazio i progetti e le iniziative messe in campo dall'Azienda, anche al di fuori dei confini delle sue strutture. Com'è accaduto in occasione del festival Porte Aperte, promosso dall'associazione Naufragi: una settimana di eventi nelle strutture di accoglienza per mettere in connessione la città con le persone che vivono ai margini. Sempre alta l'attenzione rivolta al mondo degli anziani, ai servizi e alle attività che vanno oltre la semplice funzione assistenziale per offrire occasioni di socialità e nuovi spazi di accoglienza. È il caso degli appartamenti protetti, dove gli anziani ancora autosufficienti possono condurre una vita serena e sicura, e del Caffè Alzheimer, uno spazio informale e rilassato dove ospiti, familiari e volontari possono confrontarsi, ricevere un consulto e al tempo stesso sentirsi a casa. Sfolgiando le pagine della rivista potrete scoprire nel dettaglio il funzionamento e i risultati di questi progetti, accompagnati dalle immagini e le testimonianze di chi vive e lavora quotidianamente in Azienda.*

*Buona lettura!*



# L'ASP Città di Bologna ha un nuovo Direttore Generale

a cura della REDAZIONE

Elisabetta Scoccati  
nominata  
Direttore Generale  
il 1° agosto scorso  
dall'Amministratore  
Unico  
Gianluca Borghi



Nata a Bologna il 24 dicembre del 1966, ha conseguito il diploma di maturità scientifica nel 1985 presso il Liceo "N. Copernico", la laurea in Scienze Politiche nel 1990 e la specializzazione in Sociologia Sanitaria nel 1997, sempre presso l'Università degli Studi di Bologna.

Ha iniziato la sua esperienza professionale come ricercatrice (ricerca sociologica), occupandosi di servizi sociali, telemedicina e progetti di miglioramento delle qualità delle prestazioni sociali sanitarie, per poi seguire i temi connessi all'organizzazione e alla gestione dei servizi sociali ed educativi nella Pubblica Amministrazione.

Nel 1994 ha assunto l'incarico a tempo indeterminato come funzionaria responsabile del Servizio Interventi Sociali presso il Comune di San Giovanni in Persiceto (Bologna) dove si è occupata della gestione dei servizi sociali rivolti agli anziani, ai disabili e agli immigrati.

Dal 1998 ha lavorato presso il Comune di Bologna come funzionaria adetta alla programmazione delle attività sociali, interessandosi alla gestione dei servizi sociali rivolti agli anziani, ai disabili adulti, agli adulti in condizione di estremo disagio abitativo.

Nel 2005, sempre a seguito di una selezione pubblica, le è stata affidata la direzione dei Servizi alla Persona presso il Comune di Casalecchio di Reno (Bologna), sempre nell'ambito della gestione di servizi sociali e di servizi

educativi (asili nido e altri interventi rivolti all'infanzia). In questo periodo si è occupata anche della riorganizzazione dell'Ufficio di Piano del Distretto di Casalecchio di Reno a seguito delle modifiche legislative regionali che ne hanno ridisegnato le competenze e l'assetto nell'ambito della programmazione dei servizi.

Oltre all'esperienza prevalentemente gestionale nell'ambito dei servizi alla persona ha svolto il ruolo di docente (per università, AUSL, istituti di formazione e ricerca, privato sociale, pubbliche amministrazioni) sui temi connessi allo specifico professionale, impegnandosi in attività di divulgazione e informazione in numerose occasioni seminariali e di approfondimento.

Nel luglio 2009 ha svolto attività di volontariato presso il Campo "Piazza d'Armi" allestito dalla Protezione Civile a seguito del terremoto dell'aprile 2009 che ha colpito L'Aquila e alcuni comuni dell'Abruzzo; a testimonianza dell'opera e dell'impegno prestati è stata insignita di Attestato di Pubblica Benemerita dal Capo di Dipartimento della Protezione Civile.

Dall'1 gennaio 2010 fino al 31 luglio 2014 ha ricoperto la carica di Direttrice di InSieme – Azienda consortile Interventi Sociali Valli del Reno, Lavinio e Samoggia: un'azienda pubblica che si occupa della gestione di servizi e interventi sociali a favore della popolazione dei Comuni di Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Sasso Marconi, Monte S. Pietro e Valsamoggia.

Grazie a tutte queste esperienze ha acquisito competenze e professionalità che mette oggi a disposizione dell'Azienda e di tutti i cittadini di Bologna. In un momento storico difficile, che vede la crescita dei bisogni sociali e delle richieste di aiuto ai servizi pubblici, avrà il compito di gestire un'azienda complessa, fatta di operatori capaci, professionalmente preparati, in grado di rispondere adeguatamente alla multidimensionalità dell'intervento sociale.

# Come sta l'ASP?

Un sistema complesso di controllo di gestione permette di verificare lo stato di salute della nuova realtà aziendale

di GIOVANNA MARIA PIRAS

Responsabile  
Controllo di Gestione



Come verificare lo stato di salute dell'azienda? Il controllo di gestione è il termometro con cui misurare obiettivi e risultati, per rendere funzionale l'organizzazione e valorizzare al meglio le risorse e la loro destinazione. Si tratta di una scelta 'obbligata' prevista dalla normativa, è vero, ma da realizzare non come mero adempimento. Il controllo di gestione, infatti, gode di una libertà sui tempi e i metodi di attuazione non comune ad altre discipline (come ad esempio la redazione del bilancio d'esercizio, vincolata a norme e principi contabili). Questo permette di progettare lo strumento ideale e più adatto alle specifiche esigenze di programmazione e controllo, che di volta in volta possano emergere, oscillando, in un delicato e precario equilibrio, tra punti fermi di analisi e forme di continua sperimentazione.

L'obiettivo cui puntare è quello di rendere semplici e leggibili i risultati di realtà complesse e articolate come quelle che oggi caratterizzano l'ASP Città di Bologna a seguito della recente unificazione.

In questi primi mesi l'azienda ha lavorato alacremente innanzitutto alla definizione dell'impianto del controllo di gestione (piano dei centri di costo, dei fattori produttivi e dei driver di ribaltamento di costi generali e comuni, ecc.) così che fosse il più possibile adeguato a rappresentare la nuova realtà aziendale.

Parallelamente è stato generato il

budget per il 2014, non come semplice sommatoria di quanto previsto dalle ASP di provenienza, ma cercando, già in questa fase preliminare di accorpamento delle poste contabili, di razionalizzare e rivederne, se e quando possibile, gli importi. Nonostante gli sforzi programmatori profusi, il dato ha portato a un 'pesante' segno negativo sul budget. Questo, più di ogni altro elemento di contesto, impone al sistema di controllo di gestione un'attenzione nelle modalità di rilevazione dei costi e dei ricavi di esercizio, ma soprattutto nell'analisi dei correttivi da porre in campo.

In questo sforzo per avviare i cardini della gestione aziendale non si è partiti da zero. Fare tesoro di un'esperienza preziosa, quale quella maturata nelle precedenti ASP d'origine, è stato doveroso oltre che, per molti aspetti, imprescindibile. Frutto di un'esperienza decennale e fortemente implementato su piattaforma informatica, il sistema di controllo di ASP Giovanni XXIII ha rappresentato un primo valido punto di partenza, cui fare riferimento per poi sviluppare quanto di più tipico per l'ASP di nuova creazione.

La contabilità analitica, intesa come la tradizionale contabilità industriale per costi/ricavi, non è stata ritenuta da sola sufficiente a rappresentare un'azienda di servizi alle persone. Si è deciso, quindi, di accostare una contabilità di maggiore dettaglio, come quella dedicata alle risorse umane o ad al-



tri comparti di spesa ritenuti particolarmente significativi (le attività socio assistenziali, i consumi di magazzino, la gestione del patrimonio da reddito, ecc.). Duplice il binario di rendicontazione: uno a cadenza più ravvicinata (report mensile), con una selezione scelta di indicatori, per una rappresentazione tempestiva delle dinamiche aziendali; l'altro più dilazionato nel tempo (report quadrimestrale) ma maggiormente strutturato, con una ricostruzione di tutte le poste contabili ed extracontabili movimentate nel periodo di riferimento.

In generale, un impianto così articolato presuppone la creazione e il mantenimento di una molteplicità di banche dati, quanto più possibile in linea tra loro, al fine di garantire non solo la semplice consultazione ma preferibilmente consentire una rilettura trasversale di dati e analisi, anche di tipo complesso. In esse è possibile ritrovare dati di tipo economico e dati qualitativi o di attività. In tal modo viene definito un cruscotto informativo per definire meglio le strategie aziendali e supportare il controllo direzionale. Per ottenere tutto ciò è stato necessario optare per un sistema di *Data Warehouse*, che a livello informatico potesse supportare oltre che l'ingente mole di dati movimentati quotidianamente, anche tutte le analisi conseguenti. L'apporto informatico di questo strumento risulta determinante sia per garantire certezza al dato, congruenza nell'impiego di analisi complesse e per rilevare con una certa tempestività eventuali flessioni negative, così da permettere una rapida acquisizione dei correttivi necessari. Il metodo di rilevazione da cui scaturiscono gli indicatori impiegati nei report è un processo replicabile nel tempo con un certo grado di automatismo e le fonti dei dati coincidono con i principali gestionali in uso (contabilità generale/analitica, magazzino, flussi risorse umane, flussi utenti ed attività socio-assistenziali, patrimonio



da reddito, ecc.). Le tre Direzioni da cui è costituita l'azienda e tutti i principali Servizi e Settori in cui essa è articolata sono coinvolti periodicamente nella predisposizione e nell'aggiornamento delle banche dati, sia per ciò che concerne gli indicatori dell'area economico-finanziari – assunti dall'azienda come parametri di riferimento per una gestione efficiente ed efficace – sia per quanto riguarda tutti i processi 'chiave' nei servizi gestiti a livello aziendale.

Alcuni indicatori, poi, appaiono, per natura, particolarmente adatti ad essere impiegati nell'ambito del report mensile, in quanto privilegiano un'ottica di breve periodo; altri, invece, assumono il loro significato più pieno solo se inseriti in analisi di medio e lungo periodo.

Dopo quanto detto, possiamo affermare che siamo di fronte ad un vero e proprio idillio di efficienza? Non proprio! Quanto descritto nelle righe precedenti è in corso di elaborazione: fino ad oggi sono stati pubblicati i primi report mensili e a settembre è stato realizzato un report quadrimestrale. Non tutte le banche dati sono state riallineate e le difficoltà legate all'approccio di metodo hanno richiesto tempi più lunghi del previsto; per non tralasciare, poi, tutto quanto trascurato in fase di pianificazione e riconducibile alla maturità culturale richiesta alle risorse umane impiegate a vario titolo e all'azienda nel suo complesso. La complessità della nuova ASP è ancora per molti aspetti da ri-

velare pienamente e gli input che continuano a susseguirsi sul piano del welfare cittadino non aiutano nel completamento dell'analisi dei fabbisogni di rendicontazione analitica. L'ASP Irides sarà destinata a breve a confluire in ASP Città di Bologna, con tutto il suo bagaglio di storia e di complessità gestionale.

Anche il passaggio definitivo all'accreditamento delle strutture socio assistenziali in ambito regionale ha modificato ulteriormente il contesto di riferimento in cui l'azienda si trova ad operare. Si è imposto proprio in ragione di ciò in queste settimane una corposa revisione del budget, che tenga conto delle poste contabili modificate per effetto dell'accreditamento (nuovo piano tariffario nella remunerazione dei servizi rivolti agli anziani, eliminazione dei costi e dei ricavi riferibili ai nuclei ceduti alle Cooperative sociali, ecc).

Il tutto a fronte di un budget in cui le risorse devono essere oculatamente impiegate e reimmesse in circolo all'interno dell'azienda sotto forma di crescente professionalità e di adeguati piani di razionalizzazione in molti comparti di spesa.

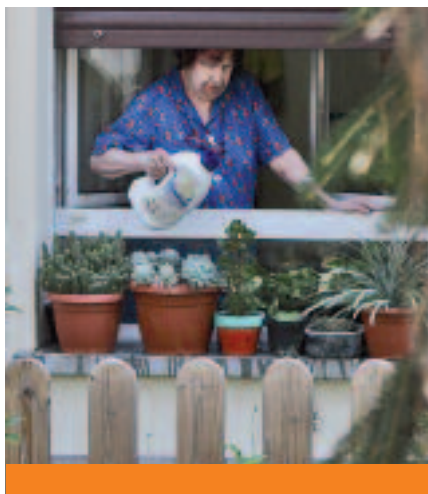
Le prospettive all'orizzonte per il welfare cittadino del futuro sono molteplici e in continuo divenire. Lo sviluppo per tappe e per singoli moduli gestionali nell'ambito del controllo di gestione rimane una soluzione possibile in questo immenso progetto di innovazione, fortemente voluto e realizzato nel territorio bolognese.

# Affittasi bilocale!

## Appartamenti protetti con vista... *oltre*

di RAFFAELLA ANSALONI

Coordinatore responsabile  
di struttura



### UN PO' DI STORIA

Nel 1992 prendeva avvio nel Comune di Bologna un servizio per l'epoca tanto singolare quanto sconosciuto. Nasceva in seno ad una delle Asp cittadine (allora Opera Pia Poveri Vergognosi) la Residenza Protetta San Nicolò di Mira.

Varcando la soglia del San Nicolò si percepiva già da allora quanto questo tipo di servizio fosse portatore di grandi potenzialità e di una carica innovativa che attendeva solo di trovare sviluppo ed espansione.

Gli appartamenti protetti, pur nati e pensati per un'utenza anziana ancora autosufficiente o con lievi limitazioni nell'autonomia, sono fin dall'inizio divenuti spazio di accoglienza per coloro che faticavano e faticano tutt'ora a trovare collocazione in un contesto assistenziale standardizzato. Si tratta di un insieme di alloggi singoli o doppi aggregati in un contesto socio-sanitario polifunzionale con l'obiettivo di fornire opportunità di vita autonoma in un ambiente controllato e protetto. L'elemento che ha contraddistinto fin dall'inizio questa tipologia di servizio è il saper conciliare in maniera concreta ed efficace uno spazio autonomo, privato, autogestito - dove l'utente può sentirsi a tutti gli effetti "a casa propria" - con gli elementi di sicurezza, di aiuto e di sostegno che un centro servizi può offrire.

Il vero punto di forza dell'appartamento protetto, infatti, consiste es-

senzialmente proprio in questo: l'utente può essere padrone dei propri spazi e gestire i propri orari e stili di vita. L'ambiente è personalizzato per il mantenimento di una storia e di un'identità personale e la giornata è organizzata secondo canoni che rispecchiano la propria personalità, senza forzature o compromessi, nel solo rispetto delle regole di civile convivenza.

Il valore aggiunto che l'alloggio protetto riesce a offrire a chi ci vive è la sicurezza che un ambiente tutelante riesce a fornire sia sul piano concreto che sul piano prettamente psicologico. La certezza di un "aiuto in caso di bisogno" si tramuta per l'utenza fragile che afferrisce al servizio in serenità, consentendo di destinare le proprie risorse residue a una migliore gestione di se stessi, del proprio tempo e delle proprie relazioni.

Il benessere e l'equilibrio offerto dal servizio abilitano l'individuo a migliori performance e diventano stimolo a una vita più ricca di occasioni e di opportunità.

La tranquillità e la sicurezza raggiunta consentono di ottimizzare le energie anche nel rapporto con gli altri, costruendo nuove relazioni o valorizzando in maniera diversa quelle già esistenti.

Questo è elemento prezioso per l'utenza anziana che inizia a sperimentare situazioni di fatica e difficoltà, altrettanto importante per altre tipologie d'utenza caratterizzate da elemen-



ti simili in termini di fragilità e di fabbisogno.

Sulla scorta e in linea con queste considerazioni il servizio di appartamenti protetti è cresciuto negli anni, nell'ambito cittadino, numericamente e qualitativamente, divenendo nel tempo un punto di riferimento significativo nel panorama dell'offerta di servizi alla popolazione anziana, ma conservando nel contempo uno spazio di apertura e di accoglienza verso un'utenza non anziana.



## UN PO' DI NUMERI

	APP. SINGOLO	APP. DOPPIO	ALTRO (USSI)
<b>APPARTAMENTI PROTETTI SAN NICOLÒ DI MIRA</b>	24	6	
<b>APPARTAMENTI PROTETTI CARDINALE G. LERCARO</b>	16	16	4
<b>APPARTAMENTI PROTETTI VIALE ROMA</b>	10	6	3
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>7</b>

*Distribuzione degli alloggi protetti nei diversi centri servizi*

Attualmente l'ASP Città di Bologna mette a disposizione della cittadinanza residente nel territorio comunale un totale di 78 appartamenti protetti rivolti ad anziani ultra sessantacinquenni autosufficienti o con lievi limitazioni nell'autonomia.

Ha inoltre destinato sette alloggi, dislocati nelle due sedi Cardinal Lercharo e Viale Roma, a un'utenza disabile adulta prevedendo già da diversi anni l'accesso a tale tipologia d'utenza nei contratti di servizio con il Comune e l'Ausl di Bologna.

## SCHEDA TECNICA

### CARATTERISTICHE STRUTTURALI

- Mono o bilocali di circa 30/40 mq privi di barriere architettoniche organizzati in zona giorno con angolo cottura/cucinotto e zona notte con bagno e camera da letto;
- gli appartamenti sono forniti arredati e attrezzati ma è possibile portare mobili propri in sostituzione o a integrazione;
- allacciamento TV e telefono, impianto di raffrescamento con regolazione indipendente della temperatura;
- sistema di chiamata collegato ad una zona presidiata dal personale socio-sanitario della struttura.

### SERVIZI INCLUSI IN RETTA

- Utenze;
- supervisione del personale socio-assistenziale 2 volte al giorno e della Responsabile delle Attività Assistenziali dedicata al servizio;
- monitoraggio sanitario/prestazioni infermieristiche;
- partecipazione ad iniziative di animazione/socializzazione ed attività motorie.

### SERVIZI NON INCLUSI IN RETTA

- Fornitura pasti;
- parrucchiere e podologo;
- lavanderia/pulizie.

Il costo della retta può essere a totale carico dell'utente oppure integrato totalmente o parzialmente da parte del Comune di Bologna

### ACCESSO

- È necessario essere cittadini ultrasessantacinquenni residenti nel Comune di Bologna;
- si presenta domanda su apposito modulo direttamente all'ASP Città di Bologna. L'Ente formula una graduatoria sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle domande;
- gli anziani che presentano particolari problematiche socio economiche possono rivolgersi al Servizio sociale territoriale del Quartiere di residenza che, previa istruttoria, provvederà a segnalare il nominativo dell'anziano per l'inserimento in una lista d'attesa pubblica, redatta e aggiornata due volte all'anno;
- per i casi di emergenza sociale, ovvero "anziani soli con rete familiare gravemente inadeguata a garantire la tutela e l'incolumità dell'anziano", è assicurata la priorità.

## E QUANDO L'AUTOSUFFICIENZA COMINCIA A VENIR MENO?

IL VALORE DELLA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA NEL TEMPO

I Centri Polifunzionali dell'ASP Città di Bologna, nei quali gli appartamenti protetti sono inseriti, prevedono la coesistenza in un'unica struttura di servizi diversi e integrati tra loro: oltre alla Residenza Protetta anche il Centro Diurno e la Casa Residenza per Anziani Non Autosufficienti.

Nel momento in cui le autonomie vengono progressivamente meno, i nostri Centri consentono di superare la criticità del passaggio dell'anziano in altri servizi a più alta intensità assistenziale evitando la perdita del valore della conoscenza reciproca, della relazione di fiducia ed affetto instaurata che comporterebbe l'inserimento in strutture diverse da quella nella quale ha già vissuto o che ha frequentato per anni.



## DUE STORIE ESEMPLARI AL CENTRO LERCARO

*Anna*

Anna entra negli appartamenti protetti del Centro Lercaro fin dall'apertura, nell'ottobre 2003, segnalata dal Comune di Bologna e a totale carico dello stesso per problemi abitativi, di indigenza e scarsa tutela. Presenta una demenza ancora lieve e quindi, con adeguata supervisione, può vivere in autonomia in un appartamento singolo.

Dopo quattro anni dall'ingresso il deterioramento cognitivo di Anna passa a un grado moderato ma appaiono importanti disturbi del comportamento: affaccendamento notturno, ansia ed agitazione, a volte aggressività. L'équipe e l'assistente Sociale responsabile del caso decidono di mantenere la permanenza in appartamento supportandola con l'inserimento nel Centro Diurno Specializzato Demenze e, per monitorare assunzione della terapia e corretta alimentazione quando il Diurno è chiuso, che Anna assuma i pasti nel Nucleo Specializzato Melograno della Casa Protetta.

Quando entra definitivamente in struttura residenziale, dopo ben cinque anni di vita in appartamento, Anna non subisce alcun trauma perché viene accolta in un ambiente dove già si orienta e da un'équipe che lei riconosce e che ben la conosce. Anna, geniale ed estroversa, ha vissuto per altri tre anni una vita dignitosa e, crediamo, ancora ricca di senso e di affetti.

*Gianna*

Gianna, affetta da sindrome di down, entra nel 2006 in un appartamento doppio insieme all'anziano padre Tarcisio. Sono paganti in proprio e sono stati segnalati dalla "Fondazione Dopo di Noi". Gianna, allegra, affettuosa e socievole, vive come casa sua tutto il Centro: conosce tutti, parla con tutti, non c'è festa in cui non balli, non c'è vacanza al mare a cui non partecipi.



All'età di 90 anni il papà Tarcisio, pensando al futuro di Gianna, stipula con l'ASP un contratto di mantenimento in vita per lui e la figlia a fronte della cessione del suo appartamento di proprietà.

Nel gennaio 2013 Tarcisio è deceduto ma Gianna, nonostante l'insorgenza di una grave patologia che ce l'ha tolta nell'aprile scorso, ha continuato a vivere nel suo appartamento fino a 10 giorni dalla fine grazie a un progetto realizzato in stretta collaborazione con il suo straordinario tutore Luca Marchi, il Direttore della Fondazione Dopo di noi.

Una così lunga permanenza in appartamento è stata resa possibile dall'integrazione dei servizi della struttura con interventi di assistenza domiciliare, dalla collaborazione della nostra équipe sanitaria con il medico di base e con l'ANT, dalla permanenza in Casa Residenza per i pasti e le attività di animazione ma soprattutto grazie al fatto che il Centro intero ed il suo tutore si sono stretti intorno a lei per non farla sentire mai sola.

Gianna ora ci manca molto ma ci consola il fatto di averla accompagnata fino all'incontro con il suo amato papà non facendole mancare mai il rispetto per la sua individualità e le sue potenzialità e tutto l'affetto possibile.



# L'impegno dell'ASP a favore dell'ambiente e contro gli sprechi

di GIUSEPPE UGOLINI Servizio Energia Territorio Ambiente



L'Asp Città di Bologna è sempre più impegnata sul tema della sostenibilità ambientale e dell'efficienza energetica, proseguendo la linea operativa definita, prima della recente unificazione, dalle due precedenti Asp Giovanni XXIII e Asp Poveri Vergognosi.

Oltre all'attenzione per la sostenibilità ambientale dei materiali e delle tecniche esecutive utilizzate negli interventi di manutenzione straordinaria e di ristrutturazione effettuati sul patrimonio immobiliare, nel corso degli ultimi anni è stato dato anche un forte impulso al tema della produzione di energia da fonti rinnovabili all'interno delle strutture dell'Azienda.

È da segnalare innanzitutto l'impianto fotovoltaico installato nel Centro "Cardinale Lercaro", in via Nino Bertocchi 12, in funzione dal maggio 2010, sia perché il primo in ordine cronologico ma anche perché quello già compiutamente realizzato, che funziona a regime da più di tre anni e la cui efficienza è stata comprovata sia attraverso l'analisi dei risultati in

termini di energia prodotta sia attraverso specifiche verifiche tecniche eseguite sull'impianto. Dalla lettura diretta si è rilevato che per il 2013 l'impianto ha prodotto complessivamente 119,447 MWh di energia, quindi un risultato allineato con i dati di produzione media attesi (come da indicazioni ad esempio del Joint Research Centre della Commissione Europea). Confrontando i dati relativi alla produzione di energia dell'impianto fotovoltaico con quelli relativi ai consumi elettrici della struttura, nel loro complesso e con riferimento alla loro distribuzione nei diversi periodi dell'anno, si può valutare come l'energia fornita da fonti rinnovabili copra il fabbisogno richiesto dal centro nei mesi estivi quando è in funzione anche l'impianto di raffrescamento.

Questo è un dato molto significativo considerato che in strutture di questo tipo il consumo di energia per il condizionamento estivo costituisce una delle componenti di costo più consi-

stenti (nel caso del centro in oggetto circa 1/6 del consumo elettrico complessivo annuale).

Anche per il Centro "Giovanni XXIII" di Viale Roma 21 sono state attivate valutazioni e analisi di fattibilità tecnica ed economica in merito alla possibilità di installare sistemi di produzione di energia da fonti rinnovabili, utilizzando in particolare il sistema di terrazze e coperture piane della struttura. Inoltre, il cantiere per l'intervento di ristrutturazione del cosiddetto "Blocco C" prevede, oltre alla posa in opera del cappotto per l'isolamento dell'involucro e la sostituzione dei serramenti, finalizzati soprattutto al contenimento dei consumi energetici nel periodo invernale e al miglioramento delle condizioni di comfort interno, anche l'installazione di impianto a pannelli fotovoltaici sulle coperture.

Tali interventi saranno estesi progressivamente anche agli edifici a destinazione residenziale, di proprietà dell'azienda e destinati alla locazione, nell'ambito più generale della progressiva conversione del patrimonio esistente in edifici a basso consumo energetico. Già oggi negli edifici per appartamenti di Via Barozzi 7 e Via Massarenti 209, di recente costruzione, sono installati sulle coperture impianti fotovoltaici con potenze rispettivamente di 1,08 kW e di 11,044 kW, per la produzione di energia elettrica da utilizzarsi per le parti comuni. Questi impianti concorrono, unitamente ad altre soluzioni costruttive e impiantistiche adottate, a una consistente riduzione dei fabbisogni energetici di questi due edifici rispetto ad edifici analoghi ma di più vecchia costruzione.

# Festival Porte Aperte: “ri-mettere al centro i margini”

Una settimana di eventi nelle strutture di accoglienza della città

a cura di SIMONA CAVALLINI

Responsabile  
Settore Inclusione Sociale

Intervista a  
Luciano Serio,  
presidente  
dell'associazione  
Naufragi



*Un'occasione per mettere in relazione gli ospiti dei Centri, gli operatori e la cittadinanza, e per valorizzare le persone che vivono ai margini.*

*Ci può descrivere l'iniziativa, indicare i servizi interessati e i soggetti che hanno collaborato al progetto?*

Il Festival Porte Aperte, promosso dall'associazione di promozione culturale Naufragi, è il festival delle strutture e dei servizi di accoglienza di Bologna. I luoghi dell'inclusione per una settimana si rendono visibili alla città organizzando eventi, spettacoli, occasioni di approfondimento culturale e iniziative di carattere sociale. Un percorso costruito “dal basso” che vuole stimolare la partecipazione e la responsabilizzazione di utenti, operatori, cittadini e istituzioni per una costruzione condivisa del cambiamento.

Tre pilastri rendono questa manifestazione non solo unica nel suo genere, ma anche risorsa importante per l'intera città: il primo sicuramente è l'apertura alla cittadinanza di luoghi, quelli delle strutture e dei servizi di accoglienza, che altrimenti sono relegati ai margini e destinati a non essere conosciuti dalla città. Mentre crediamo sia essenziale lavorare sull'aumento della visibilità di questi contesti per favorire un senso di responsabilità collettivo rispetto a tali realtà. Il secondo è l'aspetto della partecipazione, infatti il Festival, pur avendo un comitato organizzatore centrale che



tiene le fila degli eventi, nasce da un percorso partecipato che coinvolge in prima persona gli educatori e gli operatori delle strutture e dei servizi che vogliono mettersi in gioco aprendo le loro porte alle città. Questa partecipazione diviene un'opportunità di contaminazione reciproca tra punti di vista, idee e progetti, diviene anche opportunità di collaborazione e sinergie tra le realtà. Il terzo aspetto, ma non per importanza, è il coinvolgimento degli ospiti delle strutture e dei servizi di accoglienza, veri protagonisti del Festival.

L'organizzazione dell'intera manifestazione e dei singoli eventi diviene opportunità per valorizzare le risorse e le competenze delle persone accolte, oltre che dare loro la possibilità di avere voce in capitolo, di decidere e di partecipare attivamente.

L'edizione 2014, che si è svolta dal 17 al 28 maggio, ha coinvolto nell'organizzazione oltre 70 realtà, realizzando più di 35 iniziative tra spettacoli, di-



battiti e incontri con grande partecipazione da parte del pubblico. Ma, al di là delle cifre, è nella continuità, nello sviluppo della rete e dei legami di comunità, che si può capire la vera dimensione del successo di questo “viaggio” e del progetto generale.

Dal 18 giugno al 30 luglio, infatti, Porte Aperte, grazie ad una proficua collaborazione con Human Rights Nights, nata proprio in seno all’edizione di quest’anno, è stata ai Giardini Margherita.



Nello specifico la nostra associazione insieme all’associazione Universo ha gestito lo stand “Universo a Porte Aperte”, all’interno del “Mercatino Verde del Mondo”, per creare uno spazio solidale di programmazione culturale, degustazione eno-gastronomica e intrattenimento per l’estate bolognese.

Riteniamo questo un buon modo per dare continuità, anche e soprattutto, all’azione di coinvolgimento degli ospiti delle strutture di accoglienza che hanno trovato qui uno spazio dove valorizzare e condividere le loro attività:

dalle ‘Sarte di Lenin’ al ‘Mercato delle Trame’, dagli allegri ed efficienti tirocinanti all’Orchestra Sprekata...

Quest’anno, inoltre, grazie ad un finanziamento della Fondazione del Monte, abbiamo attivato sei tirocini formativi (due mesi), che hanno visto impegnate 6 persone provenienti dalle strutture di accoglienza attraverso un progetto dei servizi di competenza. Anche quest’aspetto, la valorizzazione delle persone ai margini, è stato per noi motivo di grande orgoglio.

*Secondo lei il ruolo di Asp Città di Bologna all’interno del progetto ha portato ad una maggiore visibilità e valorizzazione delle strutture coinvolte?*

Sicuramente il patrocinio di ASP ha permesso al Festival di ottenere una maggiore visibilità, soprattutto grazie ai mezzi di comunicazione messi a disposizione per diffondere le iniziative. Detto ciò, riteniamo utile costruire già da subito (in vista dell’edizione dell’anno prossimo) percorsi e ipotesi di “pensiero” e di coinvolgimento dei servizi efficaci e funzionali.

*In virtù di un eventuale miglioramento, è possibile fare un’analisi/valutazione di come è andata l’iniziativa e come potremmo orientare la nostra collaborazione futura?*

La grande partecipazione delle realtà di accoglienza, degli operatori, degli utenti e della cittadinanza in questa ultima edizione del Festival ci rende in primo luogo soddisfatti del percorso intrapreso e grati a tutti coloro che a vario titolo si sono impegnati nella

realizzazione della manifestazione ma, allo stesso tempo, ci sfida ad un continuo ampliamento della rete di realtà coinvolte. Ciò che vorremmo è arrivare a quanti più servizi e strutture di accoglienza del territorio perché possano portare il loro contributo a quello che, alla fine, è uno spazio di pensiero, di confronto e di miglioramento, uno spazio che “dal basso” vuole creare cambiamento.

In tal senso l’ASP, supportando il Festival, può favorire la costruzione di una rete più ampia e maggiormente stabile tra le realtà di accoglienza oltre che partecipare, in quanto Istituzione della città di Bologna, al dialogo e al confronto da cui possono scaturire nuove proposte per migliorare i servizi.

**Per maggiori informazioni:**

<http://festivalporteaapte.altervista.org>



# Il lavoro dell'OSS, punto di connessione *sensibile* tra ASP e persone

a cura della REDAZIONE

Intervista a  
Claudia Carati,  
operatrice  
socio-sanitaria  
del Centro Servizi  
di via Saliceto



Assistere giorno dopo giorno, talvolta per anni, gli anziani, spesso non autosufficienti o affetti da gravi patologie; prendersi cura di loro nella quotidianità e nell'intimità dei loro bisogni fondamentali – lavarsi, vestirsi, mangiare, dormire – con fatica e dedizione, investiti di un ruolo per nulla semplice: accompagnare gli anziani verso la fine del viaggio. È l'impegno dell'Operatore Socio-sanitario (OSS), l'ultimo (ma non per importanza) nodo della rete dei servizi ASP dedicati agli anziani, il punto di contatto sensibile tra l'istituzione e l'utente, parte essenziale di un ingranaggio all'apparenza semplice ma estremamente delicato.

*Claudia Carati* lavora da 20 anni al Centro Servizi di via Saliceto, recentemente ristrutturato e immerso nel verde, che ospita 200 pazienti suddivisi in tre reparti dai nomi floreali. Claudia lavora nel reparto Gardenia: corridoi colorati, spazi ampi e stanze accoglienti che ospitano anziani con storie e patologie differenti: "Qui da noi ci sono persone con disagio psichico o affette da demenza senile; anziani che presentano problematiche fisiche (esiti di ictus o fratture, ad esempio) ma anche pazienti che restano in struttura un mese al massimo, per la riabilitazione o per dare sollievo alle famiglie che vivono particolari situazioni di difficoltà".



Il lavoro dell'OSS – tiene a sottolineare Claudia – è un lavoro di équipe “che richiede la condivisione costante di informazioni tra le figure che gravitano intorno all'ospite, dal medico all'infermiere, dall'animatore al fisioterapista”. La condivisione delle informazioni è dunque un passaggio fondamentale: “All'inizio di ogni turno avviene lo scambio delle consegne, l'infermiere consegna il diario del singolo ospite che viene aggiornato in

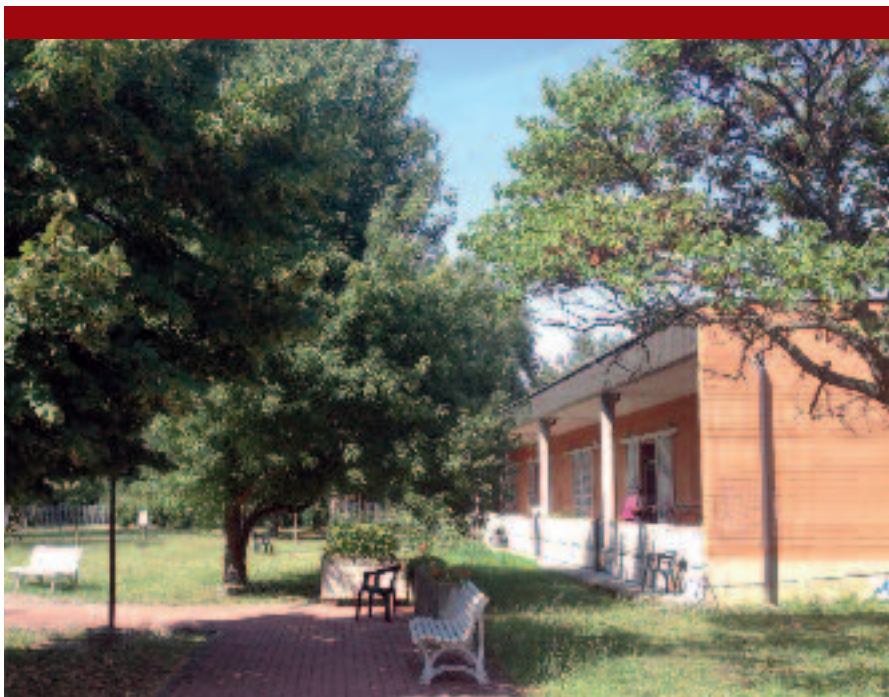
tanti anni, è dura decidere di portarlo in una casa di cura, di affidarlo a persone che sono comunque estranee”.

Nel reparto, in cui la maggior parte degli anziani non è autosufficiente, il tempo è scandito dai bisogni degli ospiti – il sonno, la fame, l'igiene –, anche il giorno e la notte si susseguono secondo ritmi e regole consuetudinari. “La mattina è il momento più faticoso, in cui si concentra la mag-

re a diverse attività di animazione, in base al loro grado di autonomia. Dopo la cena, alle 19.20 comincia la notte che finisce alle 7.00 del mattino. L'OSS è presente in ogni momento, 24 ore su 24, dal lunedì alla domenica, 365 giorni l'anno”.

Prendersi cura di un anziano è un impegno gravoso che implica fatica fisica ma anche emotiva: “In reparto s'interagisce ogni giorno con la morte o con patologie che non hanno alcuna possibilità di ripresa, spiega Claudia. In ospedale un paziente ha la possibilità di migliorare e di tornare a casa; qui la speranza di un miglioramento è molto flebile”.

Un lavoro che ti pone davanti alla fragilità dell'anziano e, di riflesso, alle fragilità che tutti siamo destinati a incontrare: “Il nostro lavoro ci mette sempre a stretto contatto con quello che può succedere a noi e alle persone più care. Tutti abbiamo genitori che diventano anziani, e anche noi lo diventeremo. A livello emotivo imparare a gestire tutto questo richiede impegno e tempo, esperienza e volontà”. Un mestiere che richiede forza di carattere e una buona dose di umiltà: “Nella nostra struttura ci sono molti tirocinanti – racconta Claudia – tra di loro ci sono ragazzi che hanno fatto un altro percorso di studi ma, a causa della crisi, hanno deciso di frequentare il corso per OSS nella speranza di trovare un impiego. È una motivazione più che nobile però non tutti sono adatti. Quando sono arrivata qui avevo 19 anni, non ero neanche qualificata, non sapevo cosa mi aspettava ma se si ha l'umiltà di darsi il tempo, se si va di là delle apparenze e del primo impatto emotivo, si inizia a capire di cosa è fatto questo lavoro” e si ricevo in cambio anche delle soddisfazioni. Per Claudia la più grande soddisfazione sta in “quello che si riesce a ottenere dalle persone, il sorriso che scappa a un ospite con cui sei entrato in sintonia, il lavoro di squadra che ti permette di risolvere i piccoli problemi quotidiani”.



caso di eventi particolari; in base alle informazioni contenute nella scheda personalizzata noi sappiamo come comportarci con i vari pazienti”.

Anche i familiari assumono un ruolo importante nella vita del reparto: “vengono spesso a trovare i loro congiunti, anche a pranzo e a cena, e li portano a casa per le festività”. Si sfatta così l'immagine del familiare che “abbandona l'anziano in ospizio”, anzi – ci spiega Claudia – “la fase d'ingresso è molto impegnativa soprattutto per quanto riguarda il rapporto con i parenti che sfogano con noi le loro ansie. Ma è comprensibile: dopo aver accudito il proprio familiare per

giore mole di lavoro e quindi anche il maggior numero di operatori (siamo in 9 nel turno di mattina, 6 nel pomeriggio). Si parte dall'alzata che consiste nell'aiutare gli ospiti nelle attività della vita quotidiana in base al loro grado di autonomia: dal lavarsi al vestirsi all'essere messi in carrozzina. Le RAA si occupano con una di noi delle colazioni e della preparazione della sala per il pranzo dove gli ospiti vengono accompagnati e aiutati se necessario; dopo aver mangiato, si riaccompagnano in camera per il riposo.

Nel pomeriggio inizia il secondo turno con l'alzata degli ospiti che, durante la settimana, possono partecipa-

# Suonare, ascoltare, cantare per stare bene

13 anni di esperienza, vissuti e riflessioni  
sull'attività di musicoterapia all'ASP

di RICCARDO MELIS e  
ALESSANDRA VARAGNOLO  
musicoterapisti



*La Musicoterapia è l'uso della musica e/o dei suoi elementi all'interno di un processo definito per facilitare e promuovere la comunicazione, le relazioni, l'apprendimento, la motricità, l'espressione, l'organizzazione ed altri obiettivi terapeutici degni di rilievo, nella prospettiva di assolvere i bisogni fisici, emotivi, mentali, sociali e cognitivi.*

*La musicoterapia si pone come scopi quelli di sviluppare potenziali e/o riabilitare funzioni dell'individuo in modo che egli possa ottenere una migliore integrazione sul piano intrapersonale e/o interpersonale e, conseguentemente, una migliore qualità della vita attraverso la prevenzione, la riabilitazione o la terapia.*

*(World Federation MT, Amburgo, 1996).*

Se questa è la più autorevole ed aggiornata definizione riconosciuta oggi, Oliver Sacks<sup>1</sup> sottolinea l'importanza di questa disciplina per le persone affette da demenza specificando che attraverso l'interazione con un terapeuta, la musicoterapia “cerca di rivolgersi alle emozioni, alle facoltà cognitive, ai pensieri e ai ricordi – insomma, al Sé sopravvissuto del paziente – per stimolarli e farli emergere. Mira ad arricchire e ampliare l'esistenza, offrendo libertà, stabilità, organizzazione e concentrazione [...]”. In questi pazienti la musicoterapia è possibile perché la percezione, la sensibilità, l'emozione e la memoria musicale possono sopravvivere anche

quando altre forme di memoria sono scomparse da molto tempo”<sup>2</sup>.

Se la musica ha di per sé un positivo effetto su tutti noi, anche l'emerito neurologo americano mette l'accento sull'importanza dell'*interazione* fra chi usufruisce dell'esperienza sonoro-musicale e il musicoterapeuta.

Oltre alla **musicoterapia**, in ambito geriatrico esistono altre applicazioni della musica e dell'elemento sonoro; fra queste la più frequente è l'**animazione musicale**.

È importante distinguere chiaramente i due tipi di intervento: obiettivo dell'*animazione musicale* è quello di creare una situazione di benessere in un contesto di socializzazione attraverso proposte musicali che costituiscono il contenuto dell'intervento stesso; in questo caso l'ascolto di musica con un riproduttore sonoro e l'uso degli strumenti musicali non possono essere ritenuti di per sé terapeutici.

La musicoterapia si pone come finalità il mantenimento e il miglioramento delle capacità residue (cognitive, affettive, senso-motorie, del linguaggio, di socializzazione, di consapevolezza) favorendo il riconoscimento e l'integrazione fra mondo interno e mondo esterno; costruisce un contesto/contenitore in cui l'anziano sperimenta il benessere inteso come la capacità di star bene con se stessi e con gli altri e si sente libero di poter esprimere i propri pensieri, emozioni e ricordi.

Per considerare terapeutico-riabilitativo un intervento che preveda l'impie-



go della musica sono indispensabili:

- La presenza di un musicoterapeuta qualificato
- Un modello musicoterapico e psicologico di riferimento
- La presenza di un setting strutturato
- Obiettivi legati al cambiamento di uno stato di disagio in essere
- Il riferimento ad un piano relazionale tra paziente e terapeuta, il loro incontro fra identità sonoro-musicali e l'ascolto empatico dell'altro.

La musicoterapia utilizza l'ascolto musicale per evocare ricordi o stati d'animo attraverso momenti di verbalizzazione di gruppo, facilitare il riconoscimento di ambienti o di momenti strutturati della giornata e, soprattutto nelle demenze, per ridurre i disturbi comportamentali migliorando il tono dell'umore e la socializzazione.

All'ASP il percorso di musicoterapia è iniziato nel novembre 2001 dalla struttura di Viale Pepoli ed è stato inizialmente rivolto a un gruppo di dieci persone, articolato in dieci incontri a cadenza settimanale. Questo breve ciclo è stato proposto anche nella sede di Via Saliceto, e ha continuato a ruotare fra le varie strutture dell'allora Ipb fino a diventare una realtà stabile in ognuna di esse.

Oggi, infatti, ogni struttura, sia CRA che Centri Diurni dell'ASP, mantiene l'attività di musicoterapia continuativa per tutto l'anno con percorsi della durata di quattro mesi per ogni gruppo, trattando così un elevato numero di ospiti ogni anno. Negli ultimi tredici anni hanno beneficiato di questa importante terapia non farmacologica persone con demenza senile, morbo di Parkinson, Alzheimer, afasia, malattie psichiatriche, deficit motori, disturbi dell'umore e della socializzazione.

L'attività è strutturata in cicli di quattro mesi ciascuno con sedute a cadenza settimanale della durata di 45 minuti. Una prima valutazione all'inclu-

sione degli ospiti nel gruppo viene effettuata dalle RAA e dagli animatori di reparto che tengono in considerazione la propensione all'ascolto o al canto e la tolleranza alle attività di gruppo. Successivamente il musicoterapeuta, nelle prime 3 sedute di ogni ciclo, valuta la risposta dell'ospite allo stimolo musicale, la propensione al canto e all'utilizzo degli strumenti e, non ultimo, la disponibilità a mettersi in gioco. Durante gli incontri vengono proposti ascolti di brani familiari al gruppo, preceduti e/o seguiti dalla verbalizzazione di pensieri, ricordi, sensazioni ecc; canto nelle varie forme (solo voci, con la base del brano, con accompagnamento strumentale); utilizzo degli strumenti musicali per favorire l'improvvisazione e la comunicazione non verbale.

**CANTARE** (canto attivo). L'attività vocale, individuale e corale, coinvolge i pazienti sia in apertura di seduta, mediante la melodia del saluto, sia nel corso della seduta, intonando canzoni note suggerite da qualche paziente o proposte dal terapeuta.

**ASCOLTARE** (canto recettivo). Oltre a consentire l'attivazione di un processo di comprensione, l'ascolto delle canzoni consente anche di approfondire gli aspetti emotivi suscitati negli ospiti: è una rievocazione delle emozioni che ciascuno associa a quella canzone, il ripetersi di un tempo vissuto, spesso scambiato con il presente a seconda del livello di compromissione cognitiva.

**IMPROVVISARE** (improvvisazione strumentale). Nelle improvvisazioni strumentali si lavora principalmente sui parametri sonori (ritmo, intensità, timbro e durata) con l'obiettivo di mantenere sempre attive le capacità di coordinamento motorio in pazienti spesso apatici e poco propensi al movimento, anche se con capacità deambulatorie non completamente compromesse. Il livello di attenzione dei pazienti viene mantenuto accelerando la pulsazione e incrementando l'intensità.

## L'ASP Città di Bologna dedica un seminario al ruolo della musicoterapia nei servizi assistenziali per anziani

27 settembre 2014  
Centro Servizi Cardinal Lercaro

Riportiamo di seguito il vissuto e i commenti dei diretti interessati rispetto all'attività di musicoterapia.

**Emilia e Emma:** "La musica è molto importante nella vita perché mette allegria, e di allegria si vive".

**Peppino:** "Quando ascolto la musica mi sento bollire, come qualcosa che ti sale dai piedi e ti tira su lo spirito".

**Iride:** "Venire qui serve alla memoria, a ricordare il nostro passato".

**Anna:** "Mi piace molto la musica, mi fa stare bene e ascoltare qui, l'opera in particolare, mi fa rivivere la gioventù di quando facevo la comparsa in teatro, e fa dimenticare i dispiaceri".

**Lina:** "Cantare è come pregare!".

**Nella:** "Venire qui ci aiuta a conoscere noi stessi, le nostre emozioni e a conoscere il pensiero degli altri".

**Anna Eva,** riferendosi ai campanelli: "mi ricorda il suono di un regalo di mio padre di quando ero piccola".

**Iolanda,** che prende sempre il tamburello: "lo suonavo anche al teatro quando facevo la comparsa".

**Mario,** riferendosi ai legnetti: "si sentono di più" (nell'insieme sonoro).

**Desdemona,** riferendosi al tamburello: "mi piace il suono".

**Alfredo** riferendosi alla maraca: "ho solo una mano e mi piace il suono".

**Luisa,** affezionata al cembalo "perché il suono è squillante e dà allegria".

1. Medico, docente di neurologia e psichiatria alla Columbia University, autore di importanti scritti sulle reazioni del cervello alle esperienze umane, tra cui *Musicofilia, racconti sulla musica e il cervello* (edizione italiana trad. Isabella Blum), Adelphi Edizioni, Milano, 2010.

2. *Op. cit.*, p. 424.

# In viale Roma nasce l'Alzheimer Caffè “Non ti scordar di me”

di TIZIANA POLLINI Coordinatrice attività di animazione

*Contro l'isolamento degli anziani affetti da demenza e per una corretta informazione sulla malattia, uno spazio informale e "rilassato" dove anziani, familiari e volontari possono confrontarsi, ricevere un consulto e al tempo stesso sentirsi a casa*

Nel mese di giugno è stato inaugurato nella sede di viale Roma il Caffè “Non ti scordar di me”. Rivolto ad anziani con demenza e ai loro familiari, caregiver e volontari, l'iniziativa rientra nell'ambito dell'esperienza degli “Alzheimer Caffè”, momenti di socializzazione in un'atmosfera rilassante dove conoscersi, incontrarsi davanti ad un buon caffè e, grazie al confronto con esperti del settore, ricevere informazioni e scambiarsi esperienze.

Il Caffè “Non ti scordar di me” è promosso da ARAD onlus, Associazione di Ricerca e Assistenza delle Demenze ed è sostenuto da ASP Città di Bologna in collaborazione con numerose realtà che operano in città: Ancescao, Auser, Centro disturbi cognitivi Azienda USL Bologna, Croce Rossa Italiana – Comitato provinciale, Servizio sociale territoriale Quartiere Savena. Ideati negli anni '90 dalla psicogeria-

tra olandese Bere Miesen, gli “Alzheimer Caffè” rappresentano un'importante occasione per parlare apertamente del tema della demenza favorendo il superamento dello stigma della malattia attraverso la socializzazione. Per il malato, infatti, è fondamentale entrare in contatto con persone di cui ci si può fidare in quanto sono in grado di comprendere il suo problema o perché lo condividono, trovandosi nella stessa sua situazione. Nel tempo i Caffè si sono rivelati anche un ottimo antidoto contro l'isolamento degli anziani e dei loro familiari oltre che uno spazio di condivisione di informazione sugli aspetti medici e psicosociali della demenza. Per il familiare, infatti, è importante poter parlare con persone competenti da cui ricevere informazioni su come comportarsi, sull'espressione della malattia e sulle possibili forme di assistenza attuabili.

Sono tre gli incontri che si sono succeduti dall'inaugurazione dell'iniziativa: nel primo anziani e familiari sono stati coinvolti in un'attività di animazione con musica e canti; nel secondo appuntamento i familiari hanno avuto l'opportunità di consultarsi con una psicologa dell'associazione ARAD. Nell'incontro conclusivo gli anziani sono stati accolti con un giro di “termometro dell'umore” e ordinazioni al bar. Dopo la pausa estiva, il Caffè “Non ti scordar di me” torna in azione con nuovi appuntamenti e iniziative.





# Coltivare una scrittura felice

di GIULIANA MONGARDI Staff di Direzione



La comunicazione è una delle linee prioritarie della nostra Azienda, assume un ruolo centrale dell'agire e rappresenta uno strumento essenziale per un'amministrazione efficace. Comunicare non è solo dare la notizia di un determinato processo decisionale, ma è parte integrante del processo stesso. Per queste motivazioni, è stato chiesto a BandieraGialla, associazione che si occupa di informazione sociale, di organizzare un percorso formativo rivolto ai dipendenti che a vario titolo si occupano di comunicazione utilizzando vari strumenti: dalla rivista alla newsletter, dal sito web ai comunicati senza tralasciare i rapporti con l'utenza e le istituzioni.

Nei mesi di maggio e giugno si è così svolto il corso "Coltivare una scrittura felice anche in ambito professionale" che si è focalizzata sulle tecniche per una scrittura semplice e funzionale, re-

cuperando l'aspetto più piacevole dello scrivere in chiave professionale. Il percorso si è strutturato in sei lezioni di quattro ore ciascuna con la partecipazione attiva delle persone e con la possibilità di sperimentarsi in esercitazioni. Oltre alla riscoperta del piacere della scrittura, il corso si proponeva di migliorare la capacità di comunicare verso l'esterno favorendo una maggiore conoscenza delle tecniche di scrittura e delle specificità della comunicazione on line.

La comunicazione mette in relazione le parti di un sistema, definisce connessioni che gli danno un valore nuovo; pertanto è d'importanza strategica una buona comunicazione interna ed esterna.

Perché proporre un corso di scrittura a persone che lavorano per un'Asp? In un'Asp non ci sono scrittori né giornalisti di professione, almeno per contratto (ma forse qualcuno in privato in realtà lo è), eppure la scrittura, e più in generale l'attività comunicativa, è parte integrante del lavoro di molti dipendenti dell'Azienda. Scrivere un progetto, redigere un bilancio, informare con un'e-mail i propri colleghi o gli utenti di una novità legislativa o della variazione di orario di un ufficio: sono tutte azioni che implicano uno sforzo comunicativo, la trasmissione di un messaggio che, in un'organizzazione così complessa com'è l'ASP, raggiunge i destinatari più vari e richiede, dunque, l'utilizzo di registri diversi.

Comunicare in modo efficace è operazione

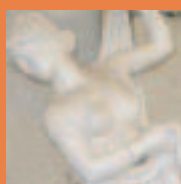


Spesso la comunicazione interna viene considerata una sovrastruttura, un'entità separata che agisce sull'organizzazione; in realtà è una parte costituente dell'organizzazione stessa, il tessuto connettivo senza il quale non è possibile mettere in relazione le persone, attivare processi, interagire con i contesti. La comunicazione esterna si esplicita nel dialogo diretto con tutti gli interlocutori che gravitano intorno all'ente, siano essi familiari degli ospiti, cittadini, altre amministrazioni o enti, favorendo la conoscenza delle attività e dei progetti dell'Azienda e facilitando l'accesso ai servizi e agli atti.

di ROSSELLA VIGNERI

e NICOLA RABBI

tutt'altro che scontata ed è per questa ragione che abbiamo pensato di organizzare un corso di formazione in grado di fornire gli strumenti per imparare a scrivere, on line e off line, in modo semplice, accontentando – quando possibile – tecnicismi e burocratese. Come si costruisce un titolo efficace? Quali strategie possiamo mettere in campo per fare in modo che il lettore resti incollato al testo fino alla fine? Ci sono differenze tra un articolo scritto su una rivista e quello pubblicato su un sito? Sono tante le questioni su cui abbiamo ragionato insieme attraverso esercizi e stimoli creativi. Una sfida che i partecipanti hanno accolto con grande entusiasmo e che sicuramente porterà i suoi frutti nel lavoro redazionale e quotidiano dei dipendenti ASP.



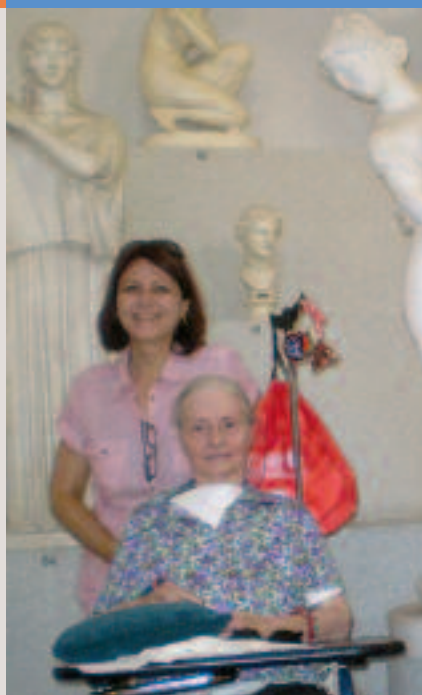
# M Momenti di Vita Quotidiana

## Viviamo la città

In linea con gli obiettivi previsti dal progetto di animazione, alcuni residenti del C.S. Saliceto nel mese di giugno e luglio hanno avuto la possibilità di trascorrere due giornate nella loro amata città, in compagnia di alcuni familiari.

Le mete delle loro gite sono state i giardini Margherita, luogo preferito dai bolognesi, dove hanno gustato pizza e gelato all'aria aperta, e la biblioteca dell'Archiginnasio per visitare la mostra dedicata al Bologna F.C.

*Rosa, Anna, Giovanna – Servizio Animazione Saliceto*



## Una giornata insieme all'insegna del divertimento

È tornato anche quest'anno l'immancabile appuntamento con "Una giornata insieme", un momento di festa che si svolge nel mese di settembre in tutti i Centro Servizi dell'ASP Città di Bologna. Una tradizione che si rinnova ormai da anni coinvolgendo anziani, familiari e il personale dell'Azienda. Nell'edizione 2014 sono state organizzate varie attività di animazione: dai giochi senza barriere (nella struttura di via Saliceto) a un'iniziativa dedicata ai 60 anni della RAI (in viale Roma) e ai quiz musicali (nel centro di via Albertoni). Un'occasione di festa ma anche un momento d'incontro dove conoscersi tutti più da vicino.

*Tiziana Pollini – Coordinatrice attività di animazione*





## Vilma e Lia del settore logistico vanno in pensione

di *Tiziana Pollini*,  
Coordinatrice attività di animazione

Carissime Lia e Vilma, dopo tanti anni di lavoro, finalmente è arrivato per voi il momento di riposare e godervi il tempo libero e i vostri nipotini! Possiamo dirvi che avervi avute come colleghe è stato un piacere, non sappiamo proprio come faremo senza di voi! Le vostre colleghe che vi dedicano questo pensiero.

*Alla notizia della vostra pensione, carissime, siam rimasti di sasso; per tutti quanti siete state un'istituzione, e ci è sembrato un vero colpo basso.*

*Tutti i colleghi che avete avuto accanto son debitori di un insegnamento: dei vostri "valori aggiunti" avran sicuramente rimpianto della vostra competenza e del talento;*

*rapporti umani a dir poco eccellenti, grande empatia, dote da tutti vista, e non guasta, anzi attira complimenti il vostro look sempre professionale.*

*Per quarant'anni avete sempre lavorato elargendo il vostro importante contributo; ora che tale supporto ci è negato, a chi potremo chiedere un aiuto?*

*Verrà meno la vostra supervisione, mancheranno i consigli e l'esperienza; si dirà: "Se non fossero già in pensione"! Ma la vita è così, ci vuol pazienza!*

*Bando ai rimpianti! Adesso, finalmente, potete dedicarvi con soddisfazione, padrone del Vostro tempo..*

*Auguri carissime, siete nei nostri cuori! E, nei futuri lunghi anni felici, ricordando il passato con amore, lasciate una porta aperta per gli amici.*

## Vacanza protetta: un mare di... opportunità

di *Miriam Sardei*, animatrice

Il momento della vacanza per la maggior parte di noi rientra nella normalità ma per chi vive la perdita delle autonomie ciò che era "normale" progressivamente si riduce e scompare, modificando l'idea di se stessi e il senso della propria vita.

Per un animatore progettare e realizzare opportunità di vacanza per persone spesso assai diverse per età e servizi di appartenenza, considerando le problematiche ma anche le capacità e le istanze individuali, vuol dire cercare di restituire loro spazi di libertà, emozioni, stimoli ... insomma un po' di quella normalità che si associa alla qualità della vita.

Andare al mare anche a 90 anni, o ritornarci quando si pensava di non vederlo più, entrare in acqua anche

se si è su una sedia a rotelle, gustare una cucina da ristorante e non da mensa, camminare sul bagnasciuga, partecipare a un gioco in spiaggia, al karaoke, o ai balli di gruppo, far colazione in giardino ascoltando musica classica, sorbire una tazzina di caffè vero, non di orzo, chiacchierando sotto il portico, impastare e friggere le crescentine per la festa di fine vacanza: sono tutte emozioni indescrivibili.

Ma è importante anche essere coinvolti per dare una mano a lavare le stoviglie, spazzare il pavimento della villetta, piegare i teli da spiaggia, spingere una carrozzina, fare la spesa... piccole cose che alimentano autostima e senso di capacità.

Riuscire in pochi giorni a integrare gli anziani tra loro e con il luogo d'accoglienza, ricreando un contesto capace di comunicare familiarità e sicurezza, è un lavoro che richiede all'equipe grande professionalità, organizzazione e molte energie, ma il nostro impegno a lavorare per rimettere in moto la voglia di esserci e restituire senso agli anni non va mai in vacanza!





# Il sistema di accreditamento per la gestione unitaria dei servizi agli anziani

ASP Città di Bologna ha definito un accordo con le cooperative sociali per la gestione unitaria delle strutture socio-sanitarie, in vigore dal 1° giugno 2014, così come previsto dalla Legge regionale n. 4/2008 sull'accREDITAMENTO dei servizi socio-sanitari e SMI delle Deliberazioni della Giunta Regionale n. 514/2009 e n. 2110/2009. Con tale accordo viene attuata la separazione delle strutture pubbliche da quelle gestite dal privato sociale, in un sistema di accreditamento e controllo pubblico dei servizi.

## LE CASE RESIDENZA PER ANZIANI GESTITE DA ASP CITTÀ DI BOLOGNA

- Centro Polifunzionale Card. Lercaro
- Centro Servizi Saliceto
- Centro Servizi Albertoni
- Centro Servizi Giovanni XXIII di viale Roma, reparti IB e IIB

## CENTRI DIURNI GESTITI DA ASP

- Aquilone
- Savioli
- Lercaro
- San Nicolò
- Margherita
- Albertoni

## CENTRI E RESIDENZE GESTITI DALLA COOPERATIVA IN CAMMINO

- Casa Residenza per anziani Pepoli
- Casa Residenza di viale Roma, reparti IA e IC

## CENTRI GESTITI DALLA COOPERATIVA ANCORA SERVIZI

- Centro Polifunzionale Madre Teresa di Calcutta

## NUOVO SISTEMA TARIFFARIO

Dal 1 giugno 2014, per 512 posti letto, la retta utente giornaliera passa da 52,60 a 51,60 euro; rimane, invece, invariata (52,60 euro) per gli ospiti di altri 145 posti letto in strutture riconosciute "ad alta qualità aggiuntiva" (Centro Polifunzionale Lercaro e Madre Teresa di Calcutta).