

carta dei servizi

ASP
centro servizi alla persona



COMUNE DI FERRARA



COMUNE DI MASI TORELLO



COMUNE DI VOGHIERA

Carta dei servizi



SECONDA EDIZIONE
NOVEMBRE 2011



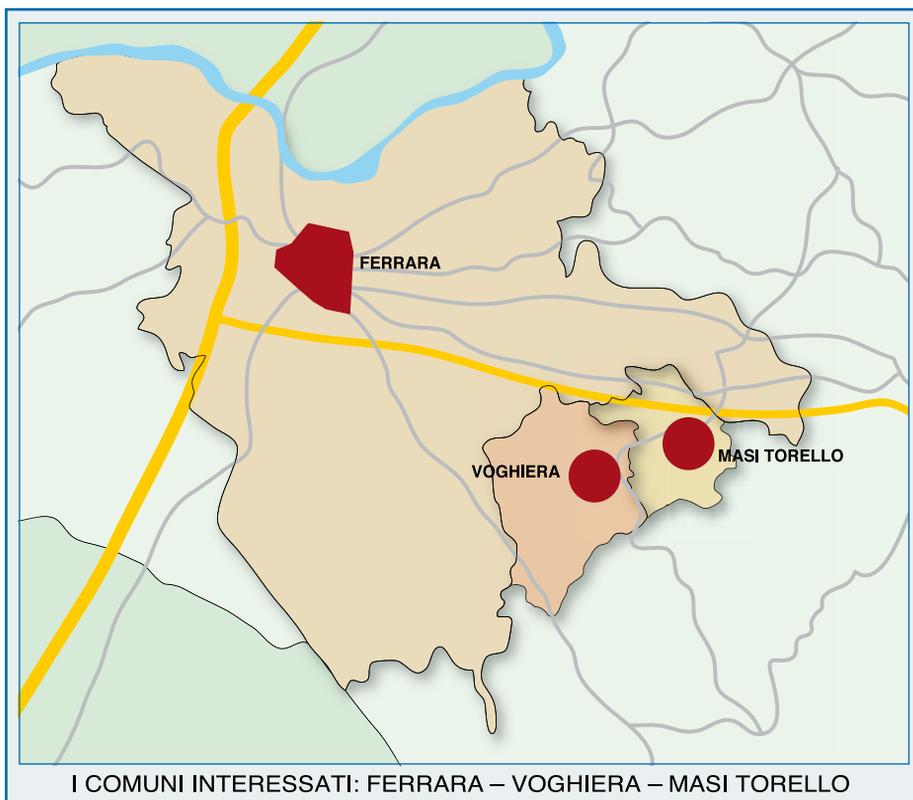
COMUNE DI FERRARA



COMUNE DI VOGHIERA



COMUNE DI MASI TORELLO



Redattori

Daniele Battaglioli, Silvia Benci,
Alessandro Benvenuti, Annalisa Bignardi,
Maria Cristina Boato, Antonella Cambrini,
Daniela Delaiti, Marilena Marzola, Sabina Massaro,
Mara Migliari, Sabrina Montanari, Marco Rocchi,
Fabrizio Samaritani, Anna Ardizzoni, Patrizia Baglietti,
Maria Barletta, Annalisa Berti, Tiziana Bonazzi,
Silvia Bonsi, Cecilia De Sanctis, Angela Mambelli,
Vincenza Fichera, Silvana Righetti

Coordinamento

Claudia Checchi

LEGENDA ACRONIMI

AIA	Alta Intensità Assistenziale
ANFASS	Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale
ASP	Azienda Servizi alla Persona
AUSL	Azienda Unità Sanitaria Locale
CAMST	Cooperativa Albergo Mense Spettacolo Turismo
CIDAS	Cooperativa Inserimento Disabili Assistenza Solidarietà
COOP	Cooperativa
COPMA	Cooperativa Pulizie Manutenzioni
CRE	Centro Ricreativo Estivo
CRI	Centro Ricreativo per l'Infanzia
CSI	Centro Servizi per l'Immigrazione
CSR	Centro Socio Riabilitativo
CUP 2000	Centro Unico di Prenotazione
DSM	Dipartimento Sanità Mentale
ISEE	Indicatore della Situazione Economica Equivalente
ONLUS	Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
OSS	Operatore Socio Sanitario
PAI	Piano di Assistenza Individualizzato
RDN	Responsabile di Nucleo
RSA	Residenza Sanitaria Assistenziale
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SAD	Servizio Assistenziale Domiciliare
SERT	Servizi per le Tossicodipendenze
SIL	Servizi Inserimento Lavorativo
SMRIA	Salute Mentale Riabilitazione Infanzia Adolescenza
UO	Unità Operativa
USL	Unità Sanitaria Locale
UVAR	Unità di Valutazione Abilità Residue
UVG	Unità di Valutazione Geriatrica

INDICE

Presentazione di Sergio Gnudi, <i>presidente ASP</i>	p. 7
Valori – Missione – Visione	p. 8
I Servizi	p. 9
Servizio Sociale Minori	p. 13
Servizio Sociale Adulti	p. 19
Servizio Sociale Anziani	p. 27
Centro Diurno Alzheimer	p. 34
Casa Residenza per Anziani	p. 35
Gli impegni di qualità e miglioramento	p. 41
La tutela degli Utenti	p. 42



88



Caro Lettore,

Le presento la seconda edizione della **Carta dei Servizi di ASP** che pubblichiamo dopo due anni da quella precedente.

Nonostante sia passato un tempo relativamente breve fra una pubblicazione e l'altra, mi accorgo che devo riflettere per riordinare gli eventi che hanno caratterizzato il mondo dei servizi alla persona governato dal welfare locale che a sua volta dipende da quello nazionale influenzato dalla congiuntura economica che ha dimensioni globali.

Ritengo che la trasparenza nei servizi pubblici assuma oggi un valore maggiore rispetto al passato in quanto definisce la linea che demarca l'impegno e le responsabilità delle persone, che hanno il mandato dalla cittadinanza, di gestire la cosa pubblica. La carta racchiude in sé una finalità di fondo che si riassume nella 'trasparenza', come il legislatore la intende, volta all'informazione e alla conoscenza dei servizi erogati, delle modalità di accesso, degli impegni che le parti assumono nel vincolo contrattuale.

La semplificazione delle procedure, degli atti, nella partecipazione e nella condivisione di valori e missione appare un'esternazione contraddittoria in un contesto sociale che si configura come l'immagine della complessità. Tutto evolve velocemente. Cambiano gli scenari all'interno dei quali le persone agiscono un ruolo pubblico o privato volto alla sopravvivenza, alla tutela della famiglia, alla difesa della dignità, alla protezione dell'altro diverso da me per cultura, storia, genere, salute fisica o psichica.

Eppure, rendere il nostro operato chiaro, accessibile, comprensibile, ma soprattutto utile al cittadino è quanto stiamo cercando di fare partendo dall'ascolto e dall'osservazione attraverso la partecipazione delle persone. Non è solo grazie alla tecnologia che ci aiuta a monitorare i cambiamenti demografici, gli standard qualitativi, gli indicatori di risultato. Alla base c'è la condivisione del progetto di vita costruito insieme all'utente e alla sua famiglia dal quale scaturisce l'analisi che riflette la visione che prende le forme della pianificazione operativa e strategica all'interno dei servizi alla persona.

Ancora una volta sono le persone che fanno la differenza. Nel nostro territorio stiamo lavorando nella complessità che garantisce servizi diversificati per rispondere ai bisogni che si moltiplicano. Il 'paradosso' della semplificazione burocratica diviene 'coerenza' attraverso il governo e la gestione in rete dei servizi costruiti da persone delle istituzioni, dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione.

Sergio Gnudi
Presidente ASP

VALORI – MISSIONE – VISIONE

L'**Azienda Servizi alla Persona (ASP)** conferma la propria missione volta a prendersi cura delle persone che vivono in situazioni di bisogno e a dare conforto sociale ai nuclei familiari in difficoltà che rappresentano il primo anello di costituzione della società complessiva, attraverso l'erogazione di servizi utili al perseguimento di tale fine. Mentre si rafforza la filosofia di fondo che coincide con l'etica di tutela della dignità umana, dell'integrazione sociale e della difesa dei diritti umani, evolve il modo di perseguire la missione.

L'ASP ha come finalità la presa in carico, l'organizzazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adulti e anziani in situazioni di difficoltà e a rischio di emarginazione attraverso la gestione di programmi educativi, assistenziali e di emancipazione sociale, al fine di rimuovere quelle situazioni di bisogno che impediscono il pieno sviluppo della persona, nelle forme domiciliari, residenziali e semiresidenziali.

Cambiano gli obiettivi e si sviluppano nuove progettualità sostanziate da azioni e da processi volti a educare e ad accompagnare le persone verso l'autoaffermazione per raggiungere quella autonomia che costituisce il reale rispetto della dignità umana e dell'uguaglianza fra i soggetti umani. I nostri valori di riferimento sono: la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, il rispetto e la valorizzazione delle differenze.

L'ASP si radica nel tessuto sociale e partecipa alla costituzione e alla diffusione del welfare locale assieme ai partner istituzionali e con attori del privato e dell'associazionismo promuovendo l'attivazione di modelli coordinati di intervento, in accordo con le altre realtà operanti nei rispettivi settori, per la realizzazione di tipologie di servizi ulteriori e diversificati.

In ambito territoriale l'ASP conferma le forme di collaborazione con i servizi dell'AUSL e dell'Azienda Ospedaliera, con le progettualità del Comune di Ferrara, di Masi Torrello e Voghiera e quelle del terzo settore, nonché con la programmazione e gestione dell'Unione Terra e Fiumi in una logica distrettuale.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; pertanto promuove la formazione del personale come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale. Facilita l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

I SERVIZI

I Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera, affidano all'ASP Centro Servizi alla Persona la gestione dei servizi pubblici di carattere sociale e socio-sanitario rivolti alla persona, alla sua famiglia e alla rete di rapporti in cui la persona è inserita. Nello specifico, l'offerta di prodotti assistenziali si concretizza in interventi qualificati e valutati da équipes professionali che privilegiano il rapporto umano per l'approccio di cura orientato verso il soggetto, la rete familiare e formulato con il contributo della rete sociale e istituzionale. Questa linea guida, che rispecchia il valore di fondo della tutela dell'individuo, della dignità e della riservatezza, permea l'operato quotidiano di tutti i servizi che l'azienda ha in gestione. Essi si suddividono, da un'ottica strutturale e organizzativa, in quelle che tecnicamente chiamiamo 'aree di utenza'.

La semplificazione in aree aiuta la gestione interna e la specializzazione professionale che è garanzia per la qualità dell'intervento, ma soprattutto orienta il cittadino ad individuare a chi rivolgersi per avere l'ascolto e l'aiuto necessario.

I servizi si suddividono in:

• SERVIZIO SOCIALE MINORI

I servizi per i minori si prendono cura di famiglie con figli minorenni attraverso interventi a sostegno della genitorialità e interventi socio assistenziali. Garantiscono la tutela dei minori e intervengono nelle procedure relative all'affido familiare e alle adozioni.

• SERVIZIO SOCIALE ADULTI

Il servizio ha la presa in carico di persone adulte in situazione di disagio sociale e di disabilità. L'intervento socio-assistenziale ed educativo comprende la predisposizione di progetti e servizi che favoriscano l'autonomia e l'accompagnamento ad essa, nonché il sostegno alla domiciliarità. In alternativa possono essere contemplati inserimenti in strutture residenziali e/o diurne in base alla complessità del bisogno.

• SERVIZIO SOCIALE ANZIANI

I servizi per gli anziani si prendono cura di persone che si trovano in difficoltà per la gestione della vita quotidiana e non hanno la possibilità di ricevere aiuto dai propri familiari. Danno sostegno alle famiglie che non riescono a fornire tutta l'assistenza necessaria ad un loro familiare ammalato o non autosufficiente.

• CENTRO DIURNO ALZHEIMER – per persone affette da patologie dementigene

È una struttura semiresidenziale che accoglie persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo, preferibilmente deambulanti, in grado di trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo. La

presenza di un nucleo familiare, che garantisca continuità terapeutico-assistenziale al domicilio, costituisce elemento/criterio di preferenza per l'accesso al centro diurno dedicato.

• **CASA RESIDENZA PER ANZIANI**

È una struttura residenziale che accoglie e cura anziani non autosufficienti con patologie anche invalidanti e un elevato bisogno sanitario. Inoltre, si prende cura delle persone affette dalla malattia di Alzheimer. L'assistenza comprende servizi di natura riabilitativa, cure di assistenza tutelare e sociale, sanitaria e infermieristica, di animazione oltre ai servizi alberghieri.

Servizi Amministrativi

• **Orari di apertura**

Dal lunedì al venerdì: ore 8/13,30; martedì e giovedì: ore 14.30/17.30.

• **Accesso al pubblico**

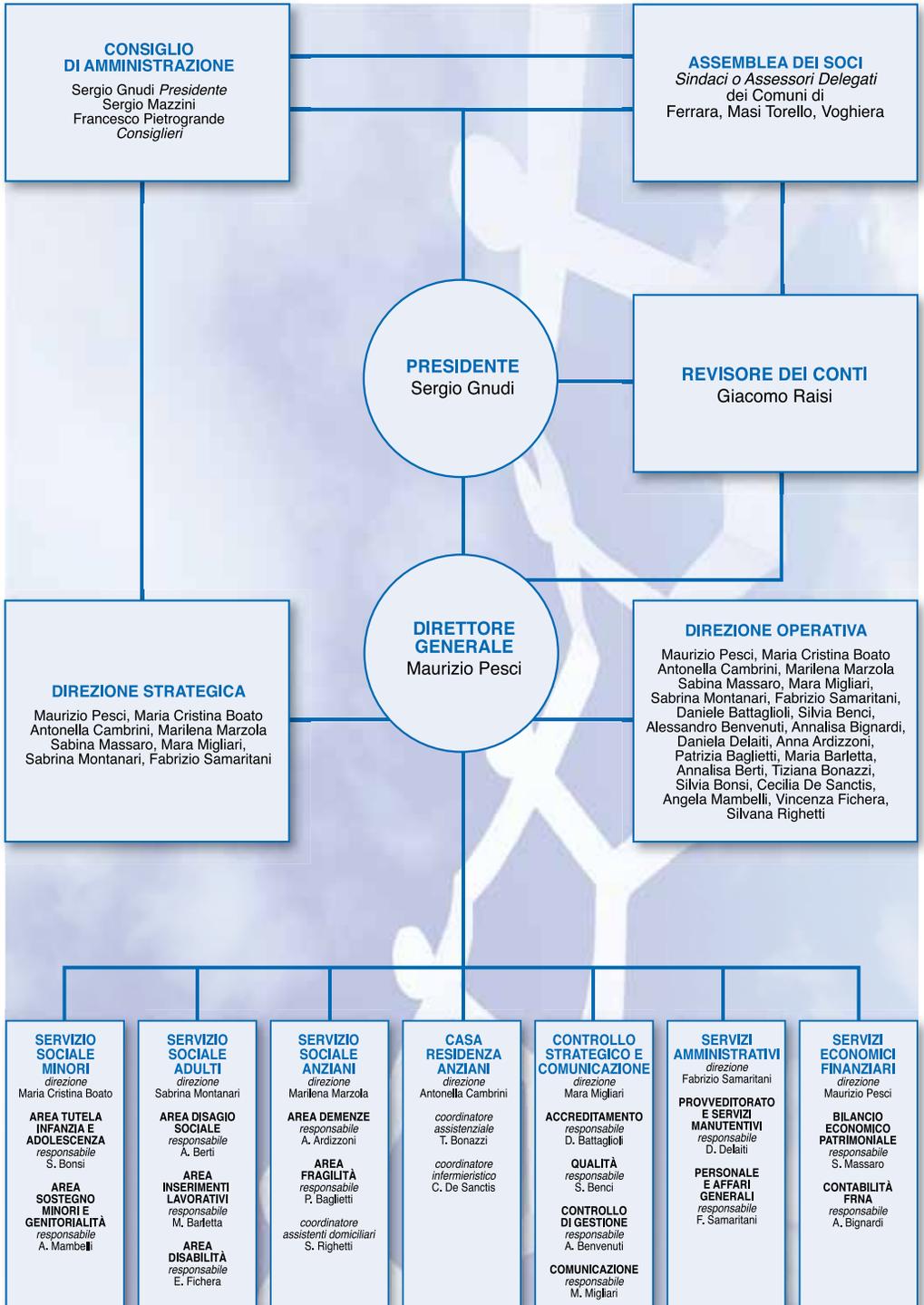
Martedì e giovedì: ore 10/13 – 14.30/16; lunedì, mercoledì, venerdì: ore 10/13.

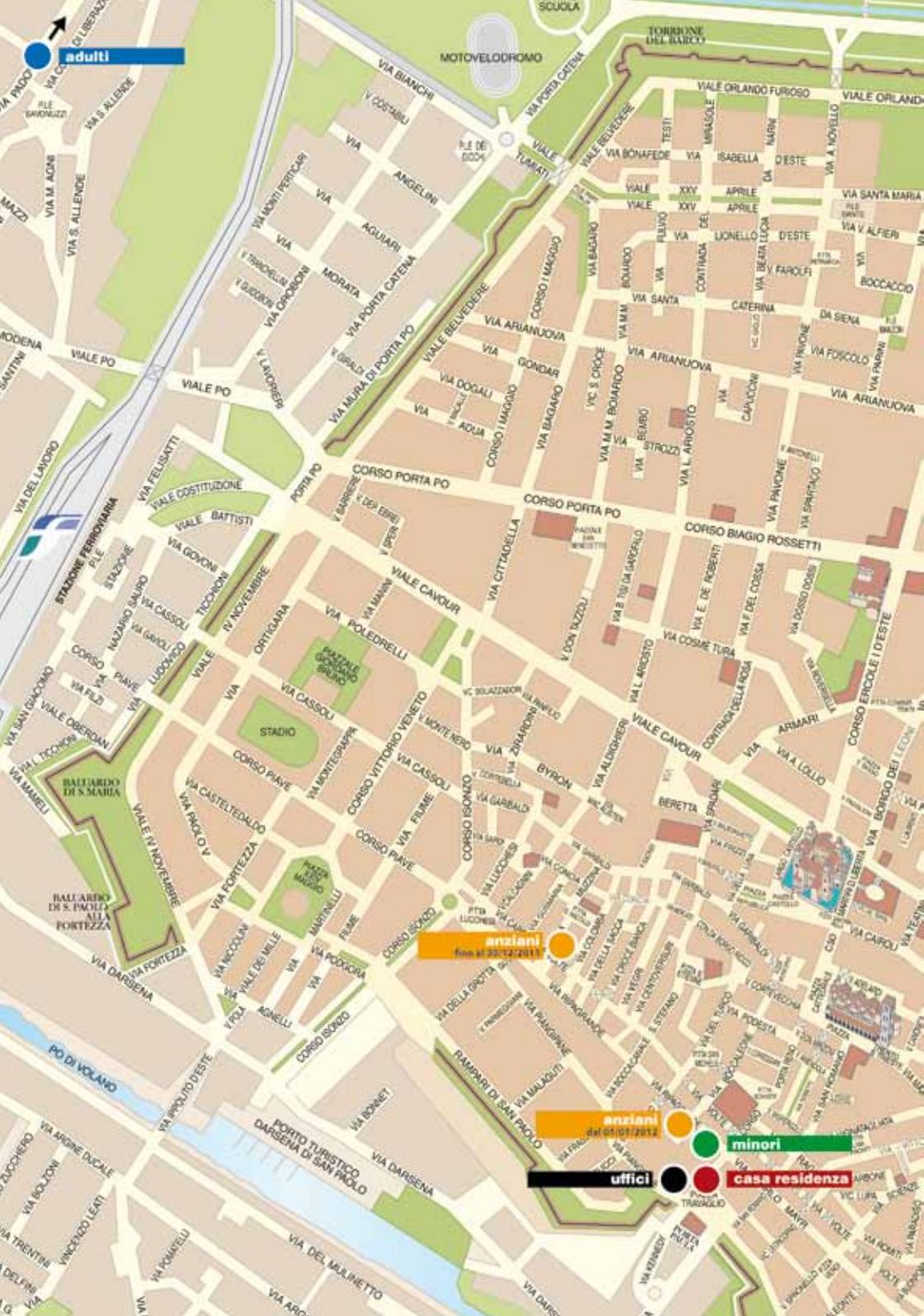
• **Accoglienza telefonica**

Tel. 0532 799511 – Fax 0532 765501

• **Posta elettronica**

info@aspfe.it





adulti

anziani
fino al 30/12/2011

anziani
dal 01/01/2012

minori

uffici

casa residenza

SERVIZIO SOCIALE MINORI

Il Servizio Sociale Minori si occupa del sostegno alle famiglie con figli minorenni regolarmente residenti nei Comuni di Ferrara, Voghiera, Masi Torello. L'obiettivo è permettere alle famiglie di svolgere azioni di cura, di protezione, di mantenimento, di educazione e di crescita dei figli nelle condizioni più appropriate. Tutela e protegge i bambini e gli adolescenti minorenni quando la rete familiare e parentale è assente o non può provvedere alla loro tutela. Si occupa dei percorsi relativi all'affidamento familiare e all'adozione.

I Professionisti del Servizio

- Responsabile del Servizio
- Coordinatori di Area
- Assistenti Sociali Responsabili del Caso
- Educatore Professionale
- Psicologo

Accesso al Servizio

Si accede attraverso il Segretariato Sociale che fornisce informazioni sulle prestazioni e accoglie le richieste o le segnalazioni del cittadino. Farsi carico delle problematiche di nuclei familiari con minori, significa restituire ai singoli individui e a chi svolge funzioni genitoriali la capacità di muoversi in autonomia usufruendo di tutte le potenzialità e risorse personali, familiari e della rete sociale. Comporta pertanto l'integrazione con altri e diversi professionisti, con tutti i servizi pubblici sociali, educativi, sanitari che intervengono sulle tematiche familiari e minorili e con tutte le componenti del terzo settore operanti o impegnate nell'ambito.

In questa ottica il Servizio Sociale Minori:

- Opera in collaborazione con i Servizi Sanitari della UO SMRIA per tutti gli interventi che richiedono la collaborazione di Psicologi, Neuropsichiatri infantili, Terapisti della riabilitazione;
- Ha convenzioni con Associazioni e con Cooperative per interventi che richiedono la collaborazione di educatori e l'inserimento in comunità di minori.
- Collabora con DSM – SERT e Servizi Ospedalieri.

Gli interventi

Gli interventi del Servizio, attraverso progetti personalizzati che migliorino la cura e la tutela dei minori, sono rivolti a:

- Persone che hanno figli minorenni e si trovano in situazioni di grave disagio e con difficoltà di integrazione sociale
- Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica (in base agli accordi con gli assessorati alle Politiche abitative e ai servizi sociali);
- Agevolazione per le spese relative ai servizi scolastici;
- Agevolazioni nell'accesso alle scuole d'infanzia, ai centri ricreativi estivi e nella

fruizione dei servizi scolastici in base “all’accordo interistituzionale in materia di prevenzione del disagio minorile attraverso l’inserimento precoce nei servizi educativi comunali per la prima infanzia”;

- Accesso ai centri educativi extra scolastici convenzionati;
- Trasporti scolastici per minori in situazioni di grave disagio;
- Appoggi ed affidi familiari.
- Contributi economici secondo regolamento ISEE ⁽¹⁾;
- **Ragazzi e minori disabili e alle loro famiglie**
- Agevolazioni per l’accesso alle scuole d’infanzia, ai centri ricreativi estivi e per la fruizione dei servizi e trasporti scolastici Comunali;
- Sostegno nella frequenza di attività educative extra scolastiche e nei processi di integrazione sociale anche dopo la scuola dell’obbligo;
- Contributi economici.
- **Adolescenti e bambini in situazioni di disagio psicologico e relazionale per i quali esiste il rischio o sia accertata la condizione di maltrattamento e di abbandono o che siano a rischio di comportamenti devianti**
- Valutazione della condizione di rischio o di danno subito;
- Progetti di tutela, di protezione, di recupero delle risorse familiari;
- Applicazione di provvedimenti di tutela, protezione e recupero delle risorse genitoriali su mandato della Magistratura;
- Valutazione, sostegno e recupero delle risorse genitoriali;
- Sostegno e recupero del danno subito dal minore.
- **Ragazze minorenni e donne, vittime di sfruttamento, con figli minorenni**
- Progetti di protezione per ragazze minorenni attraverso l’accoglimento in una comunità o in una famiglia affidataria.
- Progetti di protezione per donne e/o ragazze che hanno figli minorenni attraverso l’accoglimento in comunità o in una famiglia affidataria;
- Aiuto e sostegno per il recupero e/o il consolidamento del ruolo genitoriale e per raggiungere l’autonomia.
- **Persone singole o coppie interessate all’affido familiare**
- Ricevere informazioni sul percorso di affido;
- Partecipare a corsi di preparazione all’affido;
- Percorso di conoscenza e valutazione della risorsa familiare;
- Abbinamento tra bambino e coppia
- Sostegno dopo l’affidamento di un minore.
- **Coppie che desiderano adottare un bambino**
- Ricevere informazioni sul percorso adottivo;
- Partecipare a corsi di informazione e preparazione all’adozione;
- Svolgimento degli accertamenti attitudinali psicologici e sociali per l’adozione nazionale e internazionale;
- Sostegno all’arrivo del bambino.

1. È uno strumento che permette di misurare la condizione economica delle famiglie.

Contributi economici

Per ottenere un contributo occorre presentare la certificazione ISEE e la documentazione utile per dimostrare la situazione di necessità. L'assistente sociale informa sulla modalità di erogazione, sulle risorse disponibili e redige un progetto di intervento condiviso e sottoscritto dalla persona. Se il contributo può essere concesso, potrà essere erogato dal mese successivo. Periodicamente l'assistente sociale provvede a fare il monitoraggio del progetto.

Agevolazioni per l'accesso agli alloggi di edilizia pubblica

Se si è in carico al Servizio Sociale Minori da almeno sei mesi e ci si trova nelle condizioni rientranti nell'accordo fra Servizio Sociale e Assessorato politiche abitative e Assessorato Servizi Sociali si può essere segnalati per la priorità nell'accesso agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

Agevolazioni per l'accesso alle scuole d'infanzia, centri estivi, mense, trasporti

Se si è in carico al Servizio Sociale da almeno sei mesi e se esistono i presupposti stabiliti da regolamento si può essere inseriti nella lista delle priorità nell'accesso alle scuole d'infanzia e ai CRI e CRE secondo l'accordo con l'Istituzione Scolastica. In caso di comprovato grave disagio economico è possibile richiedere l'esonerazione dal pagamento della retta di frequenza. L'assistente sociale è tenuta a informare sui regolamenti.

Inserimento nei centri educativi extrascolastici convenzionati

I progetti di sostegno alla genitorialità possono prevedere la frequenza dei minori ad attività extra scolastiche in orario pomeridiano o in periodi di chiusura delle scuole. Il Servizio Sociale Minori, in base alla disponibilità di posti, inserisce presso i Centri convenzionati minori dai 6 ai 17 anni in attività volte all'acquisizione di autonomie, alla integrazione sociale, al miglioramento delle capacità di apprendimento e relazionali, condotte da educatori professionali con gruppi di ragazzi omogenei per età. I Centri, oltre alle attività educative, offrono servizi trasporto e mensa in base agli accordi in convenzione.

Tutela e protezione dei minori per contrastare maltrattamenti e violenze

Il Servizio Sociale Minori riceve le segnalazioni di grave trascuratezza, di abbandono, di maltrattamento e di abuso subito da minori, di violenza assistita e di rischio di devianza. Gli interventi che ne conseguono sono finalizzati alla tutela e protezione dei minori, al sostegno e recupero delle risorse genitoriali, in collaborazione con la UO SMRIA. La tutela e la protezione del minore prevedono diversi livelli e forme di intervento, anche in applicazione di provvedimenti della Magistratura (valutazione delle risorse genitoriali, valutazione dell'interesse del minore, sostegno al minore e ai genitori, prescrizioni agli esercenti la potestà genitoriale, integrazione delle risorse).

se genitoriali, sostituzione delle funzioni genitoriali e collocazione in comunità o in affidamento familiare)

Affidamento a tempo parziale e affido familiare nelle sue varie forme

L'affidamento a tempo parziale consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia o un singolo valutati idonei dai Servizi, per alcune ore della giornata o per alcuni giorni della settimana ad integrazione e supporto delle funzioni dei genitori del minore che si trovano in particolari e contingenti situazioni di difficoltà. L'affidamento familiare consiste nell'accoglienza di un minore presso una famiglia o una persona singola, valutati idonei dai Servizi, per un arco di tempo, non superiore ai 2 anni (prorogabili solo nell'interesse del minore), necessario alla famiglia d'origine per essere valutata ed eventualmente sostenuta nel recupero delle proprie capacità genitoriali o, in alternativa, per individuare una idonea soluzione definitiva per il minore.

Presso il Servizio Sociale Minori possono essere raccolte informazioni per offrirsi come famiglia affidataria, informazioni relative alle tipologie di affido e alle procedure relative all'affido.

Adozioni

L'adozione consiste nel diventare genitori di un bambino italiano o straniero che è stato dichiarato adottabile in Italia (adozione nazionale) o nel paese d'origine (adozione internazionale).

Presso il Servizio Sociale Minori è possibile ricevere informazioni, dalle Assistenti Sociali che si occupano dell'adozione, circa i requisiti necessari per potere accedere al percorso adottivo, le modalità e i tempi necessari per partecipare ai corsi di informazione e preparazione all'adozione, le modalità e tempi di svolgimento degli accertamenti attitudinali in attività integrata fra Assistenti Sociali del Servizio Sociale Minori e Psicologi dello SMRIA. Il Servizio Sociale si incarica di inoltrare la relazione conclusiva degli Operatori al Tribunale per i Minorenni, organo competente a riconoscere l'idoneità della coppia per l'adozione internazionale e ad attuare gli abbinamenti per l'adozione nazionale. Il Servizio Sociale, in collaborazione con l'UO SMRIA, si occupa di sostenere le coppie dopo l'arrivo del bambino.

Indicatori di qualità

Il servizio si impegna a monitorare:

- I progetti relativi ai minori inseriti nei Centri educativi extra scolastici.
- I progetti educativi individualizzati.
- I progetti relativi ai minori in affidamento familiare.
- I progetti relativi ai minori con provvedimenti di protezione.
- L'andamento dell'attività inerente l'adozione.
- L'erogazione degli interventi economici.



Servizio Sociale Adulti
Pontelagoscuro (Fe) – Piazza B. Buozzi 14
Centro Civico – 3° Piano
Tel. 0532 466980-81
Fax 0532 466997

Segretariato Sociale
Lunedì, mercoledì, venerdì ore 9-12
Martedì ore 14.30-17



ASP

centro servizi alla persona

adulti



SERVIZIO SOCIALE ADULTI

Il Servizio Sociale Adulti si rivolge ai cittadini dei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera nella fascia di età che va da 18 a 65 anni. Si suddivide in tre aree:

- Area Disabilità (congenite ed acquisite);
- Area Disagio Sociale;
- Area S.I.L. (Servizio Inserimenti Lavorativi).

I Professionisti del Servizio

- Responsabile del Servizio
- Coordinatore Area Disabilità
- Coordinatore Area Disagio Sociale
- Coordinatore Area S.I.L.
- Assistenti Sociali Responsabili del Caso
- Educatori Professionali
- Psicologa

Accesso al Servizio

Il Segretariato Sociale è il punto di accesso ai servizi per il cittadino. Gli operatori definiscono la necessità di presa in carico del cittadino o forniscono l'indicazione del professionista o altro Ente cui rivolgersi in base al bisogno espresso.

• Area Disabilità

I servizi si rivolgono a:

- Persone con un'invalidità certificata superiore al 75%;
- Persone in situazione di disabilità psico-fisica medio-grave e grave accolte presso strutture socio riabilitative diurne;
- Persone in situazione di disabilità psico-fisica medio-grave e grave accolte presso strutture socio riabilitative residenziali;
- Persone in situazione di disabilità che si intende mantenere nel proprio nucleo familiare per cui vengono attivati: SAD (Servizio Assistenza Domiciliare), pasti a domicilio, sussidi economici, telesoccorso, trasporti, buoni taxi;
- Persone in situazione di disabilità che si intende mantenere nel proprio nucleo familiare e per cui viene attivato l'assegno di cura;
- Persone in situazione di disabilità determinata da gravi cerebrolesioni e con esiti da traumi cranio-encefalici per cui viene attivato l'assegno di cura a fondo sanitario.

Strutture Socio Riabilitative Diurne Accreditate

Sono strutture che accolgono persone disabili dall'assolvimento degli obblighi scolastici. L'obiettivo dell'inserimento è progettare percorsi individualizzati che prevedano risposte mirate ai bisogni della persona e di sollievo alla famiglia, sia sul versante di integrazione sociale che sul piano socio-assistenziale.

Le strutture presenti sul territorio di Ferrara sono:

- **C.S.R. Navarra**, il cui servizio è gestito da Coop “Serena”. Malborghetto di Boara, Via Conca 75.
- **C.S.R. Rivana**, il cui servizio è gestito da Coop CIDAS. Ferrara, Via G. Pesci 251.
- **C.S.R. S. Martino**, il cui servizio è gestito dall’AUSL di Ferrara. S. Martino, Via Chiesa 249.
- **Spazio ANFFAS**. Ferrara, Via Traversagno 31.

I centri diurni, che accolgono ognuno fino ad un massimo di 25 persone, sono aperti dal lunedì al venerdì. Si può richiedere l’inserimento all’Assistente Sociale del Servizio Sociale Adulti che sottoporrà la richiesta alla Commissione socio sanitaria integrata U.V.A.R.⁽²⁾ che deciderà dell’ingresso e delle modalità in cui favorirlo.

Strutture Socio Riabilitative Residenziali

Sono strutture che accolgono in forma residenziale persone disabili dall’assolvimento degli obblighi scolastici fino al compiersi dell’età adulta. L’obiettivo dell’inserimento è di progettare percorsi individualizzati che prevedano risposte mirate ai bisogni della persona e di sollievo alla famiglia, sia sul versante di integrazione sociale che sul piano socio-assistenziale. In queste strutture sono previsti anche periodi di accoglienza residenziale per situazioni di emergenza o per sostegno alla persona e alla sua famiglia. Si può richiedere l’inserimento all’Assistente Sociale del Servizio Sociale Adulti che sottoporrà la richiesta alla Commissione U.V.A.R. che deciderà dell’ingresso e delle modalità in cui favorirlo.

Le strutture presenti sul territorio di Ferrara:

- Casa XX Settembre il cui servizio è gestito dalla Cooperativa CIDAS con 11 posti di accoglienza – Ferrara, Via XX Settembre 141;
- Casa Famiglia di Baura, Via Raffanello 77, il cui servizio è gestito dalla Cooperativa “Integrazione Lavoro”.
- Appartamento inserito nel complesso della struttura Casa Famiglia di Baura che può ospitare fino a 6 persone disabili.

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il SAD prevede l’intervento di aiuto e sostegno alle persone sole o con familiari in difficoltà per garantire loro l’assistenza necessaria. Si attiva per poter mantenere la persona nel proprio ambiente di vita e per evitare l’accoglienza in strutture. L’intervento domiciliare è costituito dalle seguenti prestazioni:

- Igiene e cura della persona;
- Pulizia degli ambienti domestici;
- Aiuto alla socializzazione;
- Aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti;

2. La Commissione UVAR, la cui sede operativa è presso gli uffici del Servizio Adulti, è costituita da 1 Assistente Sociale del Servizio Adulti, da 1 Educatore Prof.le dell’AUSL di Ferrara, e da 1 medico di SMRIA– AUSL di Ferrara (che valuta per le persone fino ai 25 anni di età) e da 1 medico del Servizio salute Anziani – AUSL di Ferrara (che valuta per le persone dai 25 anni di età in poi) in qualità di membri fissi. Alla commissione partecipa sempre l’Assistente Sociale che, dopo la sua valutazione, presenta la richiesta di accoglienza nell’ambito della commissione stessa.

- Aiuto per commissioni come spese, pagamento bollette, ecc.

Si può richiedere il servizio all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili può attivare il servizio. Esso è soggetto ad una tariffa calcolata in base all'ISEE del cittadino fruitore.

Pasti a domicilio

Il servizio fornisce il pranzo, la cena o entrambi presso l'abitazione della persona. Si rivolge a coloro che, vivendo soli, non sono autosufficienti nel procurarsi o prepararsi i pasti. L'obiettivo è di garantire una adeguata e sana alimentazione consentendo il permanere nel proprio ambiente di vita. Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno comprese le festività. Si può richiedere all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili attiva il servizio. Il servizio è soggetto ad una tariffa calcolata in base all'ISEE del cittadino fruitore.

Sussidi Economici

Il servizio rappresenta un aiuto diretto che viene erogato nei casi in cui il richiedente si trovi in evidente situazione di bisogno che deve essere dimostrato attraverso apposita documentazione. Si può richiedere il servizio all'Assistente Sociale del Settore Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili può attivare il servizio.

Telesoccorso

Il servizio è un sistema di aiuto realizzabile attraverso un particolare dispositivo alla rete telefonica fissa e si rivolge a persone sole che soffrono di problemi di salute e temono per la propria sicurezza. Il dispositivo mette in contatto l'utente con una centrale di allarme che avverte parenti o conoscenti in grado di intervenire in caso di emergenza. È attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Si può richiedere il servizio all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili può attivare il servizio.

Trasporti

Il servizio consente i trasporti della persona verso i presidi sanitari o socio-riabilitativi. Si rivolge ad adulti in stato di bisogno socio economico ed è riservato a chi non possiede altre alternative. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13. Si può richiedere il servizio all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili può attivare il servizio.

Buono Taxi

È un'agevolazione di tipo economico per l'utilizzo di taxi rivolta a persone che non riescono ad utilizzare mezzi di trasporto pubblici. Sono necessari requisiti quali l'indennità di accompagnamento o di invalidità civile. Si può richiedere il servizio all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili può attivare il servizio.

Assegno di cura e sostegno per disabili

Si tratta di un contributo economico destinato alle persone in situazione di “grave” disabilità, o alle loro famiglie, come previsto dalla Delibera della Giunta Regionale 1122/02. La valutazione del bisogno viene dapprima effettuata dall’Assistente Sociale del Servizio Sociale Adulti, ed in seguito dalla Commissione socio-sanitaria integrata U.V.A.R. (Unità Valutazione Abilità Residue). L’importo del contributo, che viene erogato per 6 mesi con eventuale possibilità di proroga, può variare, nella quota giornaliera, in relazione alla condizione di “gravità” della disabilità (invalidità certificata al 100 %) e all’intensità dell’impegno assistenziale di cui si fa carico il caregiver. L’obiettivo dell’erogazione dell’Assegno di Cura, (qualora ne sussistano le condizioni) è di favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare e ritardare o evitare quindi il suo inserimento in strutture residenziali.

Assegno di cura per persone con gravi disabilità esiti di traumi cranio-encefalici

Si tratta di un contributo economico messo a disposizione dalla Regione Emilia Romagna, destinato alle persone in situazione di “grave” disabilità (con invalidità certificata al 100 %) a seguito di gravi cerebro lesioni e con esiti da traumi cranio-encefalici. La valutazione del bisogno viene dapprima effettuata dall’Assistente Sociale del Servizio Sociale Adulti, ed in seguito da una apposita Commissione multi professionale (in cui è anche l’Assistente Sociale Area Adulti) con sede e coordinamento dell’Azienda USL di Ferrara che attiva l’erogazione (con contributo giornaliero a quota fissa) a seguito delle valutazioni socio-sanitarie necessarie. L’obiettivo dell’erogazione dell’Assegno di Cura è di favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare e ritardare o evitare quindi il suo inserimento in strutture residenziali.

• Area Disagio Sociale

I servizi si rivolgono a:

- Persone con un’invalidità certificata fino al 75%;
- Persone in situazione di povertà in seguito a perdita di lavoro, problematiche invalidanti di salute, assenza di rete familiare, perdita dell’abitazione, difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro (per età, scarse specializzazioni, limitate capacità personali, ecc..), pensioni minime insufficienti a garantire il soddisfacimento dei bisogni primari, invalidità civile, ISEE pari a zero;
- Persone senza fissa dimora che necessitano di presa in carico globale: dall’aspetto economico, a quello lavorativo, abitativo e assistenziale;
- Persone con disagio psichico e con pregressi di tossicodipendenza e/o alcolismo tali da rendere molto complessa l’integrazione lavorativa e relazionale;
- Persone (popolazione maschile) in situazione di tratta e sfruttamento lavorativo (Art.18 D.Lgs. 286/98);
- Persone con esiti invalidanti da patologie cliniche ‘acute’, con lieve ritardo intellettivo, o persone cresciute in ambienti familiari o sociali deprivanti che necessitano

di accoglienza in strutture protette;

- Persone immigrate, con regolare permesso di soggiorno, per sostegno all'integrazione socio-lavorativa, assistenza economica e abitativa;
- Persone che richiedono asilo politico, su progetti statali per loro previsti;
- Donne extracomunitarie o comunitarie prevalentemente impegnate in attività lavorative di cura, alle quali viene offerta assistenza economica per difficoltà sanitarie che limitano la loro possibilità di lavorare;
- Nomadi che hanno trovato collocazione all'interno dei due campi nomadi esistenti sul territorio;
- Detenuti e post detenuti (popolazione maschile) in stato di reclusione presso la Casa Circondariale di Ferrara, in stato di semi-libertà che possono fruire di inserimenti lavorativi protetti;
- Detenuti e post detenuti (popolazione maschile) in stato di reclusione presso la Casa Circondariale di Ferrara, o in misura alternativa al carcere, che possono fruire di inserimenti lavorativi protetti, di interventi educativi volti al reinserimento sociale, attraverso progettualità mirate (es.: Progetto Sesamo).

Servizio di Assistenza Domiciliare (vedi Area Disabilità)

Pasti a domicilio (vedi Area Disabilità)

Sussidi Economici (vedi Area Disabilità)

Telesoccorso (vedi Area Disabilità)

Trasporti (vedi Area Disabilità)

Strutture di Accoglienza

Sono strutture gestite dal Terzo Settore che, con l'aiuto del Comune di Ferrara, offrono accoglienza per persone che vivono in situazione di emarginazione sociale o che hanno necessità di brevi periodi di accoglienza su base di emergenza (Casona, Viale K, Nadya). È di norma l'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno e, in relazione alle risorse disponibili, attiva l'inserimento nella struttura ritenuta più idonea alla situazione della persona in difficoltà.

“Progetto di accoglienza profughi”

È un progetto gestito dal Servizio Sociale Adulti e dalle strutture di accoglienza in collaborazione con il Comune di Ferrara e la Protezione Civile, sulla base delle direttive regionali esistenti.

Il progetto prevede:

- Accoglienza residenziale sul territorio;
- Accompagnamento e sostegno per le pratiche sanitarie e nei rapporti con la Questura di Ferrara:
- Attività di mediazione linguistica e legale;
- Apprendimento della lingua italiana;
- Attività ricreative e propedeutiche ad un eventuale futuro impegno lavorativo;

- Attività ed interventi per l'integrazione sul territorio.

I finanziamenti per la realizzazione del progetto, derivano da appositi fondi economici messi a disposizione dall'ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri ("disposizioni urgenti di protezione civile" n°3948 del 20/6/2011).

Progetto "Io lo so che non sono solo"

È rivolto a neo maggiorenni che si trovano in situazione di disagio sociale anche in seguito a precedenti allontanamenti dalla famiglia, durante la minore età, per inadeguatezza genitoriale o per assenza di famiglia.

I giovani adulti vengono presi in carico segnalati dal Servizio Sociale Minori e accolti in un appartamento messo a disposizione dall'ASP e gestito dagli Educatori dell'Istituto Don Calabria e Associazione Agevolando.

Sono seguiti in un percorso di progressiva autonomizzazione sia nella gestione della propria quotidianità, che nella ricerca attiva di una occupazione lavorativa propedeutica ad una definitiva autonomia.

Attualmente i ragazzi ospitati sono 6, ognuno dei quali ha un progetto personalizzato che viene monitorato e verificato dall'Assistente Sociale referente con gli Educatori che gestiscono la loro situazione complessiva.

Si tratta di un progetto innovativo, in fase di sperimentazione e studio, seguito nel monitoraggio in collaborazione con l'Università di Ferrara .

• Area S.I.L. – Servizio Inserimenti Lavorativi

I servizi si rivolgono a:

- Persone in carico all'Area Disabilità e all'Area Disagio sociale del Servizio Sociale Adulti;
- Persone con problemi di disagio psichico in carico al servizio di Salute Mentale dell'ASL di Ferrara;
- Minori in carico al Servizio Sociale Minori con problemi socio-relazionali, familiari, o in situazione di abbandono scolastico.

Stage socializzanti formativi

Per persone adulte con borse lavoro erogate dal Servizio Adulti. L'obiettivo è volto al recupero di un ruolo sociale per favorire la massima integrazione sociale e ridurre i tempi di dipendenza dal servizio pubblico. Lo stage, che è un inserimento lavorativo in aziende private o pubbliche in accordo con l'Ispettorato del lavoro, non prevede l'assunzione diretta, ma rimane propedeutico al lavoro per tutti gli adulti in difficoltà.

Laboratori Protetti

Sono realtà occupazionali pubbliche o private che accolgono persone che non trovano sbocchi lavorativi nel mercato del lavoro a causa di disabilità o svantaggio sociale che le ha sensibilmente compromesse.

Laboratori in Convenzione

- **Coop Sociale ONLUS “81”** c/o Città del Ragazzo. Ferrara, Viale Don Calabria 13. Aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17. Attività svolte: legatoria, cartotecnica, assemblaggi elettrici.
- **Coop Sociale “La Città Verde”**. Pieve di Cento (BO), Via Mascarino 14/a. Attività svolte: Manutenzione aree verdi pubbliche e private, igiene ambientale, manutenzione arredi da giardino, inserimenti lavorativi.
- **Agricola “Boarini”**. Quartesana, Via Bardocchia 35. Aperto in orari previsti dall'azienda. Attività di ortoflorovivaismo.
- **Centro “Perez”**. Ferrara, Viale Don Calabria 13. Laboratorio protetto per adulti con disabilità acquisita. L'attività di formazione, strettamente connessa alla riabilitazione funzionale, è finalizzata all'inserimento in azienda di giovani con esiti di trauma cranio-encefalico. Le attività svolte: stampa digitale e attività manuali.
- **Spazio Anffas**. Ferrara, Via Traversagno. Aperto dalle 8 alle 16. Attività di bomboniere, impagliatura sedie, lavoro di decoupage, lavorazione del feltro.
- **Coop. Soc. “Integrazione Lavoro”**. Baura (FE), Via Raffanello 77. Per inserimento lavorativo di giovani e adulti in situazione di disabilità, al fine di promuoverne l'occupazione.

Si può richiedere l'inserimento all'Assistente Sociale del Servizio Adulti che effettua la valutazione del bisogno, sottopone la richiesta all'équipe S.I.L. che, in relazione alle risorse disponibili, può attivare il servizio.

Progetti e collaborazioni per l'accompagnamento nei processi di autonomia professionale

- **Progetto “Patto per Ferrara dall'accoglienza all'autonomia”** con il Patrocinio del Comune e della Provincia di Ferrara.
- **Progetto “Crisi, Comunità e Competenze”** con il Patrocinio del Comune e della Provincia di Ferrara e della Società Ferrarese di Psicologia.
- **Collaborazione** in Progetti di Inserimento Lavorativo con Enti di Formazione, Servizi per l'Impiego e Coop. Sociali.

Indicatori di qualità

Il servizio si impegna a monitorare:

- I sussidi economici erogati a utenti in situazione di disagio o a disabilità;
- Il numero e la tipologia di utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare;
- Il numero e la tipologia di utenti che usufruisce del Servizio Pasti a Domicilio;
- Utenti che attraverso il SIL hanno raggiunto stabilità lavorativa;
- Numero di assegni di cura erogati.



Servizio Sociale Anziani
fino al 31 dicembre 2011
44121 Ferrara – Via Colomba 18
dal 1° gennaio 2012
44121 Ferrara, Via Ripagrande 5
Tel. 0532 793746 – Fax 0532 793757

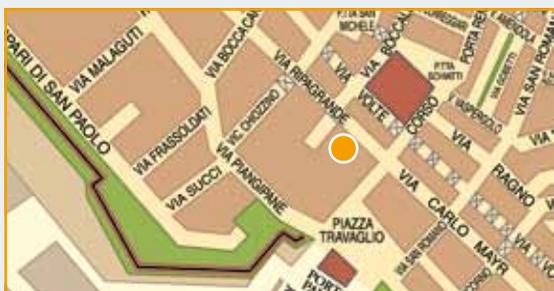
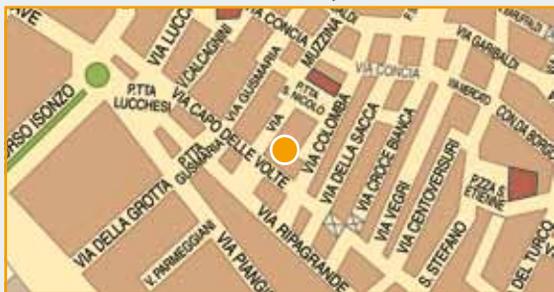
Apertura al pubblico
Dal lunedì al venerdì ore 8.30-12

ASP

centro servizi alla persona

anziani

fino al 31 dicembre 2011



dal 1° gennaio 2012



SERVIZIO SOCIALE ANZIANI

Il Servizio Sociale Anziani si rivolge a tutti i cittadini, italiani e stranieri, regolarmente residenti nei Comuni di Ferrara, Masi Torello e Voghiera, che hanno compiuto i 65 anni e che si trovano in difficoltà a gestire la propria vita quotidiana per problemi di “disagio” sociale e di salute. Fornisce sostegno alle famiglie che non riescono a dare l’assistenza necessaria ad un loro familiare non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente.

I Professionisti del Servizio

- Responsabile del Servizio
- Assistente Sociale Coordinatore Area Domiciliarità
- Assistente Sociale Coordinatore Area Demenze
- Assistenti Sociali Responsabili del Caso
- Operatore Socio Sanitario Coordinatore Servizio Assistenza Domiciliare e Centro Diurno per persone affette da patologie dementigene
- Operatori Socio Sanitari
- Psicologa

Accesso al Servizio

Il Segretariato Sociale è l’attività, svolta dall’Assistente Sociale, che permette al cittadino di accedere ai servizi. L’Assistente Sociale valuta la necessità di presa in carico o fornisce indicazioni sulla rete dei servizi pubblici e privati del territorio.

I servizi si rivolgono a

- Anziani parzialmente non autosufficienti. Sono persone che conservano autonomie fisiche, relazionali e cognitive non sufficienti per affrontare la vita quotidiana. Spesso sono sole o con una rete familiare non adeguata. Necessitano di aiuto per i pasti, la cura della persona e la sicurezza dell’ambiente di vita.
- Anziani non autosufficienti. Sono persone che a causa di gravi patologie o di problematiche socio-assistenziali che necessitano di costante monitoraggio, hanno bisogno di una assistenza valutata da professionisti sociali e sanitari. Spesso vivono al proprio domicilio assistiti con continuità da un caregiver⁽³⁾ oppure necessitano di cure presso strutture residenziali o centri diurni.
- Anziani affetti da patologie dementigene⁽⁴⁾. Sono persone con diagnosi di demenza che hanno bisogno di assistenza al domicilio o di accedere in strutture residenziali o in centri diurni. Il Servizio prevede interventi di sollievo per i familiari caregiver che assistono il malato e sostengono direttamente l’onere della cura sul piano fisico, psicologico e affettivo a causa della complessità della malattia.

3. Vengono definiti 'caregiver' le persone che si fanno carico in modo continuativo di assistere e curare anziani o malati o disabili.

4. Rientrano in queste patologie la malattia di Alzheimer ed altre forme di demenza.

Sportello Aspasia

È uno sportello di consulenza dove si possono ricevere informazioni e sostegno per la qualificazione del lavoro delle assistenti familiari (badanti) attraverso corsi di auto formazione. Contemporaneamente è un servizio anche per le famiglie che cercano personale qualificato.

Orario di apertura al pubblico: lunedì, e venerdì ore 9-13, martedì ore 9-13 / 14-17.

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il SAD è costituito da diversi interventi di aiuto alla persona che vengono svolti al domicilio. Si rivolge a persone sole o con familiari che hanno difficoltà a garantire loro l'assistenza necessaria. Il SAD offre assistenza ad anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti. Ha lo scopo di mantenere il più a lungo possibile la persona nel suo ambiente di vita ed evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali. Gli interventi offerti, svolti in un'ottica di mantenimento o di recupero delle capacità funzionali e relazionali, sono costituiti da prestazioni di igiene alla persona, pulizia degli ambienti domestici, di socializzazione, di aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti, di aiuto per fare la spesa, e di aiuto per le piccole commissioni come pagare le bollette o il ritiro delle ricette mediche ecc.

Il servizio svolge anche attività di sostegno ai familiari che danno continua assistenza ad un malato di Alzheimer o altre forme di demenza. Sono gli Operatori Socio Sanitari (OSS) che garantiscono l'esecuzione delle prestazioni di cui la persona necessita.

Il servizio è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 7.30 alle ore 21. Si può richiedere il servizio rivolgendosi all'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno ed in relazione alle risorse disponibili attiva il servizio. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda e il certificato di invalidità quando la persona lo possiede. Il SAD è soggetto ad una tariffazione stabilita dalla Regione Emilia Romagna, calcolata in base all'ISEE⁽⁵⁾ del cittadino fruitore. Tale tariffazione è condizionata dal tempo di esecuzione delle prestazioni e dal numero di OSS impiegati.

Pasti a Domicilio

Il servizio fornisce quotidianamente, presso l'abitazione della persona, il pranzo o la cena od entrambi. Si rivolge a persone che vivono sole, non riescono a prepararsi i pasti e non hanno nessuno che le aiuti. Possono fruire del servizio anche i cittadini che si trovano in condizioni di grande disagio economico e non possono provvedere ad alimentarsi regolarmente.

L'obiettivo è garantire una corretta e sana alimentazione consentendo alla persona di rimanere nella propria casa. Il servizio offre fino a due pasti al giorno e gli utenti possono scegliere fra diverse alternative di menù. I pasti, che sono conservati e

5. È uno strumento che permette di misurare la condizione economica delle famiglie.

trasportati in contenitori termici, vengono consegnati una volta al giorno, durante le ultime ore del mattino. Il pranzo consiste in vivande calde e la cena è costituita da alimenti freddi. La preparazione dei pasti, il loro confezionamento e la consegna a casa delle persone, sono affidate ad una ditta esterna qualificata e certificata. Il servizio è attivo tutti i giorni dell'anno comprese le festività.

Si può richiedere il servizio rivolgendosi all'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e lo attiva in base alle risorse a disposizione. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda e il certificato di invalidità. Il servizio è soggetto ad una tariffa calcolata in base all'ISEE del cittadino fruitore.

Telesoccorso

È un sistema di aiuto che è possibile realizzare applicando un particolare dispositivo alla rete telefonica fissa. Si rivolge a persone sole che soffrono di specifici problemi di salute e temono per la loro sicurezza. Le finalità consistono nell'aiuto alle persone per sentirsi più sicure rimanendo comunque a casa propria. Il dispositivo, che può essere applicato solo al telefono fisso, mette in contatto l'utente con una centrale di allarme che avverte parenti o conoscenti in grado di intervenire in caso di emergenza. La centrale può anche attivare l'ambulanza, i Vigili del Fuoco o la Polizia. Viene fornito da CUP 2000 ed è attivo tutti i giorni sulle 24 ore. Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e attiva il servizio in base alle risorse a disposizione. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda e il certificato di invalidità. Il servizio è soggetto ad una tariffa calcolata in base all'ISEE del cittadino fruitore.

Trasporto

Si tratta di un servizio di trasporto dall'abitazione dell'utente verso i presidi sanitari o riabilitativi. Si rivolge ad anziani in stato di bisogno socio economico che necessitano di trasporto per effettuare accertamenti diagnostici o trattamenti riabilitativi ed è riservato a chi non possiede nessun'altra alternativa.

L'obiettivo è il sostegno alla domiciliarità e il servizio offre trasporti occasionali o per cicli di terapie. È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13. Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e attiva il servizio in base alle risorse a disposizione.

Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda e il certificato di invalidità.

Buoni Taxi

È un'agevolazione economica per l'utilizzo dei taxi rivolta a persone con precise caratteristiche e che hanno difficoltà ad usare i mezzi pubblici. Il servizio è riservato ai

cittadini del Comune di Ferrara che siano titolari di indennità di accompagnamento o di invalidità civile e che abbiano una ISEE familiare pari o non superiore a 14.238 euro (requisito valido per l'anno 2011 e aggiornato periodicamente). Viene offerta una tariffa agevolata per l'uso dei taxi in zone urbane ed extraurbane.

La domanda deve essere presentata all'Ufficio Contabilità dell'ASP in Corso Porta Reno 86, dove è possibile, per chi è in possesso dei requisiti, ritirare un blocchetto da 20 corse. Occorre presentare il certificato di invalidità e l'attestazione ISEE dell'anno precedente a quello della domanda.

Contributi economici

È un servizio di aiuto diretto che viene erogato nel caso in cui il richiedente si trovi in uno stato di bisogno che deve essere dimostrato attraverso apposita documentazione. È rivolto ad anziani che hanno un reddito personale o familiare non sufficiente alla loro sussistenza ed ha carattere temporaneo. Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e attiva il servizio in base alle risorse a disposizione. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda e la documentazione che attesta le difficoltà per le quali si richiede l'aiuto economico.

Assegno di Cura

È un contributo in denaro messo a disposizione dalla Regione Emilia Romagna. Si rivolge alle famiglie che assistono l'anziano, valutato non autosufficiente dall'UVG⁶, nella propria abitazione. L'obiettivo del contributo è aiutare la persona a rimanere il più possibile a casa propria e di ritardare o evitare l'inserimento in struttura residenziale. L'importo del contributo varia in base alla gravità delle condizioni dell'anziano e all'intensità dell'impegno assistenziale di cui si fa carico il familiare. Può essere erogato per un periodo di sei mesi e, in casi particolari, per un anno. In aggiunta a questo contributo, si può usufruire di 160,00 euro mensili nei casi in cui, per l'assistenza all'anziano non autosufficiente, la famiglia assuma regolarmente un'assistente familiare (badante) con un contratto di almeno 20 ore settimanali.

E' necessario rivolgersi all'Assistente Sociale che propone l'intervento all'UVG per la valutazione di non autosufficienza. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda, il certificato di invalidità e la documentazione sanitaria da esibire all'UVG al momento della visita domiciliare.

Centro Diurno per anziani

È una struttura semiresidenziale che accoglie anziani non autosufficienti durante il giorno e che rientrano a casa propria la sera. Al centro diurno l'anziano svolge atti-

6. L'Unità di Valutazione Geriatria è composta da un medico geriatra, un infermiere o assistente sanitario, un assistente sociale. Ha il compito di valutare il grado di non autosufficienza dell'anziano.

vità riabilitative e di socializzazione e riceve cure assistenziali. L'obiettivo è evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali e sollevare la famiglia dal carico dell'assistenza completa.

Sono 55 i posti convenzionati per i Comuni di Ferrara, Voghiera e Masi Torello ed il servizio è gestito da Coop Serena Via Boschetto 26, Ferrara, che fornisce anche il trasporto dell'anziano sia per andare al centro che per ritornare a casa.

Il centro è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 17.30 ed in casi particolari può essere prolungato fino alle 18.30 o alle 20.30. Si può richiedere l'ammissione alla convenzione rivolgendosi all'Assistente Sociale che valuta il bisogno e propone l'intervento dell'UVG. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda. Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera e al costo del trasporto.

Centro Diurno per persone affette da patologie dementigene

È una struttura semiresidenziale che accoglie persone con diagnosi di demenza associata a disturbi del comportamento di livello significativo, preferibilmente deambulanti, in grado di trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo. La presenza di un nucleo familiare, che garantisca continuità terapeutico-assistenziale al domicilio, costituisce elemento/criterio di preferenza per l'accesso al centro diurno dedicato. Il servizio è gestito da ASP – Settore Anziani, Via Colomba 18.

Ricovero di sollievo

Il ricovero di sollievo è rivolto ad anziani non autosufficienti che si trovano, a causa di eventi straordinari, temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza a domicilio, oppure ad anziani i cui familiari devono essere alleggeriti dal carico assistenziale per eventi di vario genere. Tale intervento è programmato, può avere una durata sino a 30 giorni all'anno anche se non consecutivi e comporta una retta agevolata rispetto alle rette delle strutture convenzionate. Si può accedere al servizio tramite l'assistente sociale che effettua la valutazione del bisogno e formula una proposta d'intervento che invia all'UVG.

Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.)

È una struttura residenziale a prevalenza sanitaria. Si rivolge a persone anziane non autosufficienti che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, ma che richiedono un'assistenza continua impossibile da garantire al domicilio. Offre assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona. Il ricovero è temporaneo con l'obiettivo del recupero di capacità indebolite da una prolungata degenza ospedaliera o di rispondere a situazioni di emergenza in attesa di pianificare un programma assistenziale appropriato. Il servizio è svolto da una struttura privata, "Santa Chiara" Ferrara Via Bellaria 44, convenzionata con l'AUSL per 55 posti. Si

accede attraverso valutazione integrata dell'UVG che può essere attivata sia dalle istituzioni sanitarie che socio-assistenziali. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda, il certificato di invalidità e la documentazione sanitaria da mostrare all'UVG.

Casa Residenza

È una struttura a carattere residenziale rivolta alle persone anziane non autosufficienti. Offre assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona. Assicura assistenza tutelare per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana e attività di socializzazione e di animazione. L'obiettivo è garantire trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al ripristino dell'equilibrio delle condizioni deteriorate. Il servizio, gestito da ente pubblico o da privati convenzionati con L'AUSL per un totale di 576 posti, viene svolto da operatori sociali e sanitari qualificati. Si accede attraverso l'Assistente Sociale che svolge la valutazione del bisogno e formula una proposta di intervento che invia all'UVG. Occorre l'attestazione ISEE relativa ai redditi dell'anno precedente a quello di presentazione della domanda, il certificato di invalidità e la documentazione sanitaria da mostrare all'UVG. Il servizio è a pagamento in base ad una retta che comprende i servizi socio-assistenziali e quelli alberghieri.

Case Residenza Accreditate

- Centro Servizi alla Persona – Ferrara, Via Ripagrande 5.
- Residence Service – Ferrara, Via dei Tigli 3.
- Residenza Caterina – Ferrara, Via Beethoven 40.
- Residenza Al Parco – Ferrara, Via Bellaria 44.
- Residenza Paradiso – Ferrara, Via Saraceno 95.
- Betlem – Ferrara, Via G. Fabbri 469.

Indicatori di qualità

Il servizio si impegna a monitorare:

- Il numero e la tipologia di utenti in carico al Servizio di Assistenza Domiciliare.
- Il numero e la tipologia di utenti che usufruisce del Servizio Pasti a Domicilio.
- Quanti interventi e prestazioni vengono erogati (Igiene personale e dell'ambiente, alzata e messa a letto, bagno, spesa etc.)
- Numero di assegni di cura o sussidi erogati.
- Media di presa in carico utenza SAD.
- Utenti SAD.

CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Il Centro Diurno per le persone affette da demenze, aperto nella primavera 2011, entra nella rete dei servizi a gestione diretta dell'ASP come struttura semiresidenziale che si pone a livello intermedio tra assistenza domiciliare e strutture residenziali. Si configura come luogo di accoglienza, tutela e assistenza alle persone affette da sindrome dementigena (Alzheimer, demenza mista, etc.) parzialmente non autosufficienti, con limitazioni dell'autonomia psicofisica, cognitiva e mentale tali da necessitare interventi riabilitativi e di sostegno. Permette di mantenere e stimolare le capacità relazionali della persona e di dare sollievo ai caregiver e familiari. Condizione indispensabile per l'accesso è la deambulazione autonoma.

Il Centro Diurno specializzato sulle demenze, è realizzato allo scopo di fornire un'assistenza protesica, terapeutica, specializzata, individualizzata e proprio per questo flessibile e finalizzata al mantenimento delle capacità funzionali residue e al perseguimento del benessere emozionale.

Accesso al Centro Diurno

Ai fini dell'appropriatezza dell'ingresso è importante che l'utente sia in possesso di diagnosi di demenza e che si abbiano indicazioni circa il livello di deterioramento cognitivo e di disabilità funzionale, ma anche indicazioni rispetto a gravità e intensità delle alterazioni di comportamento presenti.

Per l'accesso al Centro Diurno è necessario rivolgersi al segretariato del Settore Anziani di Via Colomba, 18 Ferrara tel. 0532.793746. Dopo il primo colloquio verrà assegnata un'Assistente Sociale Responsabile del Caso dell'Area Demenze che effettuerà la valutazione anche in accordo con i Centri Esperti dell'Arcispedale S. Anna e curerà l'inserimento della persona in collaborazione con la Coordinatrice del Centro Diurno.

Dimissione

La dimissione dal servizio può avvenire per il raggiungimento degli obiettivi posti o per il peggioramento delle condizioni psicofisiche dell'utente tali da richiedere un intervento sanitario e assistenziale e più strutturato nell'arco delle 24 ore.

I professionisti del servizio:

Responsabile del Settore Anziani; Assistente Sociale Coordinatore Area Demenze; Assistenti Sociali Area Demenze; Oss Coordinatore del Centro Diurno; Oss; Psicologa; Geriatra; Infermiere; Fisioterapista; Animatore-Educatore.

Servizio trasporto

Gli utenti possono usufruire di trasporto andata/ritorno, solo andata, solo ritorno (con costo aggiuntivo).



Casa Residenza per Anziani

Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799520 – Fax 0532 765501

Ufficio Coordinamento – Tel. 0532 799520

Lunedì, mercoledì, venerdì ore 8-13.30
Martedì, giovedì ore 8-13.30 / 14.30-17

Orari di visita

Tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 20

Responsabili di Struttura

Ricevono su appuntamento



ASP

centro servizi alla persona

casa residenza



CASA RESIDENZA PER ANZIANI

La Casa Residenza per persone anziane si trova nel centro della città di Ferrara, in Via Ripagrande al numero 5. È un vasto complesso residenziale ad elevato impatto storico culturale. I locali, che contengono la Casa Residenza con le sue evoluzioni statutarie nel tempo, hanno un'origine che risale al 1400. All'epoca del Ducato Estense avevano la funzione di granai e di panifici, di conceria delle pelli e con Ercole I d'Este si trasformano in albergo detto L'Osteria dell'Angelo che nel 1500 ospita, fra gli altri illustri avventori, anche Michelangelo.

La storia di Ente che si dedica all'assistenza parte da lontano. Già dal 1800 l'Istituto è "Pia Casa di Ricovero"⁽⁷⁾ e accoglie anziani che sono in condizione di disagio economico e sociale. In seguito avviene la trasformazione in IPAB e dal 2008 in ASP.

Dal 1 aprile 2011, data di decorrenza del Contratto di Servizio previsto dalla normativa in materia di accreditamento dei Servizi Socio Sanitari per Anziani, la Casa Residenza di Ripagrande si è così suddivisa:

- **A gestione diretta dell'ASP**, un nucleo di alta intensità assistenziale (AIA) suddiviso in due moduli che ospita persone che esprimono un elevato bisogno di cure sanitarie e un nucleo speciale temporaneo dedicato alle demenze dove la cura si sviluppa attraverso interventi specializzati per limitare i disturbi del comportamento, per riabilitare potenzialità relazionali e cognitive, per aiutare la persona nel rilassamento emotivo.
- **A gestione diretta dell'RTI** (Raggruppamento Temporaneo d'Impresa) formata dalle Cooperative Cidas, Serena e L'Isola, quattro nuclei di casa residenza che ospitano, in forma residenziale, persone non autosufficienti.

Accesso alla Casa Residenza

L'ammissione nei nuclei AIA avviene attraverso la valutazione dell'UVG⁽⁸⁾ che stila una graduatoria in base al bisogno per i posti in convenzione con l'AUSL.

Per il nucleo speciale l'UVG DEDICATA ha il compito di individuare le persone da inserire nel nucleo, definire il progetto assistenziale e di dimetterle al raggiungimento degli obiettivi del progetto. La durata del ricovero deve avere le caratteristiche di temporaneità e la graduatoria sarà aggiornata semestralmente. Sarà compito dell'UVG la valutazione periodica dei progetti individuati, con eventuali variazioni legate allo stato clinico-sociale.

Sia per i nuclei AIA sia per il nucleo dedicato, la domanda deve essere presentata all'assistente sociale del Servizio Sociale Anziani in Via Colomba, 18 Ferrara.

Dimissione

La permanenza in struttura può non essere definitiva. Viene rispettata la libertà di scelta individuale. Possono cambiare le condizioni della rete familiare o sociale.

7. Cfr. T.M. Cerioli, *L'Opera Pia Bonacciolli di Ferrara* (1855-1876), Liberty house, Ferrara, 2008.

8. L'Unità di Valutazione Geriatrica è composta da un medico geriatra, un infermiere o assistente sanitario, un assistente sociale. Ha il compito di valutare il grado di non autosufficienza dell'anziano.

L'UVG Territoriale di Ferrara può intraprendere, in base alle condizioni della prima valutazione, la modifica del percorso di cura, qualora ravvedesse la necessità di adeguare l'assistenza alle nuove condizioni cliniche.

Dimissione dal Nucleo speciale dedicato alle demenze

Al raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto individuale, l'UVG Dedicata, dimette la persona dal Nucleo che potrà rientrare al domicilio, essere inserita in una struttura residenziale o semiresidenziale del Territorio.

Qualità dei servizi di cura

La qualità parte dall'accoglienza intesa come relazione interpersonale qualificata alla cura, al sostegno, al sorriso, all'affetto. I familiari e l'anziano che lo desiderano possono visitare la residenza prima di sceglierla come luogo di cura. Nel momento di ingresso l'attenzione degli operatori è rivolta a conoscere, ma non ad invadere la riservatezza, alla conferma del bisogno di ascolto anche quando questo si manifesta con il bisogno di silenzio. Il tempo della parola può essere successivo. Può anche essere il tempo della comunicazione della carezza e dello sguardo, del sorriso quando la parola non è più efficace. Questo per dire che l'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun anziano. La persona è seguita da un gruppo di operatori sociali e sanitari che si fanno carico di individuare e di verificare, ma anche cambiare se necessario, quello che tecnicamente e per normativa chiamiamo PAI. Il Piano Assistenziale Individuale definisce le prassi assistenziali che gli operatori devono adottare. Da un'ottica operativa si procede all'analisi del bisogno, si identificano gli obiettivi e si definiscono le azioni professionali, le modalità, i tempi e chi le esegue. L'obiettivo è quello di aiutare la persona ad esprimere abilità residue cognitive, funzionali, espressive.

Questo presuppone un approccio globale alla persona che richiede un metodo di lavoro integrato. Il nostro è essenzialmente un lavoro di relazione in cui la personalizzazione e i cambiamenti richiedono flessibilità e capacità di integrazione tra le diverse figure professionali. Il PAI è, inoltre, un patto che stipuliamo con la persona assistita ed i suoi familiari per meglio rispondere al bisogno individuale e alla sua evoluzione in un'ottica di persona al centro della cura integrata fra l'istituzione e la famiglia.

I Professionisti del Servizio Area Sociosanitaria

Coordinatore Responsabile di Struttura; Coordinatore Infermieristico; Medici di base, Medico Geriatra (che effettua consulenza nel nucleo per soggetti affetti da demenza); Psicologo (che effettua consulenza nel nucleo per soggetti affetti da demenza); Coordinatore dei RdN; Responsabili di Nucleo (RdN); Operatori Socio Sanitari (OSS); Infermieri; Fisioterapisti; Animatore-Educatore .

Per il nucleo speciale dedicato alle demenze, da anni si è attivata per i familiari una consulenza psicologica al fine di consolidare un percorso di sostegno/formazione di gruppo e individuale.

La cura socio-assistenziale

L'assistenza, comunemente definita di base, comprende interventi di cura tutelare e sociale come l'igiene della persona, la cura dell'abbigliamento e del decoro, l'aiuto nella deambulazione autonoma o con il sostegno di ausili, l'aiuto per l'assunzione dei pasti, la socializzazione affettiva. Sono gli Operatori Socio Sanitari che si occupano della cura socio assistenziale. Coprono il servizio nell'arco delle 24 ore e rappresentano il fulcro dell'assistenza in quanto figure fondamentali per l'anziano. I Responsabili di Nucleo pianificano il lavoro di assistenza e sono punto di riferimento per gli anziani e i loro familiari. Ogni momento della giornata costituisce un'occasione per stimolare la persona e praticare una cura assistenziale a valore riabilitativo.

Ogni operatore è anche 'tutor' vale a dire che si "prende in carico" due o tre residenti e in particolar modo segue: la raccolta dati e l'informazione su quanto osservato da tutti gli operatori, è presente nell'équipe per l'elaborazione del PAI. Il tutor si occupa del riordino dell'armadio, del comodino e delle suppellettili personali del residente e tiene controllato il fabbisogno degli indumenti personali.

Controlla le eventuali prescrizioni di igiene del cavo orale, compila le schede in uso. Si rapporta con il RDN e i familiari del residente per quanto riguarda il piano assistenziale.

- **Il PAI (piano di assistenza personalizzato)** è il documento elaborato dall'équipe del nucleo dopo 15 giorni dall'ingresso a seguito di un'attenta osservazione e raccolta dati con strumenti predefiniti. Il progetto formulato sarà condiviso con la famiglia. Il programma terapeutico sarà personalizzato e periodicamente rivalutato, proprio in considerazione della variabilità e dell'evoluzione delle situazioni. Il PAI sarà caratterizzato da un'elevata individualizzazione, ampia flessibilità, con obiettivi chiari e concreti.

La cura sanitaria

L'assistenza sanitaria comprende quella medica, infermieristica e fisioterapica. Gli interventi di carattere sanitario curano la salute e il benessere delle persone attraverso azioni di cura e di prevenzione.

L'assistenza medica di base viene garantita da medici che sono stati assegnati alla casa residenza dal servizio di medicina di base. I nostri medici sono presenti tutti i giorni feriali e ricevono i parenti su appuntamento. Per i giorni prefestivi, festivi e dalle ore 20 alle ore 8 in caso di urgenze l'assistenza medica è fornita dalla Guardia Medica dell'AUSL. È prevista una assistenza medica specialistica, in accordo con l'AUSL, e su prescrizione dei nostri medici si prenotano per tutti i residenti le necessarie visite. Nel nucleo di cura per gli anziani con malattia di Alzheimer, oltre al medico di base, svolgono attività di consulenza un medico geriatra e uno psicologo.

L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore e viene erogata da infermieri professionali che si occupano della somministrazione delle terapie prescritte dai medici, eseguono gli esami strumentali, le medicazioni e rilevano i parametri

vitali. Organizzano, inoltre, le visite specialistiche che devono essere effettuate nei presidi sanitari.

- **L'assistenza fisioterapica e riabilitativa** è garantita dai fisioterapisti che effettuano attività terapeutiche per la riabilitazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive. Curano l'adozione di protesi e di ausili, l'addestramento all'uso e ne verificano l'efficacia. Garantiscono, in collaborazione con le altre figure professionali, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione. La fisioterapia si svolge nella nostra palestra attrezzata o all'interno dei nuclei.

Animazione

L'animazione stimola la libera espressione individuale, la socializzazione, le relazioni significative, la creatività. Si pone l'obiettivo di instaurare un clima di appartenenza, di benessere emotivo ed affettivo. L'animatore-educatore svolge attività di gruppo e individuali allo scopo di riabilitare le capacità relazionali, quelle cognitive, per offrire momenti di svago e di aggregazione. Il nostro personale è specializzato nell'animazione-educazione rivolta a persone anziane non autosufficienti e per la malattia di Alzheimer. L'animatore-educatore è presente in ogni nucleo tutte le mattine dal lunedì al venerdì e un pomeriggio a settimana.

Si organizzano eventi particolari di animazione almeno una volta al mese e manifestazioni collettive in occasione delle feste civili e religiose. Nel giorno del compleanno ogni anziano viene festeggiato.

Attività di volontariato

La collaborazione di operatori del volontariato è volta allo sviluppo dell'interazione e della socializzazione. I volontari svolgono attività che integrano quelle di animazione, ampliano gli stimoli di comunicazione rivolti all'anziano e propongono attività ricreative e di contatto con il territorio. L'integrazione con l'apporto del volontariato rappresenta un ulteriore tassello all'evoluzione in rete della cura alla persona anziana.

Assistenza religiosa

Nella nostra Cappella, viene celebrata la Santa Messa la domenica mattina. I volontari accompagnano e assistono gli anziani durante la funzione che è aperta anche ai familiari e al pubblico esterno. Il Cappellano e i volontari danno conforto religioso a chi lo desidera e sostegno amicale a chi non professa la religione cattolica. Gli anziani che professano altre religioni possono richiedere contatti con ministri di altri culti.

I servizi accessori

La struttura si fa carico di garantire, sempre compresi nella retta, anche alcuni servizi accessori: il servizio di parrucchiera/barbiere, una volta al mese per ogni anziano e la prestazione del podologo assicurata al bisogno. Entrambi i servizi sono garantiti da personale esterno specializzato.

Servizio alberghiero

Il servizio alberghiero comprende la fruibilità degli ambienti abitativi per capienza, diversificazione d'uso, pulizia, accoglienza, arredo. Comprende il vitto negli aspetti di qualità e gradevolezza, di rispetto delle abitudini alimentari personali e culturali. Comprende il lavaggio della teleria piana e della biancheria personale.

Le stanze degli anziani sono arredate in modo funzionale e il residente può personalizzarle con piccoli oggetti di proprietà. Nelle stanze è consentito, compatibilmente con le esigenze di convivenza, l'uso di televisori e apparecchi radiofonici. Gli spazi comuni si suddividono nelle sale da pranzo e nei soggiorni che sono presenti in ogni nucleo. La struttura dispone, inoltre, di una grande sala per intrattenimenti e attività collettive che è fruibile dagli anziani e dai loro familiari in qualsiasi momento. Il giardino interno è attrezzato per essere fruito durante la bella stagione e diventa il luogo ideale per intrattenimenti e per lo svolgimento delle attività di animazione quotidiane. Le stanze, i bagni, gli ambienti comuni vengono puliti tutti i giorni o più volte, quando necessita, da operatori di una ditta esterna qualificata. La biancheria piana e quella per il bagno ad uso personale viene cambiata all'occorrenza, quotidianamente se necessario e con un minimo di almeno due volte la settimana. Le tovaglie e i tovaglioli sono monouso. La biancheria personale viene cambiata anche tutti i giorni, dipende dal bisogno, e lavata da una lavanderia esterna. All'ingresso la biancheria viene personalizzata e distribuita dal servizio di guardaroba, viene poi riposta e custodita dal personale di assistenza.

La produzione dei pasti è affidata ad una ditta esterna qualificata e certificata. Il menù tiene in considerazione i gusti individuali e le diete personalizzate, viene definito settimanalmente dalla dietista della ditta e dal nostro referente interno, prevede varie alternative e rispetta l'andamento stagionale e la cultura alimentare ferrarese. Gli orari dei pasti, colazione, pranzo, merenda e cena, sono vicini alle abitudini tipiche familiari e flessibili per esigenze particolari. I pasti sono di norma serviti a tavola, in stanza in caso di necessità.

Indicatori di qualità

La struttura si impegna a monitorare:

- Minutaggio assistenziale medio.
- Numero medio mensile di bagni effettuati al residente.
- Media mensile, in percentuale, di residenti allettati.
- Media mensile, in percentuale, di residenti caduti.
- Media mensile, in percentuale, di residenti affetti da ulcera da pressione.
- Media mensile, in percentuale, di residenti attivati nell'attività di animazione.
- Ore erogate per attività di animazione.
- Numero PAI in un anno.
- Aggiornamento del personale.

GLI IMPEGNI DI QUALITÀ E DI MIGLIORAMENTO

La **Carta dei Servizi** è in sintesi un accordo trasparente fra ASP e il cittadino. Rappresenta uno strumento di comunicazione per la partecipazione ai processi di costruzione e di verifica della qualità rivolto ai detentori di interesse del contesto socio territoriale locale. Informa sui servizi offerti dal Centro Servizi alla Persona e sulle modalità per accedervi. Impegna l'ASP a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità. Indica i diritti e i doveri del cittadino che fruisce dei diversi servizi. È uno strumento per gli utenti ed i loro familiari e per coloro che desiderano conoscere la mappa dei servizi sociali territoriali. È un documento flessibile e in costante divenire, la fotografia dell'immagine qualitativa e quantitativa prodotta dalla cultura alla partecipazione, dalla sviluppata integrazione nell'ottica dell'ampliamento della rete istituzionale e sociale. Per questa ragione l'azienda lavora per costruire e consolidare i legami con altri servizi del territorio e si impegna a dare conto del valore sociale del proprio operato all'interno di una comunità orientata alla promozione di legami di reciprocità fra i gruppi sociali che la compongono.

La qualità che ci impegniamo ad erogare si rivolge nello specifico alle peculiarità delle diverse aree di intervento con un filo conduttore che presta attenzione alla relazione fra gli operatori e l'utente, che cura gli standard delle prestazioni socio assistenziali, che considera l'ambiente residenziale e promuove azioni di miglioramento.

I progetti di miglioramento che impegnano le scelte e le azioni di ASP per i prossimi due anni sono:

- Ottenere la certificazione di qualità ISO per tutta l'ASP;
- Iniziare in maniera sistematica le operazioni di monitoraggio, verifica e controllo della gestione dei servizi nel periodo di accreditamento transitorio per arrivare nei tempi e nei modi dovuti all'accredimento definitivo;
- Consolidare la collaborazione fra i servizi residenziali e territoriali rivolti agli anziani per garantire la continuità dell'intervento assistenziale;
- Promuovere una maggiore integrazione con i servizi dell'Azienda USL e dell'Azienda Ospedaliera per migliorare gli interventi a carattere socio-sanitario;
- Rafforzare l'operatività integrata con il Terzo Settore;
- Aprire una rete intranet per facilitare la comunicazione e l'accesso all'informazione all'interno dell'organizzazione dell'Azienda;
- Amplificare e tenere aggiornato il sito web per arricchire la comunicazione con il cittadino;
- Promuovere indagini di customer satisfaction, ovvero rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.
- Implementare ed ottimizzare il monitoraggio dell'efficacia dell'azione aziendale attraverso indicatori di esito su tutti i nostri utenti.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse che sono a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che ci impegniamo ad erogare, è necessario che i punti di vista degli utenti siano espressi. Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi, i contatti con il personale, i sondaggi di gradimento. L'ASP cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. Se non fosse possibile, per particolari motivi, si chiede che venga compilato il modulo di reclamo.

Il Colloquio

È sempre possibile avere un colloquio con i Responsabili ed i Dirigenti dell'ASP per rivolgere suggerimenti o reclami:

- Responsabili dei Servizi: Minori, Adulti, Anziani, Casa Residenza;
- Responsabili degli Uffici Amministrativi;
- Direttore Generale.

Il reclamo formale

Il reclamo⁽⁹⁾ formale può essere espresso compilando il modulo di reclamo. I moduli sono inoltre disponibili presso l'Ufficio Coordinamento della Casa Residenza e presso il segretariato sociale di ognuno dei servizi sociali per minori, adulti, anziani.

- Il reclamo deve essere inoltrato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.
- Il reclamo deve essere indirizzato al Direttore Generale.
- Può essere consegnato a mano, per posta, per fax, via e-mail.
- L'ASP si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo.
- La risposta può, in casi eccezionali, configurarsi come interlocutoria e deve essere seguita da quella definitiva non oltre i 60 giorni.
- Qualora siano necessari accertamenti tecnici richiesti ad esperti, il termine rimane sospeso per non più di 90 giorni.

Diritti e Doveri ⁽¹⁰⁾

Il regolamento di pubblica tutela aziendale presenta le modalità di presentazione di reclami o osservazioni da parte di cittadini e associazioni.

Di seguito sono presentati un elenco di diritti e doveri sulla base dei quali è regolato il rapporto tra cittadini e ASP che si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

L'ASP garantisce ai cittadini/utenti i diritti di seguito indicati:

9. Nella tradizione dei reclami l'ASP garantisce la protezione dei dati personali come previsto dal D.Lgs 196/2003.

10. I diritti e doveri elencati richiamano i principi enunciati in: *Costituzione italiana* artt. 2-3-32 (1948), *Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo* art. 25 (1948), *Carta Sociale Europea* artt. 11-13 (1961), *Carta dei diritti del Cittadino*, redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato (1980).

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'azienda con cui si relaziona;
- **Diritto all'equità nel trattamento:** il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte dell'azienda. L'azienda non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei loro regolamenti;
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente;
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

Il Difensore Civico

Una figura di garanzia e tutela del cittadino è il Difensore Civico ha il ruolo di mediatore fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione e tutela le persone che ritengono non sia stato rispettato un loro diritto da parte di amministrazioni o servizi pubblici operanti in Regione, Provincia e Comune. Dal 2010 la sede non è più a Ferrara ma a Bologna. *Chiunque, senza distinzioni, può rivolgersi al Difensore Civico. Egli risponde a tutte le istanze ed è gratuito.*

Sede: 40127 Bologna – Viale Aldo Moro 44.

Riceve dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30; il lunedì e mercoledì anche dalle 14,30 alle 16,30. Tel. 051 5276382 – Numero verde: 800 515505. Fax 051 5276383. difensoreCivico@regione.emilia-romagna.it
difensoreCivico@postacert.regione.emilia-romagna.it

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti, è un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.

I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

- Attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- Affidarsi alla professionalità dell'operatore e rivolgersi con fiducia e collaborazione in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di équipe professionali e condivise a livello aziendale
- Rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo
- Partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.

La soddisfazione del cittadino

Nei servizi rivolti alle persone è difficile misurare la qualità attraverso caratteristiche oggettive, tangibili, tecniche come avviene per i prodotti materiali come ad esempio i beni di consumo. La rilevazione della qualità avviene anche attraverso quella percepita dal cittadino che fruisce del servizio e coincide con il suo grado di soddisfazione. I metodi per la rilevazione del grado di soddisfazione sono diversi in base al tipo di servizio, a particolari elementi di indagine, alla particolare area di valutazione che l'amministrazione ritiene utile testare. L'obiettivo coincide comunque con la volontà dell'azienda di erogare dei servizi di buona qualità tenendo in considerazione le aspettative del cittadino e le sue valutazioni in quanto fruitore.

E' compito ed impegno dell'azienda la rilevazione del grado di soddisfazione attraverso appositi questionari. Le modalità di somministrazione dei questionari e la elaborazione dei dati con il relativo ritorno di analisi saranno valutate da esperti in materia in base alle caratteristiche del servizio preso in esame e l'utente che ne fruisce.

La partecipazione degli utenti

L'ASP promuove la costituzione di organismi di partecipazione e rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi. Questi organismi svolgono compiti consultivi inerenti la qualità e di promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale. Il Comitato Partecipativo degli Ospiti della Casa Residenza è il luogo dove Amministrazione e Utenti (o loro familiari) si confrontano sulle tematiche inerenti il funzionamento della Struttura nello spirito di un confronto serio, leale e rispettoso dei ruoli rappresentati. L'obiettivo risiede nell'intento di risolvere le problematiche che saranno trattate. I rappresentanti dei familiari e degli organismi di tutela dei cittadini, hanno il diritto di essere informati sulle innovazioni strutturali, sulle modifiche funzionali e quelle organizzative della struttura prima che venga data comunicazione ufficiale ai familiari degli utenti che fruiscono del servizi.

Le norme che regolano l'azione degli organismi di rappresentanza sono contenute in un regolamento mirato a sostanziare il ruolo propositivo e di partecipazione attiva al monitoraggio dell'utente diretto, della sua famiglia, del contesto sociale di riferimento nella conduzione e gestione dei progetti assistenziali erogati dall'ASP per e nei Comuni di Ferrara, Voghiera, Masi Torello.

SEGNALAZIONE DI: APPREZZAMENTI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Al Direttore Generale

- Verbale Telefonica Via Fax
- Posta elettronica Con modulo Con lettera allegata

Il/La sottoscritto/a _____

Residente _____

CAP _____

Via _____

Tel. _____

e-mail _____

Compilare nel caso l'autore non sia il diretto interessato ma altra persona

Per conto di _____

Grado di parentela / affinità _____

Associazione / Organismo tutela diritti _____

Privacy: informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03

L'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5, La informa, ai sensi dell'articolo 13 del DLGS 196/2003, che i Suoi dati personali, da noi rilevati, saranno trattati ai fini amministrativi/sanitari. I Suoi dati saranno trattati esclusivamente nell'ambito dell'Amministrazione dell'ASP dal personale specificatamente incaricato.

La informo inoltre che per fare valere i diritti previsti dall'articolo 7 della medesima norma potrà rivolgere richiesta scritta all'ASP Centro Servizi alla Persona, con sede in Ferrara Via Ripagrande, 5 (fax: 0532 765501).

Acconsento al trattamento dei dati

Non acconsento al trattamento dei dati

Data _____

Firma _____



Servizio oggetto di segnalazione

Motivo della segnalazione

Luogo dell'evento

La segnalazione è già stata esposta al personale del Nucleo /Servizio?

No

Sì

Se sì, a:

in data (specificare)

Indicare il tipo di risposta ricevuta

Data _____

Firma _____



grafica
Cirelli & Zanirato

Finito di stampare nel mese di Novembre 2011

Presidenza

Direzione

Amministrazione

44121 Ferrara. Corso Porta Reno 86
Tel. 0532 799511. Fax 0532 765501

Servizio Sociale Minori

44121 Ferrara. Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799590
Fax 0532 799597

Servizio Sociale Adulti

44038 Pontelagoscuro (Fe)
Piazza B. Buozzi 14
Tel. 0532 466981
Fax 0532 466997

Servizio Sociale Anziani

fino al 31 dicembre 2011:
44121 Ferrara. Via Colomba 18
dal 1° gennaio 2012:
44121 Ferrara. Via Ripagrande 5
Tel. 0532 793746
Fax 0532 793757

Casa Residenza

44121 Ferrara. Via Ripagrande 5
Tel. 0532 799520
Fax 0532 765501

info@aspfe.it – www.aspfe.it