



ASP Circondario Imolese  
Centralino Unico tel. 0542/655911  
Sede Legale Via Matteotti, 77  
40024, Castel S. Pietro Terme (BO)  
tel. 0542/655911 fax 051/944644  
C.F. e P. IVA 02799561200

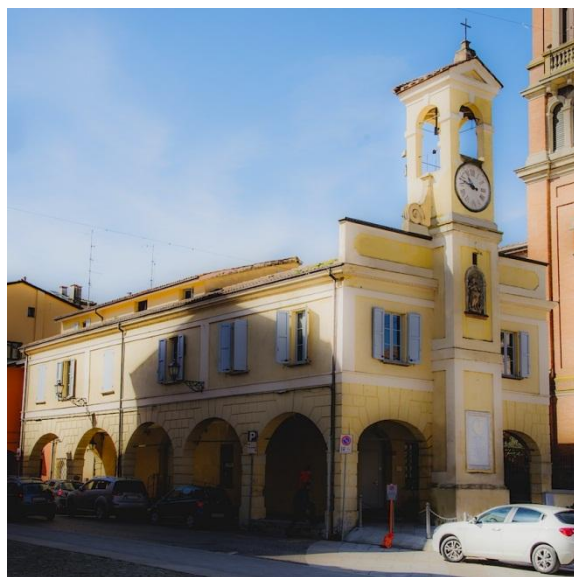
E-mail: [asp@aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:asp@aspcircondarioimolese.bo.it)

PEC: [affarigenerali.aspcircimolese@postecert.it](mailto:affarigenerali.aspcircimolese@postecert.it)

## LA CARTA DEI SERVIZI

### dell'Azienda Servizi alla Persona Circondario Imolese

*I diritti del singolo per il benessere di tutti*



SEDE ASP C.S.PIETRO TERME

Approvata con delibera consiliare n. 31 del 26/06/2010

Modificata con delibera consiliare n. 67 del 17/11/2010

Modificata con delibera consiliare n. 24 del 13/06/2013

L'ASP Circondario Imolese assumerà adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei Servizi adottata, assicurandone la più ampia diffusione. Sarà infatti pubblicata nei siti dell'ASP e dei Comuni conferenti e sarà reperibile da ogni cittadino presso gli Sportelli sociali e le Sedi dei Servizi.

La revisione della presente Carta dei Servizi avverrà con cadenza di norma triennale.



*La Carta dei Servizi è un documento che nasce dalla volontà dell'Azienda Servizi alla Persona Circondario Imolese (ASP Circondario Imolese) per promuovere una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti.*

*Ci si è dati l'obiettivo di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento il miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini.*

*Questa Carta è alla sua terza edizione e rappresenta un'opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo; siamo convinti che un'adeguata informazione e una buona conoscenza sono la premessa per l'esercizio effettivo dei propri diritti.*

***La Presidente del  
Consiglio Amministrazione  
Gigliola Poli***



## INDICE

**La Carta dei Servizi è un documento unitario, composto di una parte generale e due allegati specifici.**

**Nella parte generale sono compresi i seguenti argomenti:**

- A. Presentazione dell'Ente, dei fini istituzionali, dei servizi e interventi erogati
- B. Principi e regole di comportamento dell'ASP Circondario Imolese
- C. Impegni assunti verso l'utente: parametri di qualità perseguiti, presentazione dei servizi offerti attraverso schede sintetiche
- D. Descrizione delle azioni per la partecipazione e la tutela dei cittadini (disciplina dei suggerimenti, segnalazioni e reclami, altre informazioni per l'accesso ai servizi e alle strutture)

**Gli allegati specifici comprendono una descrizione dei servizi e una definizione degli standard assunti per l'erogazione:**

<u>Allegato A</u>	Carta dei Servizi Sociali Territoriali	pag. 13
<u>Allegato B</u>	Carta dei Servizi Accreditati	pag. 23

## PARTE PRIMA: natura e fini istituzionali

### Chi siamo

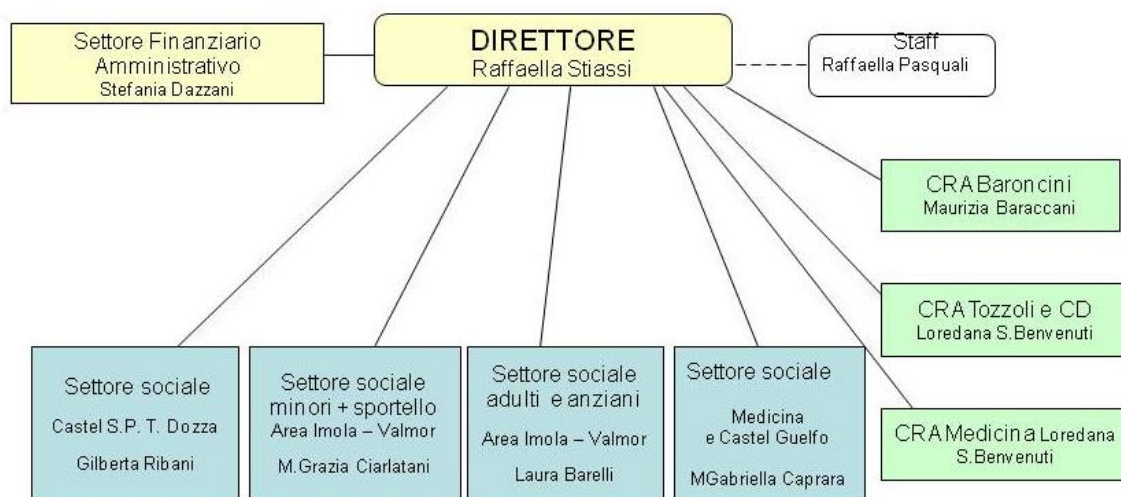
L'ASP Circondario Imolese è l'agenzia per le politiche sociali dei Comuni del Nuovo Circondario Imolese. La struttura che studia, analizza, propone ed effettua progettazione innovativa, assicura la prevenzione e gestisce i servizi.

L'ASP Circondario Imolese è un Ente pubblico, operativo dal primo gennaio 2008.

Nasce dalla volontà dei dieci Comuni del Nuovo Circondario Imolese di gestire in forma associata tutti i servizi sociali e socio-sanitari del territorio: dall'informazione all'inserimento nelle strutture residenziali, passando per tutti i servizi che supportano la permanenza a domicilio di tutte le fasce d'utenza. E' stata, infatti, conferita all'ASP la gestione delle attività, a favore di cittadine e cittadini residenti nel territorio degli Enti conferenti, negli ambiti relativi ai Minori, ai Disabili, agli Adulti, agli Immigrati ed agli Anziani (accesso – valutazione – programma assistenziale individuale – verifica degli interventi previsti nel piano con eventuale aggiornamento – valutazione della soddisfazione degli utenti), nonché delle attività in precedenza gestite da tre I.P.A.B. .

L'attività di gestione si fonda sul principio della concertazione con il vasto e fertile mondo delle cooperative sociali e delle associazioni di volontariato che costituiscono il Terzo Settore, in aggiunta alle parti sociali e alle istanze provenienti dalla società locale in attuazione del principio di sussidiarietà.

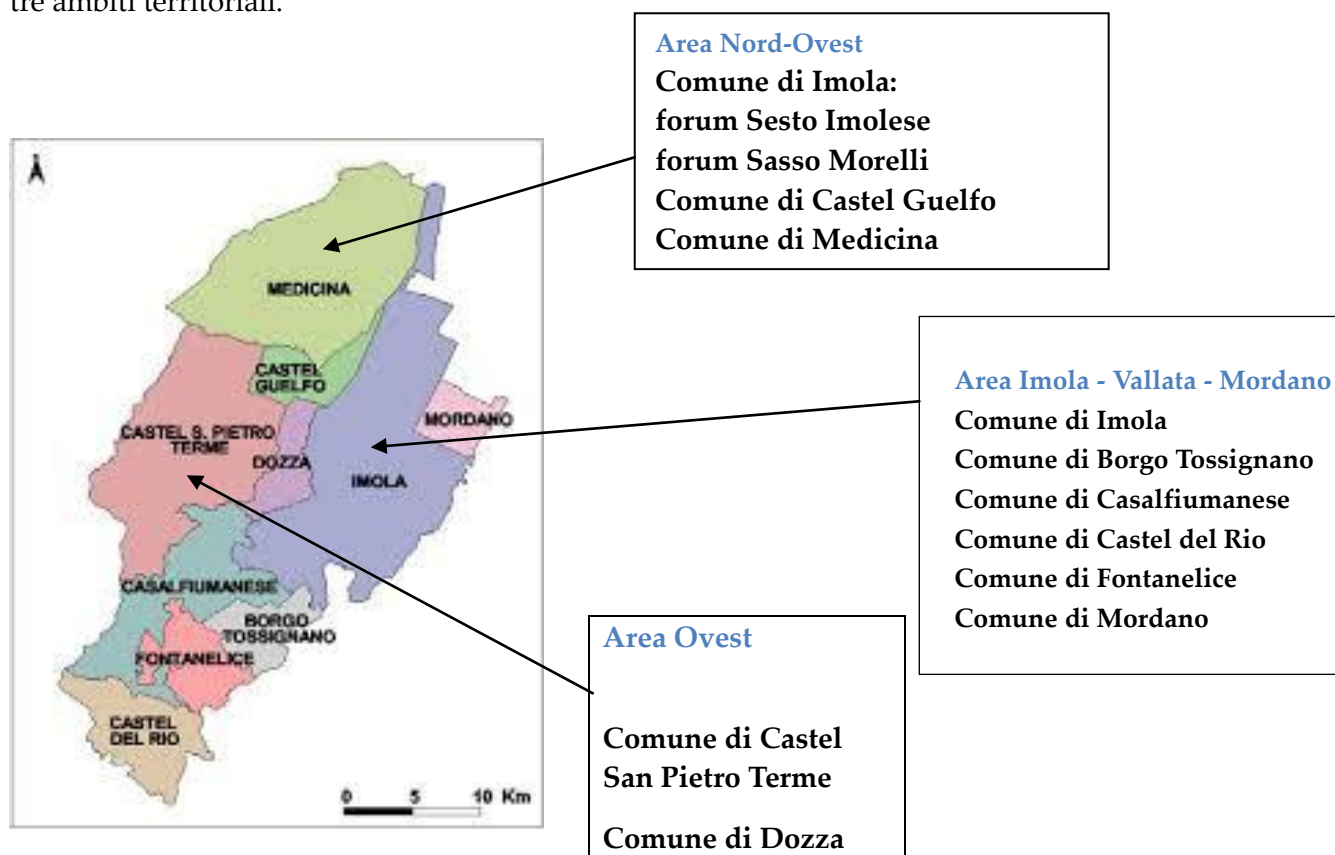
## Organizzazione ASP 2013



## Cosa facciamo

L'ASP Circondario Imolese gestisce l'accesso ai servizi ed agli interventi attraverso lo **sportello sociale** (vedi elenco sportelli), mentre la loro erogazione viene effettuata da una molteplicità di soggetti.

ASP è titolare della gestione diretta dei **servizi sociali territoriali** con personale dell'ASP e la collaborazione dei volontari. L'organizzazione privilegia un approccio di tipo orizzontale che parte dalle necessità presenti sul territorio e consente una lettura ancor più precisa dei bisogni dei cittadini in aggiunta ad una maggior efficacia e flessibilità operativa. L'organizzazione si fonda su tre ambiti territoriali.



Assicura inoltre **altre tipologie di servizi sociali** attraverso rapporti in convenzione con l'Azienda sanitaria locale, la Cooperazione sociale, l'Associazionismo, etc. presenti sul territorio e attraverso appalti di servizi assistenziali e/o tecnici a cooperative sociali.

Partecipa all'erogazione dei servizi, attraverso la gestione diretta di **servizi accreditati** a valenza socio-sanitaria per anziani: Casa Residenza Anziani Cassiano Tozzoli, Centro Diurno Anziani Cassiano Tozzoli, Casa Residenza Anziani Fiorella Baroncini, Casa Residenza Anziani Medicina.

## PARTE SECONDA: principi e regole di comportamento

### *I nostri principi sono i nostri valori*

La soddisfazione dei bisogni del cittadino costituisce l'obiettivo primario dell'ASP Circondario Imolese, pertanto nell'erogazione dei propri servizi si impegna a rispettare ed attuare, in base ad obiettivi operativi, i seguenti principi fondamentali :

<b>UGUAGLIANZA</b>	I servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di età, sesso, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche. E' garantito, quindi, l'accesso ai servizi a tutti coloro che abbiano i requisiti per averne diritto
<b>IMPARZIALITA' E TRASPARENZA</b>	L'ASP agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo la regolarità e la trasparenza del servizio. Gli operatori sono tenuti a svolgere la loro attività in modo obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti. Ogni cittadino ha, inoltre, diritto di conoscere, in qualsiasi momento, l'andamento delle proprie pratiche
<b>PARTECIPAZIONE</b>	Viene garantita ai cittadini la partecipazione attraverso il diritto d'accesso, la tutela della privacy, la facoltà di presentare suggerimenti e reclami per il miglioramento dei servizi . Inoltre ogni cittadino che esprima interesse e competenza rispetto a un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comune dei progetti, degli obiettivi e dei metodi di soluzione del problema stesso
<b>CONTINUITA'</b>	L'ASP, con la collaborazione dell'AUSL e delle organizzazioni del Terzo Settore, assicura alle persone e alle famiglie che l'erogazione dei servizi avvenga in modo integrato, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse e i vincoli esistenti, salvaguardando la presa in carico delle famiglie
<b>CHIAREZZA E CORTESIA</b>	Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità. Tutti i servizi devono essere erogati in un clima di riservatezza e nel rispetto della dignità della persona
<b>QUALITA' ED EFFICIENZA</b>	I servizi sociali si impegnano costantemente sia a soddisfare le esigenze dei cittadini sia a ottimizzare le risorse a disposizione.
<b>PROMOZIONE SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO</b>	L'ASP promuove e garantisce l'attività delle Associazioni di Volontariato in una logica di sussidiarietà orizzontale



## PARTE TERZA: gli impegni con i cittadini

Il miglioramento continuo dell'attività passa attraverso una corretta e diffusa conoscenza e informazione dei servizi erogati e dall'individuazione di indicatori e standard di qualità grazie ai quali i cittadini possono "misurare" i servizi proposti.

Per entrambi gli aspetti dei servizi offerti (quelli più generali e quelli più specifici) si intende quindi innanzitutto fornire:

- tutte le **informazioni** necessarie alla corretta identificazione del servizio o fase del processo,
- **l'individuazione di fattori di qualità** che sono stati tradotti in indicatori, cioè in variabili qualitative o quantitative in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'utenza e delle potenzialità dell'Azienda.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito;
- costituisce un obiettivo da raggiungere, quale concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità.

Un'informazione completa e l'individuazione di indicatori di qualità costituiscono il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione del miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti.

Il monitoraggio del processo e dei servizi ci offre la possibilità di verificare in modo approfondito lo sviluppo dei percorsi di miglioramento continuo.

Per questa edizione sono state predisposte "Carte dei Servizi" specifiche per i Servizi Sociali e per i Servizi Accreditati.

### A. il processo di erogazione dei servizi e degli interventi sociali.

Allegato A: la Carta dei servizi del Servizio Sociale Territoriale. Nella carta vengono illustrati i servizi erogati direttamente e attraverso altri soggetti per fasce di utenza: Famiglie e Minori, Adulti e Disabili, Anziani parzialmente o completamente non autosufficienti. Inoltre vengono dettagliate le modalità di accesso e presa in carico e gli indicatori e standard che ne consentono un adeguato monitoraggio.

### B. il processo di assistenza dei servizi accreditati.

Allegato B: la Carta dei servizi delle Case Residenza Anziani e del Centro Diurno gestiti direttamente da ASP. In particolare sono dettagliati le caratteristiche strutturali, i servizi assistenziali socio-sanitari, alberghieri e di supporto, le figure professionali impiegate e le modalità di partecipazione alla vita comunitaria, il sistema di accesso e di presa in carico e gli indicatori e standard di qualità.

## PARTE QUARTA:

### partecipazione e tutela dei cittadini

#### *Partecipazione e trasparenza*

L'ASP Circondario Imolese stimola e promuove la partecipazione e il confronto con gli utenti e i loro familiari ritenendo fondamentale che questi possano e debbano dare un contributo al miglioramento dei servizi mediante suggerimenti e segnalazioni.

La collaborazione degli utilizzatori dei servizi è preziosa perché consente, attraverso appositi strumenti di indagine, di operare quegli aggiustamenti che si rendono di volta in volta necessari per modulare i servizi in rapporto alle reali esigenze dei cittadini.

Gli strumenti di partecipazione saranno:

- la divulgazione dei risultati sulle indagini di soddisfazione degli utenti;
- la pubblicazione periodica di dati e indicatori di attività attraverso il Bilancio Sociale;
- la possibilità di presentare agli operatori e al Responsabile del servizio osservazioni, suggerimenti, segnalazioni critiche, verbali o scritte;
- la possibilità di sporgere formale reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni;
- una gestione dei servizi residenziali che preveda la partecipazione attiva nei comitati di gestione delle famiglie, degli utenti e dei volontari;

Stimolare e consolidare un rapporto basato sul reciproco scambio di informazioni è l'obiettivo che ci proponiamo di raggiungere in quanto riteniamo che la crescita dei nostri servizi debba essere sempre più legata alla crescita del dialogo con i cittadini.

Come previsto dall'Art. 9 dello Statuto, al fine di mantenere e consolidare i legami con le comunità locali dove sono dislocati i servizi, l'ASP Circondario Imolese promuove la costituzione di organismi di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, di controllo della qualità e di promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale denominati Comitati di Vigilanza. A seguito del processo di accreditamento, la funzione dei Comitati è transitata al Nuovo Circondario Imolese, che rappresenta la Committenza istituzionale.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Con l'attuazione delle normative per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza della pubblica amministrazione è possibile consultare il sito dell'ASP [www.aspcircondarioimolese.bo.it](http://www.aspcircondarioimolese.bo.it) per prendere visione del "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità".

## **I reclami e le segnalazioni**

I reclami sono uno strumento importante di tutela e partecipazione per gli utenti. La procedura in essere è disponibile sul sito di ASP e di seguito si riassumono i passi più significativi.

### **Ricevimento della segnalazione**

L'utente che intende presentare una segnalazione, può utilizzare il modulo predisposto dall'Azienda, disponibile sia in formato cartaceo presso gli Sportelli Sociali, che elettronico reperibile sul sito internet dell'ASP alla voce *Modulistica* e, nel caso in cui l'utente non lo utilizzi, sarà cura dell'operatore dello Sportello Sociale ricondurre la comunicazione nell'ambito della procedura più oltre illustrata.

Il modulo è predisposto come documento unico per ogni tipo di segnalazione sul quale interagiscono tutti i soggetti coinvolti nella procedura, fermo restando che le varie tipologie di segnalazione costituiscono strumenti di comunicazione diversi che attivano procedure diverse.

La segnalazione può essere inoltrata direttamente ad uno Sportello Sociale o alla Direzione aziendale e può pervenire: - tramite contatto diretto o telefonico con un operatore dello Sportello Sociale, tramite le cassette collocate presso le sedi degli Sportelli Sociali e delle strutture socio-assistenziali aziendali, tramite posta elettronica, tramite fax o lettera.

### **Presa in carico**

La responsabilità della presa in carico della segnalazione è dell'operatore dello Sportello Sociale che la riceve. Qualora la segnalazione sia ricevuta da altre strutture aziendali, queste dovranno trasmetterla allo Sportello Sociale territorialmente competente.

a) nel caso di *reclamo*:

- entro due giorni dalla ricezione al protocollo, va trasmesso al Direttore per la definizione del caso, evidenziando i termini entro i quali occorre dare la risposta;
- il Direttore ne valuta l'assegnazione e la trasmette al Responsabile di Area/Servizio/U.O. di competenza;
- questi, verificati i fatti esposti, è tenuto a fornire al Direttore, di norma entro 7 giorni, le informazioni necessarie per redigere una appropriata risposta all'utente, utilizzando l'apposito spazio del modulo;

b) nel caso di *segnalazione critica*: va trasmesso al Responsabile del Servizio e può dar corso ad una risposta di *cortesia*;

c) nel caso di *osservazioni/suggerimenti* così come per gli *apprezzamenti/ringraziamenti*: vengono trasmessi al Responsabile del servizio di riferimento, da utilizzare come strumento di monitoraggio della qualità del servizio offerto, senza obbligo di risposta all'utente.

### **Risposta all'utente**

La risposta all'utente, deve essere obbligatoriamente fornita solo in caso di *reclamo*.

Lo Sportello Sociale ha il compito di concludere il flusso comunicativo, predisponendo la risposta all'utente sulla base di quanto rappresentato dal Responsabile di processo.

Nel caso di *reclamo*, la risposta, firmata dal Direttore, viene trasmessa all'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento a protocollo della segnalazione.

Qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, dovrà essere comunicata la ragione del ritardo ed una previsione sulla sua conclusione allo Sportello Sociale competente, che a sua volta provvederà ad informare l'utente segnalante prima dello scadere dei 30 giorni.

## LA CARTA DEI SERVIZI E' UN PATTO TRA L'ASP E I SUOI UTENTI, UN ACCORDO CHE PRECISA I DIRITTI E I DOVERI RECIPROCI.

PER L'ASP CIRCONDARIO IMOLESE	PER I CITTADINI
<p>La Carta dei Servizi intende cogliere diversi obiettivi. In primo luogo essere uno strumento di informazione dei servizi offerti dall'ASP Circondario Imolese ai cittadini del territorio in cui opera. La finalità generale della Carta dei Servizi è definire i livelli di qualità che l'ASP Circondario Imolese assume come propri. A questo fine, mentre orienta il cittadino verso la qualità dei servizi che vengono realizzati per rispondere alle sue esigenze, impegna l'ASP ad un'azione di miglioramento costante.</p>	<p>La Carta dei Servizi è uno strumento di partecipazione, di trasparenza e collaborazione reciproca con i cittadini utenti, poiché:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilisce e garantisce i loro diritti;</li> <li>• dà un potere di controllo esterno e diretto sulla qualità dei servizi offerti;</li> <li>• definisce i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto affermato nella Carta stessa</li> </ul>

## CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE



### Attività del Servizio Sociale

Il Servizio Sociale utilizza le proprie competenze professionali per rilevare i bisogni che singoli e famiglie esprimono, orientare gli interventi di assistenza e di inclusione sociale, valorizzare le risorse delle persone e della comunità territoriale in cui il servizio sociale opera.

L'assistente sociale è il professionista che, in collaborazione con altre figure professionali, guida il processo di aiuto alla persona in difficoltà, indirizzando la propria attività particolarmente ai minori, alle famiglie fragili, ai disabili, agli anziani non autosufficienti e in generale alla popolazione in situazione di fragilità.

L'organizzazione dei servizi su base territoriale è stata individuata quale ambito ottimale per una lettura dei bisogni articolata e completa e per la costruzione di risposte/interventi flessibili e rispettose delle specificità dei contesti. Le Aree Territoriali sono caratterizzate da una specifica competenza di intervento a livello territoriale per garantire la gestione dell'insieme dei servizi e degli interventi sociali e socio-sanitari erogati.

L'area di Imola, Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Fontanelice, Castel del Rio e Mordano, è suddivisa in due distinte aree di cui una dedicata alle attività per Minori e Sportello Sociale sotto la responsabilità di **Maria Grazia Ciarlatani** e l'altra dedicata alle attività per Adulti e Anziani diretta da **Laura Barelli**.

L'area Ovest si impernia sul territorio di Castel San Pietro Terme e Dozza e ne è responsabile **Gilberta Ribani**.

L'area Nord Ovest comprende i Comuni di Medicina e Castelguelfo ed alcune frazioni di Imola ed è diretta da **Maria Gabriella Caprara**.

## Come trovarci: lo sportello sociale

La porta di accesso all'ASP Circondario Imolese è lo Sportello sociale, dove è possibile ottenere informazioni, orientamento e aiuto relativi ai problemi sociali.

Negli orari di apertura al pubblico il cittadino può presentarsi, senza alcuna formalità, allo Sportello sociale dove viene effettuata una prima analisi della domanda definita "accoglienza": in base a questa viene orientato sui diversi servizi a disposizione, vengono indicate le procedure da seguire ed, eventualmente, fissato un appuntamento con l'assistente sociale competente per il tipo di situazione esposta dal cittadino.

Il cittadino può rivolgersi, per informazione e orientamento sui servizi sociali e socio-sanitari, allo Sportello di più facile fruibilità per orario o sede.

Nel caso in cui, oltre all'informazione, fosse necessaria l'attivazione di servizi di aiuto specifici, le persone verranno messe in contatto con l'equipe di professionisti che operano nel territorio di residenza.

### Sportelli Sociali

- **Sportello Sociale Borgo Tossignano:** p.za dell'Unità d'Italia, 7 (c/o Municipio) - 40021, Borgo Tossignano (BO) - tel. 0542/94206. **Orari:** martedì e giovedì ore 9.00/12.00;
- **Sportello Sociale Castel Guelfo:** via Gramsci, 24 (c/o Poliambulatorio Medicina di Gruppo) - 40023 Castel Guelfo (BO) - tel. 0542/54057. **Orari:** lunedì mattina ore 9.00 /11.00;
- **Sportello Sociale Castel San Pietro Terme:** c/o Ospedale - Casa della Salute, v.le Oriani, 1 - 40024 Castel S. Pietro Terme (BO) - tel. 051/6955331 fax 051/6955332 - e-mail: [sportello.castelsanpietro@aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:sportello.castelsanpietro@aspcircondarioimolese.bo.it). **Orari:** dal lunedì al venerdì ore 8.30/12.30, martedì pomeriggio ore 15.00/17.45;
- **Sportello Sociale Dozza:** p.zza della Libertà, 3 (c/o Municipio) - 40060, Dozza (BO) - tel. 0542/672408. **Orari:** martedì mattina ore 9.30/12.30;
- **Sportello Sociale Imola:** v.le d'Agostino, 2/a - 40026 Imola (BO) - tel. 0542/606720 fax 0542/606762 - e-mail: [sportello.imola@aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:sportello.imola@aspcircondarioimolese.bo.it). **Orari:** dal Lunedì al Venerdì ore 8.30/12.30, martedì pomeriggio ore 15.00/17.45;
- **Sportello Sociale Medicina:** via Saffi, 73 - 40059 Medicina (BO) - tel. 051/6973900 fax 051/6970359 - e-mail: [sportello.medicina@aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:sportello.medicina@aspcircondarioimolese.bo.it). **Orari:** lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.30/12.30, il martedì pomeriggio ore 15.00/17.45;
- **Sportello Sociale Mordano:** via Bacchilega, 6 (c/o Municipio) - 40027 Mordano (BO) - tel. 0542/672408. **Orari:** lunedì mattina ore 10.00/12.00;
- **Sportello Sociale Sesto Imolese:** via S. Vitale, 125/126 (c/o Centro Civico) - 40060 Sesto Imolese (BO) - tel. 0542/75107. **Orari:** ogni I e III giovedì del mese ore 9.00/ 11.00.

### Sportello Sociale Immigrati

*Sportello Immigrati di Imola:* Martedì dalle 14,00 alle 17,30 - Giovedì dalle 9,30 alle 13,00

*Sportello immigrati di Borgo Tossignano:* Aperto il primo lunedì del mese dalle 9,00 alle 12,00

*Sportello Immigrati di Medicina:* Mercoledì dalle 9,30 alle 12,30

*Sportello di Castel San Pietro Terme:* Venerdì dalle 9,00 alle 12,00

**ACCESSO E PRESA IN CARICO**

L'accesso e la presa in carico da parte del Servizio Sociale avviene in base alle seguenti fasi operative:

- I. ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA
- II. INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA E DELLE RISORSE UTILIZZABILI
- III. DEFINIZIONE ED ATTUAZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE O EDUCATIVO INDIVIDUALE
- IV. VERIFICA DEGLI INTERVENTI PREVISTI NEL PIANO e VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

**I ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA**

FUNZIONE	COMPORTAMENTO ADOTTATO DALL'ASP	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Accogliere le richieste dei cittadini / informarli	Garantire l'accesso telefonico e diretto negli orari di apertura degli Sportelli Sociali	Facilitare l'accesso delle richieste dei cittadini (100%)
	Il primo punto di incontro dei cittadini è un operatore competente ad orientare la domanda. Non si raccolgono segnalazioni anonime.	Tutte le domande, in qualunque modo pervengano, sono evase, pertanto tutte le richieste dei cittadini ricevono una risposta (100%)
	Visita domiciliare in caso di impossibilità di accesso al servizio nei casi di domanda appropriata	Il tempo di attesa dell'appuntamento con l'operatore sociale è compreso fra 3 e 5 giorni lavorativi
	Tutela della riservatezza dei cittadini	La riservatezza dei cittadini è tutelata
Invio delle richieste all'assistente sociale	Per le richieste che hanno bisogno di un approfondimento viene fissato un appuntamento con l'assistente sociale /operatore sociale di competenza per territorio	L'appuntamento con l'operatore sociale avviene mediamente entro i 15 giorni lavorativi, fatti salvi i casi urgenti per i quali il colloquio è immediato
	Quando il cittadino si rivolge di persona all'ASP , viene rilasciato un promemoria scritto con l'appuntamento	Tutti gli appuntamenti sono annotati (100%)
Analisi della richiesta	L'assistente sociale incontra l'utente e la sua famiglia ed effettua di norma una visita domiciliare. Nel primo incontro si chiarisce all'utente che potrà essere necessario raccogliere documentazione, lavorare con altre figure dell'ASP, contattare l'AUSL.	Tutti gli utenti in carico al Servizio Sociale sono conosciuti direttamente dall'operatore individuato come Responsabile del caso.



## II INDIVIDUAZIONE DEL PROBLEMA E DELLE RISORSE UTILIZZABILI

FUNZIONE	COMPORTAMENTO ADOTTATO DALL'ASP	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Individuare il problema	Assieme all'utente viene individuato il problema	Condivisione dell'analisi del bisogno tra utente e assistente sociale
	Si evidenziano le risorse personali dell'utente, la sua consapevolezza del problema	La valutazione professionale del bisogno tiene conto delle risorse economiche del cittadino, della famiglia, delle risorse proprie dell'ASP e di quelle della rete sociale
	Il reddito della persona e del nucleo familiare è uno degli elementi all'interno della valutazione complessiva	In tutti i casi in cui è prevista una compartecipazione dell'utente al costo del servizio, viene raccolta tutta la documentazione economica ed il relativo impegno di spesa da parte dell'utente
	Si valuta se attivare una valutazione integrata con l'AUSL (Medico di medicina generale, Unità di Valutazione Multidimensionale, Unità di Valutazione Geriatrica,...)	Si programma congiuntamente agli altri soggetti istituzionali coinvolti sul tema. Le valutazioni multi professionali, si effettuano di norma entro 30 gg dalla richiesta.

## III DEFINIZIONE ED ATTUAZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE O EDUCATIVO INDIVIDUALE

FUNZIONE	COMPORTAMENTO ADOTTATO DALL'ASP	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Fare il programma individualizzato	L'assistente sociale responsabile del caso è il referente per il piano. Nel programma vengono individuati e concordati gli obiettivi, i soggetti, le azioni stesse, i costi e i tempi per la loro attuazione e verifica	Il problema è affrontato nel piano individualizzato concordato con l'utente. In questo vengono affrontati i bisogni dell'utente e della sua famiglia nella loro complessità
Attuare il programma individualizzato	L'assistente sociale responsabile del caso coordina gli interventi, concordati anche con altre figure professionali e altri servizi	Per ogni utente viene compilata una cartella sociale nella quale si trova formalizzato il piano individualizzato che può avere valenza assistenziale e/o educativa.
	L'utente è informato dell'andamento del piano di lavoro (iter procedurale, tempi, ecc.)	Tutti i casi in carico sono trattati e vengono monitorati con frequenza almeno semestrale
	I tempi previsti sono rispettati, in applicazione dei criteri di accesso ai diversi servizi	Il cittadino viene informato circa i tempi ed i criteri di accesso al servizio

## IV VERIFICA DEGLI INTERVENTI PREVISTI NEL PIANO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

FUNZIONE	COMPORTAMENTO ADOTTATO DALL'ASP	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Valutare l'intervento	I programmi assistenziali e/o educativi vengono verificati in base agli obiettivi fissati nei singoli piani ed in relazione ai risultati attesi dal servizio	Il problema evidenziato viene affrontato rispettando tempi e i costi programmati. I singoli casi in carico vengono verificati almeno una volta l'anno e, comunque, alla conclusione del progetto. Almeno ogni due anni viene effettuata una ricerca campione sulla soddisfazione degli utenti



## Minori

Il Servizio Sociale che opera nell'ambito dei minori è orientato a far sì che agli stessi sia garantito il rispetto dei diritti sanciti dalla Costituzione e dalle normative nazionali ed internazionali: diritto alla salute, all'educazione, all'espressione della propria opinione su questioni che li riguardino, ad essere educati nell'ambito della propria famiglia o, in caso di impossibilità o incapacità da parte della stessa, ad essere accolti temporaneamente in una famiglia affidataria o in una comunità educativa... Svolge la propria attività attraverso il metodo del lavoro d'equipe che consente l'integrazione delle figure professionali e di "saperi" diversi. Assistenti sociali, educatori e psicologi sono chiamati ad effettuare valutazione congiunta ed integrata delle diverse realtà di bisogno coinvolgendo, ove necessario, i servizi sanitari (neuropsichiatria Infantile, Servizio Dipendenze, Servizio Salute Mentale, Consultorio familiare) che possano favorire una lettura completa delle esigenze dei singoli e dei nuclei oltre che la definizione di progetti di aiuto articolati e connessi. Il servizio sociale opera a favore dei minori anche mediante il sostegno a famiglie, gruppi e reti sociali.

Le richieste di intervento giungono al servizio o mediante accesso diretto degli interessati ai diversi sportelli sociali in cui è articolato l'Ente o mediante segnalazioni che possono pervenire dalle scuole, dall'Autorità Giudiziaria, da altri servizi, da privati cittadini.

L'intervento è orientato alla prevenzione, alla rimozione o alla riduzione delle condizioni di bisogno e di disagio derivanti da limitazioni personali e sociali, da condizioni di non autosufficienza, da difficoltà economiche. Il progetto predisposto coinvolge tutto il nucleo di riferimento dei minori ed è volto a sostenere le funzioni genitoriali con forme diversificate, utili a rimuovere gli ostacoli che impediscono un pieno esercizio delle stesse e un accesso pieno a tutte le risorse utili alla crescita e allo sviluppo dei minori.

### **I Contributi Economici**

L'Azienda ha definito uno specifico regolamento per l'erogazione di interventi di sostegno economico a nuclei familiari che presentino una situazione reddituale precaria, stabilita in base all'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE). La tipologia degli interventi erogati e l'ammontare degli stessi è determinata in base ad un progetto di aiuto concordato con gli adulti, progetto in cui si definiscono gli impegni e gli obiettivi dei diversi soggetti che possono portare ad un miglioramento della condizione di precarietà e di disagio. Le tipologie maggiormente utilizzate prevedono forme di assistenza economica diretta per cui al nucleo beneficiario è erogato denaro per la soddisfazione di bisogni primari, erogazione di buoni finalizzati al pagamento di utenze Hera o all'acquisto di generi alimentari presso supermercati convenzionati, oppure il pagamento diretto di alberghi o altre strutture di accoglienza per far fronte a situazioni di precarietà abitativa conseguente all'esecuzione di sfratti, spesso determinati da una morosità prolungata del nucleo.

### **Interventi di Tutela e Protezione**

Una parte significativa del lavoro del Servizio Sociale è rappresentato dall'attività che viene svolta in stretta relazione con l'Autorità Giudiziaria, solitamente la Procura o il Tribunale per i Minorenni, ma anche il Tribunale Ordinario, per tutte le situazioni in cui i diritti del minore sembrano confliggere con quelli delle figure genitoriali di riferimento oppure l'azione dei genitori stessi non risulta sufficientemente tutelante per i minori coinvolti. (separazioni conflittuali, situazioni di abuso e maltrattamento, minori a rischio di devianza, ogni altra situazione di pregiudizio per i minori).

### **Gli interventi di accoglienza**

Nel corso degli anni il Servizio Sociale dell'ASP ha progressivamente investito parte della propria attività nella individuazione di un sistema di accoglienza che potesse rispondere alle esigenze dei minori che necessitano temporaneamente di una risposta di cura e di un ambiente sereno in cui crescere in attesa che il nucleo familiare d'origine superi le difficoltà legate all'esercizio delle funzioni genitoriali. Tale sistema di accoglienza è articolato su diverse tipologie per meglio rispondere ai bisogni evidenziati dai minori stessi.

- L'affido familiare

L'affido è l'intervento temporaneo di aiuto e sostegno ad un minore che proviene da una famiglia in difficoltà. E' considerata risposta preferenziale per bambini di età inferiore ai 6 anni ed è utilizzato fino all'età della preadolescenza per le caratteristiche di affettività e per la capacità di creare legami e relazioni stabili. Attraverso l'affidamento, il bambino incontra una famiglia che, accogliendolo presso di sé, si impegna ad assicurargli una risposta adeguata ai suoi bisogni affettivi ed educativi per un periodo di tempo definito nel progetto individuale di sostegno al nucleo e al minore. Si tratta di una gamma differenziata di accoglimenti: dagli appoggi familiari per un numero limitato di ore o di giorni alla settimana, ad integrazione e supporto di limitate risorse parentali, all'accoglienza stabile per un periodo definito in sostituzione delle famiglie d'origine. E' previsto un contributo alle famiglie affidatarie per le spese sostenute per l'accoglienza del minore; l'importo è determinato in relazione alla tipologia di accoglienza ed alle esigenze o specificità del minore accolto.

- L'accoglienza in comunità

Questa tipologia di accoglienza è utilizzata prevalentemente per minori appartenenti alla fascia della pre - adolescenza e dell'adolescenza che necessitano di interventi di protezione decretati o ratificati dall'Autorità Giudiziaria; rientrano in questa condizione anche i minori stranieri non accompagnati trovati sul territorio del Circondario imolese. Le comunità di riferimento sono prioritariamente quelle di tipo educativo; la scelta fra le diverse tipologie di strutture è determinata dalle caratteristiche delle stesse e dalla maggiore rispondenza alle esigenze del minore oltre che dalle esigenze di protezione e dalla disponibilità di posti. La durata dell'accoglienza dipende dalla valutazione, dall'età del minore e dal progetto formulato oltre che dalla presenza di risorse alternative all'inserimento in comunità.

- L'adozione

E' un provvedimento che riguarda i minori in stato di abbandono per i quali il Tribunale per i Minorenni abbia dichiarato lo stato di adottabilità e la possibilità di essere inseriti in una nuova famiglia. Le coppie interessate all'adozione devono avere alcuni requisiti previsti dalla normativa nazionale: essere legate da vincolo coniugale e con almeno 3 anni di stabile convivenza, non essere portatrici di patologie degenerative, avere una differenza di età con l'adottando non inferiore ai 18 anni e non superiore ai 45, essere idonee ad educare, istruire e mantenere i minori che intendono adottare. Il Servizio svolge le azioni previste per l'informazione-formazione delle coppie aspiranti all'adozione sia nazionale che internazionale, in collaborazione con gli Enti autorizzati abbinati, oltre che la parte di istruttoria che si conclude con la stesura di una relazione per il Tribunale per i Minorenni. Spetta a quest'ultimo, infatti, la valutazione sull'idoneità della coppia all'adozione, il Tribunale inoltre si occupa del successivo "abbinamento" di un minore solo nei casi relativi alle adozioni nazionali.

In seguito all'avvenuto abbinamento del minore, il servizio ha compiti di "vigilanza" oltre che l'obbligo di relazionare al Tribunale per i Minorenni sull'andamento dell'adozione nel primo anno di permanenza del minore presso la coppia adottiva. Tale funzione è svolta dagli operatori del territorio di residenza della coppia mediante colloqui, visite domiciliari e interventi di sostegno per facilitare l'inserimento del minore nel contesto familiare e sociale.

### **Iniziative per il contrasto alla violenza domestica**

Si tratta di attività di prevenzione ed intervento nei casi di maltrattamento e/o violenza a donne e figli e può prevedere sia l'attivazione di percorsi di ospitalità delle donne e dei figli in case rifugio per nuclei che necessitano di protezione, tutela, controllo a causa di una situazione familiare di grave pregiudizio, sia la predisposizione e realizzazione di progetti di sostegno sul territorio volti all'autonomia delle donne. Prevede il coinvolgimento dei servizi sanitari, attività di supporto psicologico, consulenza legale, regolamentazione dei rapporti con l'altro genitore, trattamento della conflittualità familiare, sostegno nella ricerca dell'attività lavorativa e per l'aspetto economico se necessario. Gli interventi in questo ambito prevedono una stretta collaborazione del servizio con le realtà del privato sociale che sul territorio si occupano in modo specifico del tema della violenza domestica e del maltrattamento, ma anche con le forze dell'ordine.

## Disabili

Gli aiuti rivolti alla popolazione disabile in età adulta gestiti sono gestiti dall'ASP attraverso il Servizio Sociale territoriale cui si accede attraverso lo Sportello Sociale.

L'operatore sociale, di norma l'assistente sociale, che prende in carico la persona con disabilità rileva i bisogni socio-assistenziali, raccoglie le informazioni di base ed informa sulla natura, caratteristiche ed opportunità dei servizi esistenti, nonché sulle agevolazioni economiche e le tariffe applicate per la fruizione di taluni servizi.

L'accesso ai diversi servizi può necessitare di una valutazione globale dei bisogni da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale quale équipe composta da operatori dell'ASP (assistente sociale/psicologo/educatore) e da operatori sanitari dell'AUSL.

Alla valutazione segue la individuazione del PROGETTO INDIVIDUALE con l'indicazione del la tipologia di intervento o di servizio più idoneo.

I Progetti individuali sono orientati a:

- l'integrazione sociale e lavorativa;
- la permanenza nel proprio domicilio e ambiente di vita;
- l'accoglienza in strutture e comunità residenziali e centri diurni.

I progetti individuali sono sempre definiti in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia.

### Progetti Individuali per Integrazione Sociale e Lavorativa

Comprende il sostegno socio-educativo per favorire l'inserimento lavorativo e l'inclusione sociale di persone disabili e si attua con la ricerca nel territorio di spazi e contesti dove realizzare, con modalità e tempi diversi, esperienze di integrazione sociale attraverso la partecipazione ad attività a carattere socioriabilitativo, formativo, occupazionale, lavorativo e ricreativo.

I progetti individuali prevedono percorsi di inserimento in contesti di tipo occupazionale "protetto", strutturati con la presenza di personale qualificato o "non protetto" dove non sono presenti figure educative specifiche.

Le tipologie previste sono:

- inserimento in Centri Occupazionali o Laboratori Protetti presenti sul territorio
- attuazione di progetti di tirocinio socio-educativo finalizzato all'osservazione-orientamento (limitato nel tempo) o di lungo periodo finalizzato a sostenere il processo di integrazione sociale
- sostegno a progetti di tirocinio formativo realizzati dalla Provincia di Bologna, in collaborazione con il Centro per l'Impiego informazione e supporto al collocamento mirato ai sensi della legge n. 68/99 a favore di persone disabili, di competenza della Provincia
- percorsi di accompagnamento e orientamento alla conoscenza delle opportunità formative (es. collegamento con i Centri di Formazione professionale).

### Progetti Individuali per la Permanenza al Domicilio

Comprendono gli aiuti economici e gli interventi di servizio atti a fornire assistenza e sostegno alla persona nell'espletamento delle sue attività quotidiane. I progetti individuali tengono conto dei bisogni prevalenti, della intensità del bisogno di assistenza e delle opportunità al momento disponibili. Le tipologie previste sono:

- Assistenza domiciliare
- Assistenza socio educativa
- Fornitura pasti al domicilio
- Assegno di cura
- Contributi per l'adattamento domestico e la mobilità (di cui all'art. 9 e 10 LR: 29/97.

### Progetti di Accoglienza in Strutture Residenziali e Semiresidenziali

L'inserimento in **Centri diurni socio-riabilitativi** consente la frequenza diurna al fine di attuare interventi volti all'acquisizione o al mantenimento dell'autonomia individuale nelle attività quotidiane ed al potenziamento delle capacità cognitivo-relazionali. E' particolarmente indicato per persone con disabilità che necessitano di una assistenza socio-sanitaria di media o elevata intensità e in grado di rientrare al proprio domicilio.

I Centri Diurni socio-riabilitativi accreditati nel territorio imolese secondo normativa vigente sono:

- Casa Azzurra
- Ali Blu.

**L'inserimento in Centri residenziali socio-riabilitativi o Comunità residenziali** consente di fornire ospitalità e assistenza alle persone, che per caratteristiche individuali o condizione familiare necessitano di assistenza continua che risultano privi del necessario supporto familiare o per le quali non sia valutata adeguata la permanenza nel nucleo familiare.

L'inserimento può essere a tempo indeterminato quale alternativa al domicilio oppure temporanea per motivi di emergenza socio-sanitaria o di sollievo alla famiglia.

Il Centro Residenziale accreditato nel territorio imolese è il centro:

- Don Leo Commissari.

# Anziani

## I Servizi Sociali

Di fronte alla forte e crescente presenza della popolazione anziana e all'incidenza delle disabilità collegate all'età, le politiche di prevenzione e cura mirano al perseguimento di alcuni obiettivi assistenziali:

- favorire il più a lungo possibile una idonea permanenza degli anziani non autosufficienti presso il proprio domicilio fornendo l'assistenza e la cura necessaria, intervenendo anche a sostegno delle famiglie;
- migliorare la qualità della vita delle persone anziane garantendo risposte appropriate e flessibili;
- potenziare il sistema domiciliare nel suo complesso;
- promuovere azioni rivolte ad ottimizzare tutte le risorse territoriali, con particolare attenzione all'integrazione con il mondo del volontariato, del Terzo Settore, e con i servizi sanitari.

Tale approccio trova strumento operativo in una serie di servizi strutturati che si possono ricomprendere nelle seguenti tipologie: A) gli [interventi economici di sostegno](#) (assegni di cura), B) [l'assistenza domiciliare](#) (SAD), la fornitura di pasti a domicilio, C) [il trasporto sociale](#), D) i [centri diurni](#) e le [case residenze](#).

### A) Assegno di Cura

L'assegno di cura è un sostegno economico a favore delle famiglie che assistono al domicilio un anziano non autosufficiente, introdotto fra gli interventi a sostegno della domiciliarità, dalla L.R. 5/94; è concesso in alternativa all'inserimento stabile in strutture residenziali e rappresenta una delle opportunità della rete dei servizi che possono essere utilizzati per favorire la permanenza al domicilio; la proposta di attivazione di tale beneficio viene effettuata tenendo conto dell'appropriatezza dell'intervento, della sostenibilità economica e dell'utilizzo o meno di altri servizi della rete socio sanitaria.

I contributi sono fissati in relazione alla intensità assistenziale come definita secondo i seguenti criteri generali:

- Assegno di tipo A per programmi assistenziali rivolti ad anziani che necessitano di una presenza continua nell'arco della giornata e di elevata assistenza diretta in alternativa al ricovero in struttura residenziale.
- Assegno di tipo B per programmi assistenziali rivolti ad anziani che necessitano di una presenza continua nell'arco della giornata e di assistenza diretta di livello alto.
- Assegno di tipo C per programmi assistenziali rivolti ad anziani che non si trovano nelle condizioni precedenti, con impegni di cura del familiare con una prevalenza di attività assistenziali di livello lieve indicate nella Scheda di determinazione del livello assistenziale.

Non sono ammessi assegni di tipo C per anziani ai quali è riconosciuta l'indennità di accompagnamento. L'eventuale riconoscimento dell'indennità di accompagnamento durante il periodo di validità del contratto comporta l'immediata cessazione dell'assegno.

Per la valutazione e la predisposizione del piano individualizzato propedeutico all'erogazione dell'Assegno di cura alle famiglie l'assistente sociale, avvalendosi della certificazione specialistica in possesso dell'utente, valuta la complessità dei problemi sanitari e sociali tramite la UVG (Unità di Valutazione Geriatria).

L'ASP gestisce tutta l'attività istruttoria finalizzata alla predisposizione e stipula finale del contratto con l'assistito ed all'erogazione dell'assegno; i casi proposti per la concessione del contributo vengono ripartiti per tipologia di assegno proposto (A,B,C) e ordinati secondo i punteggi attribuiti dalla UVG nel corso della valutazione; il SAA D (Servizio Assistenza Anziani e Disabili) comunica l'esito del procedimento e la concessione o il diniego dell'assegno al richiedente e al responsabile del caso.

### B) Servizio Assistenza Domiciliare

E' un servizio di aiuto nelle attività di vita quotidiana destinato agli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti e alle persone disabili che vivono da soli o in nuclei familiari che non sono in grado di garantire loro l'assistenza necessaria.

Permette alle persone non autosufficienti di continuare a vivere nella propria casa, evitando, o comunque ritardando, il ricovero in strutture socio - sanitarie e garantendo un soddisfacente livello di qualità di vita. Il Servizio, prestato da personale qualificato, raggiunge l'utente al suo domicilio, offrendo, a seconda delle necessità, cura della persona e della casa, fornitura dei pasti, accompagnamento per visite mediche e commissioni, attività di socializzazione segretariato sociale e sanitario.

Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno, compresi i festivi, garantendo prestazioni domiciliari durante tutto l'arco della giornata.

L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo dei servizi domiciliari attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate annualmente dal Nuovo Circondario Imolese in accordo con i Gestori. In particolare:

- per il servizio domiciliare la retta oraria è rapportata alle ore di effettiva assistenza ricevuta;
- per la fornitura pasti la tariffa unitaria del pranzo e/o della cena è rapportata al numero di pasti usufruiti.

Qualora l'utente ritenga di non essere in grado di far fronte autonomamente alla corresponsione delle tariffe stabilite può presentare richiesta di integrazione all'Azienda Servizi alla Persona che, sulla base della capacità economica dell'utente stesso, individuerà la quota di contribuzione a carico dell'utente e la quota di copertura a carico dell'Ente.

### **C) Trasporto Sociale**

Consente alle persone in situazioni di particolari necessità che non risultino in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di accedere ai servizi di cui necessitano e promuove il benessere delle persone svantaggiate. E' un servizio di trasporto utile a facilitare l'accesso alle strutture sanitarie, assistenziali, nonché riabilitative pubbliche o convenzionate, agli uffici ed alle sedi di pubblici servizi e luoghi di lavoro.

Il Servizio è svolto in collaborazione con vari partners che operano sul territorio. L'accesso al servizio trasporto sociale può avvenire per iniziativa dell'operatore di riferimento, nell'ambito di un progetto di aiuto elaborato in accordo con l'utente.

Possono usufruire del servizio di trasporto sociale i cittadini residenti nel territorio dell'ASP che siano anziani non autosufficienti, disabili o persone adulte che, comunque, si trovino in situazione di disagio essendo privi di idonea rete familiare e siano impossibilitati ad utilizzare i servizi di trasporto pubblico locale.

### **D) Accesso per le strutture residenziali e semiresidenziali**

I cittadini per i quali venga individuato il percorso dell'ammissione alle strutture residenziali (Case Residenza) ed alle strutture semiresidenziali (Centri diurni) quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono valutati dall'UVG che attribuisce un punteggio di gravità della non autosufficienza che determina la relativa posizione nella graduatoria di accesso

Il SAAD mantiene aggiornata una lista pubblica unica per tutto il territorio afferente all'ASP contenente i nominativi degli utenti in ordine di priorità individuata dalla data di protocollo della domanda e dalla gravità del punteggio. A parità di punteggio si dà priorità alla domanda con data di protocollo antecedente.

La lista è aggiornata due volte a settimana e si compone di una lista per nominativi, con a fianco l'indicazione del Comune di residenza, la data di protocollo, la data di nascita, il punteggio di gravità attribuito, il responsabile del caso, la collocazione dell'anziano, l'opzione della struttura prescelta ed i parenti di riferimento.

Le strutture provvedono a chiamare gli utenti seguendo l'ordine della graduatoria e segnalano al SAAD l'accettazione o meno del posto offerto per l'autorizzazione e l'aggiornamento della graduatoria.

Per le procedure relative ad ammissione, trasferimento e dimissione di un anziano in struttura si fa riferimento al *regolamento di accesso* ed al contratto individuale di assistenza

L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo del servizio attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate annualmente dal Nuovo Circondario Imolese; e per cui si rimanda al *contratto individuale di assistenza*.



## CARTA DEI SERVIZI ACCREDITATI PER ANZIANI

CASA RESIDENZA ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"



CENTRO DIURNO "CASSIANO TOZZOLI"

CASA RESIDENZA ANZIANI  
"FIORELLA BARONCINI"



CASA RESIDENZA ANZIANI DI MEDICINA



La Casa Residenza Anziani offre una pluralità di servizi che vengono realizzati nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano, assicurando i requisiti e i parametri socio-assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale. Tali parametri vengono aggiornati in base alla valutazione dei bisogni assistenziali degli ospiti.

Le CRA Fiorella Baroncini e Cassiano Tozzoli sono collocate nel territorio di Imola e sono coordinate rispettivamente da **Maurizia Baraccani** e **Loredana Sonja Benvenuti**. La CRA di Medicina è ancora gestita insieme alla Cooperativa Ida Poli ed è coordinata da **Loredana Sonja Benvenuti**. Il Servizio Infermieristico è unico ed è coordinato da **Silvia Cornazzani**.

### Servizi assistenziali

All'interno della Casa Residenza Anziani, viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata al rispetto delle esigenze di vita degli ospiti, tendente a promuovere il recupero e/o il mantenimento dell'autonomia dell'anziano, favorendo altresì la socializzazione e la vita di relazione nell'ambito della struttura e con l'ambiente esterno.

alle persone con malattia Alzheimer o demenza.

L'assistenza è organizzata in base a un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso secondo le loro specifiche professionalità. Il P.A.I. viene di norma redatto entro 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I. e nei casi in cui è utile vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Responsabile delle attività assistenziali di Nucleo (R.A.A.).

I Servizi Assistenziali assicurati in struttura sono i seguenti: assistenza di base, assistenza infermieristica, assistenza medica, assistenza farmaceutica, assistenza riabilitativa, attività di animazione.

Le figure professionali che svolgono le attività assistenziali sopra descritte, sono indirizzate, coordinate e controllate dal Coordinatore di struttura, dal Coordinatore infermieristico e dalle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo.

Alle attività assistenziali quotidiane di cui sopra, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno della casa:

Assistenza medico-specialista: il Medico di Medicina Generale può richiedere esami e consulenze specialistiche in base alle diverse necessità degli ospiti.

Assistenza farmaceutica. Sono garantiti i farmaci prescritti dal Medico di Medicina Generale e il materiale di medicazione.

Assistenza religiosa: è assicurata nel rispetto della dignità e libertà personali. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa all'interno della struttura.

Podologo: il servizio di podologia è presente in struttura di norma una volta al mese.

Parrucchiere: il servizio di parrucchiere e cure estetiche viene fornito all'interno dell'attività socio-assistenziale secondo la necessità valutate dal personale assistenziale.



## **Servizi Alberghieri**

Nella Casa Residenza Anziani vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort abitativo.

Anche i servizi alberghieri vengono realizzati in modo integrato con le attività più propriamente assistenziali e concorrono ad attuare il Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

Servizio Ristorazione: I pasti vengono forniti da una ditta esterna. All'interno della struttura è comunque presente un locale cucina per lo smistamento di pasti e colazioni ed il lavaggio di piatti e stoviglie. Il menù, consultabile dagli anziani e dai visitatori, varia ogni giorno ed è diversificato in base al ciclo delle stagioni. Comprende ricette della tradizione locale ed è maggiormente elaborato nei giorni festivi. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e sono previsti più interventi nella giornata negli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione, e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti

Servizio Lavanderia: Il servizio è fornito da una cooperativa sociale che provvede al ritiro ed alla consegna della biancheria e del vestiario degli ospiti. Il tempo medio di consegna del vestiario è di circa 8 giorni dalla data del ritiro. Tutta la biancheria piana è fornita dalla struttura.

Servizio Guardaroba: Il servizio è svolto direttamente da personale ASP che opera all'interno della struttura. In integrazione col servizio lavanderia, si occupa del controllo e della consegna dell'abbigliamento agli ospiti. Il vestiario va fornito ed integrato a cura dell'anziano o suo familiare, in base a un elenco fornito dal servizio guardaroba.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la Casa Residenza Anziani e gli altri servizi presenti nell'area adiacente. E' possibile per i familiari comunicare con il proprio congiunto, in quanto la struttura è dotata di telefono portatile.

Servizio Trasporto: I trasporti a valenza sanitaria sono garantiti dall'Azienda USL in caso di ricovero ordinario e dimissione da day hospital e presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati. Gli altri trasporti relativi a visite specialistiche ambulatoriali richieste dal medico di struttura ed attività ricreative programmate dalla struttura, sono garantite dal gestore della Casa Residenza.

## **Servizi gestionali e di supporto**

Direzione e Amministrazione: le Casa Residenza Anziani sono gestite dall'ASP Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti e/o i loro familiari si possono rivolgere all'Ufficio Assistenza che predispone le graduatorie per l'accesso in struttura e gestisce la parte economica relativa alle rette che è ubicato presso la sede dell'ASP di Imola in Viale d'Agostino,2. Nella stessa sede, presso lo Sportello Sociale, si può richiedere in caso di necessità un appuntamento con il Presidente dell'ASP od il Direttore.

Logistica- Manutenzione: L'ASP si avvale di un servizio tecnico che cura la gestione e la manutenzione degli immobili e degli impianti. Pertanto in caso di guasti, malfunzionamento di attrezzature o impianti o problemi strutturali, gli ospiti e/o i loro familiari possono fare una

segnalazione al personale della Casa residenza Anziani che provvederà a trasmetterla all'ufficio competente per una celere valutazione ed intervento, secondo una procedura formalizzata.

Tutti i servizi assistenziali ed alberghieri sono assicurati all'anziano quando è presente all'interno della Casa. In caso di ricovero ospedaliero i servizi sono sospesi, fatta eccezione per il servizio di lavanderia che a richiesta può essere fornito anche durante il ricovero.

## PERSONALE

Nella Casa residenza anziani operano figure professionali diverse che concorrono, ciascuna con la propria specificità e competenza, all'erogazione dei servizi.

I ruoli professionali prevalenti del Servizio Assistenziale sono: Operatore Socio Sanitario, Infermiere, Fisioterapista, Animatore, Medico, Responsabile Attività Assistenziali, Coordinatore. I diversi ruoli sono riconoscibili dal colore della divisa e/o dal cartellino identificativo.

La metodologia del lavoro utilizzata è quella del lavoro di équipe che prevede un approccio integrato per la formulazione, realizzazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato per ogni anziano.

L' équipe composta da: Operatori Socio Sanitari, Infermieri, Medico di Medicina Generale, Psicologo, Fisioterapista, Animatore, assicura all'anziano l'assistenza socio sanitaria durante l'intero arco della giornata, attraverso interventi integrati e personalizzati, sintetizzabili in:

- √ attività di tutela e vigilanza
- √ attività di relazione
- √ aiuto all'alzata, al riposo pomeridiano ed alla messa a letto
- √ igiene e cura della persona
- √ aiuto alla vestizione
- √ aiuto nell'alimentazione.
- √ controllo dello stato di salute ed aggiornamento della cartella sanitaria
- √ somministrazione della terapia farmacologia
- √ eventuali medicazioni o altri interventi infermieristici
- √ interventi personalizzati di mobilizzazione o di riabilitazione
- √ attività di socializzazione e stimolazione cognitiva
- √ controllo e cambio della biancheria del letto
- √ riordino degli spazi di vita.

Strumenti utilizzati per favorire una metodologia del lavoro comune e appropriatezza degli interventi nel rispetto dei singoli PAI sono: la Consegna unica integrata tra i diversi operatori nel momento del cambio turno, le Riunioni periodiche di nucleo e di struttura e i gruppi tecnici di lavoro.

Tutti gli operatori sono poi inseriti in un Programma Annuale di Formazione ed Aggiornamento che li supporta nell'espletamento della loro attività ed in particolare fornisce loro strumenti di stimolo anche per la sperimentazione di nuove tecniche finalizzate prioritariamente all'assistenza.

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione del familiare o suo delegato nello svolgimento di alcune attività assistenziali, previo accordo con la R.A.A..

- La gestione della struttura è improntata al massimo del coinvolgimento degli ospiti e dei loro familiari; le azioni si svolgono su più livelli.
- All'ingresso dell'ospite viene consegnato al familiare di riferimento e/o all'ospite la Carta dei Servizi della struttura e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti della Casa residenza ai quali rivolgersi per le singole necessità. Viene inoltre sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il nuovo rapporto.
- In caso di necessità i familiari possono interpellare in qualsiasi momento la Responsabile di Nucleo e/o il Coordinatore di struttura e se lo richiedono sono ricevuti su appuntamento dalla Presidente dell'ASP.
- L'accesso alla struttura è libero per i familiari, i conoscenti e gli amici degli ospiti (nel pieno rispetto del diritto alla tranquillità ed alla privacy degli ospiti stessi) dalle h 8 alle h 19,50 per tutta la settimana e su richiesta anche durante le ore notturne.
- Al familiare di riferimento viene illustrato il P.A.I.
- I familiari inoltre possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con la RAA o con il Coordinatore della struttura.
- All'interno della struttura vengono organizzati incontri con i familiari a livello individuale o di gruppo, per trattare insieme ai Responsabili della Casa Residenza problemi assistenziali inerenti il singolo anziano o l'insieme degli ospiti della Casa.
- Al fine di favorire forme di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti all'interno della Casa Residenza, l'ASP incentiva il confronto con rappresentanti dei Sindacati dei Pensionati e delle Associazioni di Volontariato.
- All'interno della struttura è favorita la partecipazione attiva del volontariato locale, per realizzare iniziative congiunte per migliorare la qualità dell'assistenza e svolgere in particolare iniziative di socializzazione e di interazione con l'ambiente esterno.
- All'ingresso della struttura è stata collocata una *"Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni"* con moduli già predisposti dove chiunque può dare indicazioni, suggerimenti, fare reclami o richieste.



### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Ogni anno il personale dipendente partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e gli obiettivi vengono comunicati ai familiari .
- E' previsto un programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer. Le attività sono personalizzate e rendicontate nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione delle attività più significative.
- I famigliari vengono invitati a condividere momenti di festa con gli anziani residenti.
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- La contenzione viene adottata esclusivamente dopo una attenta valutazione e di norma ha carattere di temporaneità.
- Viene garantita la continuità delle cure assistenziali ospedale – territorio.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.

CRA CASSIANO TOZZOLI



## CASA RESIDENZA ANZIANI "CASSIANO TOZZOLI"

### 1- PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura residenziale di 44 posti letto che accoglie persone anziane non autosufficienti impossibilitate a permanere nel proprio nucleo familiare.

La struttura comprende al suo interno un nucleo speciale di 20 posti letto, dedicato all'accoglienza temporanea di persone affette da malattia di Alzheimer con disturbi cognitivi e del comportamento.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è una struttura accreditata transitoriamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall'ASP Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La struttura è stata donata dalla Fondazione Cassa di Risparmio Imola all'ASP Circondario Imolese sulla base di quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta nel 2004 tra la medesima Fondazione e l'Ipab Casa di Riposo per Inabili al Lavoro, che prevedeva di destinare la struttura, interamente realizzata con costi a carico della Fondazione, a "....padiglione specialistico finalizzato all'assistenza di persone affette dal morbo di Alzheimer e da demenza senile".

Casa "Cassiano Tozzoli" è stata attivata il 5 gennaio 2009.

La finalità del servizio di Casa Residenza è quella di prevenire ulteriori perdite di autonomia fisiche, mentali, affettive e relazionali, degli anziani residenti, e di garantire un complesso di prestazioni tra loro integrate secondo i parametri previsti dalla normativa regionale.

Nel nucleo dedicato all'accoglienza temporanea di persone affette da demenza l'intervento è mirato: al controllo o alla riduzione del disturbo comportamentale e al riequilibrio della terapia farmacologica, a favorire il reinserimento a domicilio o il trasferimento in altra struttura della rete non appena si modifichino le condizioni che avevano determinato l'accesso al nucleo.

Di norma sono attuati diversi progetti di terapie non farmacologiche per la prevenzione e la cura dei disturbi del comportamento, atti a riabilitare a livello cognitivo la persona e soprattutto a migliorarne la qualità di vita.

## 2. LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani "Cassiano Tozzoli" è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Venturini 16/E, in posizione centrale, attigua al parco dell'Osservanza.

All'interno della struttura è aperto, il mercoledì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00, un ufficio dell'Associazione Alzheimer di Imola.

L'aspetto architettonico della struttura, è di fondamentale importanza per la gestione del malato di Alzheimer. Il fine è quello di interpretare le esigenze del malato e di aiutarlo a mantenere un rapporto efficace con il suo ambiente di vita. In ogni fase della malattia infatti, l'ambiente può compensare o accentuare i deficit cognitivi ed i problemi comportamentali. Sono stati pertanto adottati alcuni accorgimenti, come uscite "mascherate" che sembrano quadri, per evitare che vengano aperte dagli anziani più agitati, isole sensoriali che permettono al malato di percepire i segnali di uno spazio favorevole che lo aiuta a ritrovare se stesso e a conservare la sua identità. Gli ambienti presentano tinte riposanti secondo quanto definito in materia di uso terapeutico dei colori, con illuminazione adeguata per garantire confort e sicurezza ai pazienti durante il vagabondaggio nell'arco delle 24 ore.

La Struttura, sviluppata su due piani, è organizzata in 2 nuclei: al piano terra il nucleo è dedicato all'accoglienza temporanea residenziale di persone con demenza e gravi disturbi del comportamento, quello situato al primo piano accoglie prevalentemente pazienti nella fase clinica avanzata della malattia.

Sono previste aree dedicate al wandering, un giardino Alzheimer attrezzato, aree separate per attività di gruppo, cucina terapeutica, area per attività strumentali, occupazionali e psicomotorie.

La struttura, priva di barriere architettoniche che ostacolano la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti, si sviluppa nel seguente modo:

- ✓ n. 12 camere singole. Ogni coppia di camere è dotata di servizio igienico attrezzato;
- ✓ n. 16 camere doppie con servizio igienico dedicato, con accesso diretto dalla camera.
- ✓ n. 2 bagni assistiti (uno per piano);
- ✓ n. 2 guardiole di nucleo con servizio igienico (una per piano);
- ✓ n. 2 zone pranzo / soggiorno (una per piano);
- ✓ n. 2 spazi destinati ad attività di gruppo ed uno spazio dedicato all'attività sensoriale.

Sono inoltre presenti altri locali destinati alle attività di servizio ed agli uffici.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

- tutti i servizi igienici e i posti letto sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- le camere da letto sono identificabili all'ingresso col nominativo dell'anziano e sono tutte dotate di antenna TV;
- la struttura è dotata di impianto di climatizzazione con possibilità di regolare temperatura e umidità in ogni singolo ambiente;
- sono presenti n. 2 monta lettighe e n. 1 ascensore;
- è presente un impianto di filodiffusione;

Per aumentare la sicurezza degli anziani che tendono ad uscire dalla struttura, oltre alle porte provviste di tastierini con codice, è stato installato un sistema di controllo deambulanti che, tramite un orologio posizionato al polso dell'anziano, attiva un allarme allorché lo stesso si allontana dal nucleo.

La scelta degli arredi e delle suppellettili è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.





## **CASA RESIDENZA ANZIANI "FIORELLA BARONCINI"**

### **PRESENTAZIONE**

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura residenziale di 70 posti di cui: n. 8 riservati a ricoveri temporanei e n.6/8 a persone con gravissime disabilità acquisite.

Il servizio è destinato ad accogliere, anziani non autosufficienti e gravissimi disabili che necessitano di un'elevata assistenza socio-sanitaria e sono impossibilitati temporaneamente o permanentemente ad essere assistiti nel proprio nucleo familiare.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è una struttura accreditata transitoriamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall'ASP Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La Casa "Fiorella Baroncini" è stata attivata il 2 gennaio 1997.

La finalità del servizio è quella di prevenire ulteriori perdite di autonomia fisiche, mentali, affettive e relazionali, dei propri anziani e di garantire un complesso di prestazioni tra loro integrate secondo i parametri previsti dalla normativa regionale.

## LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini" è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Montericco n.1, nel quartiere Cappuccini di fronte all'Ospedale Nuovo.

La Struttura è sviluppata su due piani e comprende, oltre alla zona abitativa, ampi spazi ad uso collettivo, sia all'interno che all'esterno.

E' organizzata in due nuclei:

Nucleo piano terra n. 36 utenti.

Nucleo primo piano n. 34 utenti.

In entrambi i nuclei alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di ospiti temporanei che vengono gestiti in stretta collaborazione con l'ospedale civile di Imola.

A piano terra alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di persone con gravissime disabilità acquisite. E' in fase di elaborazione, per questi utenti, la realizzazione di un progetto specifico che prevede personale socio-assistenziale dedicato ed adeguatamente formato.

Le camere, a due letti, sono complessivamente 35 e sono tutte con servizi igienici attrezzati annessi.

In ogni piano sono presenti due stanze da pranzo e soggiorno e un bagno di piano attrezzato.

Gli spazi comuni sono in prevalenza al piano terra dove è collocata: una ampia sala polivalente, con angolo bar, biblioteca, e lo spazio destinato a funzioni religiose; una sala con un camino per l'animazione e le attività di gruppo, e il giardino d'inverno. Al primo piano è situata un'ampia palestra adeguatamente attrezzata e il locale per l'attività di parrucchiera/podologo.

Sono inoltre presenti locali destinati alle attività di servizio ed agli uffici e portineria.

L'edificio è dotato di giardini interni di un'ampia zona verde ombreggiata che racchiude l'area del parco secolare e l'antica ghiacciaia in precedenza annessa a Villa Clelia.

La struttura all'interno, è priva di barriere architettoniche che ostacolano la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

- tutti i servizi igienici e i posti letto sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- le camere da letto sono identificabili all'ingresso col nominativo dell'anziano e sono tutte dotate di antenna TV;
- la struttura è dotata di impianto di climatizzazione con possibilità di regolare temperatura e umidità in ogni singolo ambiente;
- sono presenti n. 3 monta lettighe ;

La scelta degli arredi e delle suppellettili è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.

Gli ospiti, compatibilmente con le esigenze dei compagni di alloggio, possono arredare le camere assegnate con suppellettili di loro proprietà, televisori, radio, vasi di fiori e quant'altro sia utile per personalizzare l'ambiente di vita.





CRA MEDICINA

## CASA RESIDENZA ANZIANI DI MEDICINA

### PRESENTAZIONE

La Casa Residenza Anziani di Medicina è una struttura residenziale di 57 posti letto che accoglie persone anziane non autosufficienti che necessitano di un'elevata assistenza socio-sanitaria e che sono impossibilitate a permanere nel proprio nucleo familiare.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, la Casa Residenza Anziani di Medicina è una struttura accreditata transitoriamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall'ASP Circondario Imolese insieme a Comunità Solidale in qualità di gestori del servizio.

La Casa Residenza Anziani di Medicina è stata attivata il 1 gennaio 1988.

La finalità del servizio è quella di prevenire ulteriori perdite di autonomia fisiche, mentali, affettive e relazionali, dei propri anziani, e di garantire un complesso di prestazioni tra loro integrate secondo i parametri previsti dalla normativa regionale.

## LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani di Medicina è ubicata nella zona a sud del centro storico del paese in via Giuseppe Biagi n.1, in posizione attigua al Polo Sanitario e al Parco delle Mondine.

La Casa Residenza Anziani di Medicina è realizzata su un unico piano ed è organizzata in due nuclei rispettivamente di 28 e 29 posti letto. In entrambi i nuclei alcune stanze sono dedicate all'accoglienza di ospiti su posti non accreditati.

La dislocazione degli spazi di vita comune è prevista al centro dei nuclei residenziali, dove dall'ampia sala polivalente si può accedere direttamente al giardino della struttura.

La struttura, priva di barriere architettoniche che ostacolano la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti, si sviluppa nel seguente modo:

- n. 13 camere a tre letti, e n. 9 camere a due letti: ogni coppia di camere è dotata di servizio igienico attrezzato;
- n. 2 bagni assistiti (uno per nucleo);
- n. 2 guardiole di nucleo con servizio igienico ;
- n. 1 zona pranzo
- n. 1 ampio soggiorno;
- n. 1 spazio destinato ad attività di gruppo e animazione.

Sono inoltre presenti altri locali destinati alle attività di servizio ed agli uffici e un adeguato parcheggio interno.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

- tutti i servizi igienici e i posti letto sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- le camere da letto sono tutte dotate di antenna TV;
- la struttura è dotata di impianto di climatizzazione ;
- nel salone è presente un impianto di filodiffusione.

La scelta degli arredi e delle suppellettili è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.

Gli ospiti, compatibilmente con le esigenze dei compagni di alloggio, possono arredare le camere assegnate con suppellettili di loro proprietà, televisori, radio, vasi di fiori e quant'altro sia utile per personalizzare l'ambiente di vita.

## IL CENTRO DIURNO ANZIANI



### PRESENTAZIONE E SCOPI

Il Centro Diurno “Cassiano Tozzoli” è un presidio socio-sanitario a carattere semiresidenziale che accoglie persone anziane in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica ed adulti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile che necessitano di assistenza nell'arco della giornata.

Nell'ambito della rete dei servizi a favore delle persone anziane del Distretto Imolese, il Centro Diurno Anziani “Cassiano Tozzoli” è una struttura accreditata transitoriamente e regolamentata da apposito Contratto di Servizio sottoscritto dal Nuovo Circondario Imolese, dall'Azienda USL di Imola e dall' ASP Circondario Imolese in qualità di gestore del servizio.

La struttura è stata donata dalla Fondazione Cassa di Risparmio Imola all'ASP Circondario Imolese sulla base di quanto previsto dalla Convenzione sottoscritta nel 2004 tra la medesima Fondazione e l'Ipab Casa di Riposo per Inabili al Lavoro, che prevedeva di destinare la struttura, interamente realizzata con costi a carico della Fondazione, a “....padiglione specialistico finalizzato all'assistenza di persone affette dal morbo di Alzheimer e da demenza senile”.

Il centro Diurno è stato attivato nel mese di marzo del 2009.

La finalità del servizio è quella di :

- favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione;
- stimolare la riattivazione delle risorse psicofisiche residue dell'anziano e favorire il mantenimento del massimo livello di autonomia funzionale, compatibilmente con la situazione sanitaria dello stesso, attraverso piani di intervento personalizzati ed attività di gruppo mirate;

- prevenire le conseguenze del prolungato isolamento, con particolare riferimento agli anziani che vivono soli in condizioni psichiche, fisiche e relazionali tali da non consentire l'attivazione autonoma di significativi rapporti interpersonali;
- offrire sostegno ai nuclei familiari in cui sia presente un componente anziano non autosufficiente, in particolar modo ai nuclei costituiti di soli anziani ed a quelli multiproblematici.

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno per anziani si sviluppa all'interno di "Casa Cassiano Tozzoli". La struttura è ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Venturini 16/E, in posizione centrale, attigua al parco dell'Osservanza.

Lo spazio adibito a Centro Diurno si sviluppa al piano terra e accoglie 20 posti in regime semi-residenziale.

Lo spazio è privo di barriere architettoniche che ostacolino la piena funzionalità degli spazi e la mobilità degli ospiti e si sviluppa nel seguente modo:

- n. 1 soggiorno-pranzo di 104 mq con accesso diretto sul giardino esterno;
- n. 1 guardiola per il personale con servizio igienico annesso;
- n. 1 bagno assistito;
- n. 1 servizio igienico comune;
- n. 2 stanze riposo;
- n. 1 spogliatoio per gli ospiti;
- n. 1 deposito per biancheria pulita.

Per quanto attiene le dotazioni impiantistiche e gli arredi si evidenzia quanto segue:

- E. i servizi igienici sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- F. la zona soggiorno è dotata di TV;
- G. lo spazio è climatizzato con possibilità di regolazione di temperatura e umidità;
- H. è presente un impianto di filodiffusione;

Per aumentare la sicurezza degli anziani che tendono ad uscire dalla struttura, oltre alle porte provviste di tastierini con codice, è stato installato un sistema di controllo deambulanti che, tramite un orologio posizionato al polso dell'anziano, attiva un allarme quando quest'ultimo si allontana dagli spazi presidiati.

La scelta degli arredi è stata effettuata per consentire una buona funzionalità d'uso, buone condizioni di vivibilità, unitamente alla garanzia di sicurezza.

E' previsto un giardino Alzheimer condiviso con la parte residenziale della struttura.

## I SERVIZI

Il Centro Diurno Anziani "Cassiano Tozzoli" aperto dalle ore 8 alle ore 18,30 dal lunedì al sabato e 2 domeniche al mese, offre una pluralità di servizi con criteri organizzativi flessibili al fine di offrire risposte il più possibile personalizzate e diversificate, che vengono realizzati assicurando il rispetto dei requisiti e dei parametri socio-assistenziali e sanitari previsti dalla normativa regionale.

Tali parametri vengono aggiornati in base alla valutazione dei bisogni assistenziali degli ospiti.

Le figure professionali impegnate nell'attività assistenziale utilizzano protocolli assistenziali formalizzati.

L'assistenza è fornita nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano ed è organizzata in base a un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso, secondo le loro specifiche professionalità, nonché l'assistente sociale responsabile del caso. Il P.A.I. viene redatto per tutti gli ospiti di norma entro 20 giorni dall'ingresso ed aggiornato almeno ogni 5 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I., e nei casi in cui è utile, vengono consultati in fase di elaborazione per fornire indicazioni e suggerimenti. Il referente diretto per i familiari è la Referente del Centro

### **Servizi assistenziali**

All'interno del Centro Diurno "Cassiano Tozzoli", viene garantita un'assistenza socio sanitaria improntata sul rispetto delle normali esigenze di vita degli ospiti, sul principio di autodeterminazione individuale e sulla riservatezza personale. E' favorita la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla gestione delle attività della vita comunitaria e i rapporti con la realtà territoriale circostante, con le associazioni di volontariato e le risorse sociali presenti, attivando occasioni e momenti di incontro, anche all'esterno delle strutture in cui si svolge il servizio.

Viene assicurata all'anziano l'assistenza socio sanitaria durante l'intero arco della giornata, attraverso interventi integrati e personalizzati, sintetizzabili in:

- attività di tutela e vigilanza
- attività di relazione
- aiuto al riposo pomeridiano
- igiene e cura della persona compreso bagno settimanale se previsto da P.A.I.
- aiuto nell'alimentazione
- somministrazione della terapia farmacologia
- eventuali medicazioni o altri interventi infermieristici
- attività di socializzazione e stimolazione cognitiva

L'anziano mantiene il proprio medico di medicina generale

Il Coordinatore coordina, indirizza e controlla le attività socio sanitarie, cura l'integrazione delle attività delle varie figure professionali che operano nel centro diurno e nella struttura, predispone i turni di lavoro ed i relativi piani delle attività, assicura l'approvvigionamento dei materiali necessari.

Tutto il personale partecipa agli incontri organizzati dal Coordinatore del Centro Diurno per programmare e verificare i piani di assistenza individuali.

Alle attività assistenziali quotidiane sopra descritte, vanno aggiunti altri servizi di assistenza specifica erogati all'interno del centro:

### **Servizi Alberghieri**

Nel Centro Diurno vengono assicurati tutti i servizi alberghieri finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e confort abitativo.

Anche i servizi alberghieri vengono realizzati in modo integrato con le attività più propriamente assistenziali e concorrono ad attuare il Piano di Assistenza Individualizzato per ogni anziano.

Servizio Ristorazione: I pasti vengono forniti da una ditta esterna. All'interno della struttura è comunque presente un locale cucina per lo smistamento dei pasti, la preparazione di merende e colazioni ed il lavaggio di piatti e stoviglie. Il menù, consultabile dagli anziani e dai visitatori, è vario ogni giorno e diversificato in base al ciclo delle stagioni e comprende ricette della tradizione locale. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di medicina generale e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti.

Per favorire la trasparenza ed il monitoraggio del servizio è stata predisposta una apposita Carta dei servizi della Ristorazione.

Servizio Pulizia ambienti: Il servizio viene svolto da una ditta esterna in base ad un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e di tutti i locali di servizio. Il servizio viene svolto tutti i giorni e prevede più interventi nella giornata in quegli spazi comuni o servizi igienici utilizzati con maggior frequenza. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici, adeguata strumentazione e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti.

Servizio Centralino Portineria: Il servizio è fornito da operatori dell' ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per la CRA e gli altri servizi prestati nell'area adiacente. E' possibile per i familiari comunicare con il proprio congiunto, in quanto la struttura è dotata di telefono portatile.

Servizio Trasporto:

Il trasporto viene assicurato dai familiari degli ospiti, o in caso di impossibilità da parte del familiare, dall'associazione di volontariato AUSER con automezzo dell'ASP.

#### INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di ospiti/familiari riguardo il servizio della struttura. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento
- Ogni anno il personale partecipa ad un programma di formazione permanente orientata alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza
- Il P.A.I. viene di norma elaborato entro 20 giorni dall'ingresso e aggiornato ogni 5 mesi e condiviso con i familiari degli anziani
- Il bagno agli ospiti viene effettuato su richiesta dell'anziano o del familiare in base al P.A.I.
- E' previsto un programma di animazione settimanale teso a facilitare l'attivazione di relazioni, o in altri casi ad agevolare la diminuzione di tensioni e stati di agitazione collegati a demenza di tipo Alzheimer, e un programma mensile di attività ricreative a livello di struttura. Tutte queste attività sono raccolte nella relazione annuale con allegate le schede di partecipazione alle attività più significative.
- E' previsto il coinvolgimento degli ospiti del Centro Diurno ai progetti di terapie non farmacologiche per la prevenzione e la cura delle problematiche e dei disturbi del comportamento, previsti nel nucleo alzheimer dedicato della CRA
- Per garantire un buon livello di integrazione con il territorio, ogni anno vengono organizzate in collaborazione con i volontari diverse attività ricreative all'interno e all'esterno della struttura.
- Il Coordinamento è a disposizione, anche su richiesta, per incontri individuali e collettivi con i familiari degli utenti.