

## CARTA DEI SERVIZI

### CENTRO “A M'ARCORD”

Via Montericco 1 - Imola

Tel. 0542 655911



Il Centro è inserito nel Progetto “Domiciliarità Anziani”  
del Piano *Salute e Benessere Sociale* del Nuovo Circondario Imolese

Il presente opuscolo è estratto dall'Allegato della “Carta dei Servizi” dell'ASP Circondario Imolese  
approvata con determinazione dirigenziale n.183/2023 consultabile sul sito:  
[www.aspcircondarioimolese.bo.it](http://www.aspcircondarioimolese.bo.it) o richiedibile presso gli Sportelli Sociali dell'Ente

**Revisione /aprile 2023**

## CENTRO "A M'ARCORD"

### PRESENTAZIONE

Il Centro "A M'ARCORD" è un servizio a carattere semi residenziale che accoglie persone in condizione di non autosufficienza fisica e/o psichica di livello medio-lieve ed adulti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile.

In coerenza con le scelte della Programmazione Socio Sanitaria e all'evoluzione dei bisogni dell'ambito territoriale di riferimento, il Centro è un servizio inserito nel Progetto "*Domiciliarità Anziani, nuove opportunità assistenziali e sostegno alle famiglie*" del Programma Attuativo Annuale del PIANO SALUTE E BENESSERE SOCIALE del Nuovo Circondario Imolese.

Il Centro "A M'ARCORD", parte da una storia ultra decennale come Centro di Aggregazione e Promozione Sociale, ma nel corso degli anni, in relazione al mutare dei bisogni dell'utenza, ha assunto sempre più le caratteristiche di un vero e proprio Centro Diurno Anziani. Dal luglio del 2014 è ubicato all'interno della Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini".

Le finalità del servizio sono:

- favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione;
- stimolare la riattivazione delle risorse psicofisiche residue della persona e favorire il mantenimento del massimo livello di autonomia funzionale, compatibilmente con la situazione sanitaria della stessa, attraverso piani di intervento personalizzati ed attività di gruppo mirate;
- prevenire le conseguenze del prolungato isolamento, con particolare riferimento alle persone che vivono sole 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 multi-problematici.

### LA STRUTTURA

Il Centro A M'ARCORD si sviluppa all'interno della Casa Residenza Anziani "Fiorella Baroncini", ubicata nel territorio del Comune di Imola, in via Montericco n.1, nel quartiere Cappuccini di fronte all'Ospedale Nuovo.

Lo spazio adibito a Centro Diurno si sviluppa al piano terra e accoglie 25 posti in regime semi-residenziale.

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

- n. 1 soggiorno-pranzo;
- n. 1 stanza riposo con accesso diretto sul giardino esterno;
- n. 1 bagno assistito;

- n. 1 servizio igienico comune;
- n. 1 spogliatoio per gli ospiti;
- n. 1 deposito per biancheria pulita;
- n. 1 guardiola per il personale;
- n. 1 sala polivalente in condivisione con gli ospiti della attigua Casa Residenza Anziani

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 alla "Villa Clelia", edificio storico posto nelle vicinanze del Centro.

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

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

- i servizi igienici sono dotati di campanelli di chiamata di allarme;
- la zona soggiorno è dotata di TV;
- lo spazio è climatizzato con possibilità di regolazione di temperatura e umidità.



## I SERVIZI

Il Centro A M'ARCORD è aperto dalle ore 7,30 alle ore 18,30 dal lunedì al sabato.

Offre una pluralità di servizi con criteri organizzativi flessibili al fine di offrire risposte il più possibile personalizzate e diversificate.

Le attività assistenziali e di cura vengono assicurate in modo unitario, integrato e complessivo, da ASP, quale soggetto gestore unico responsabile del servizio.

Anche i servizi alberghieri e le attività di supporto sono integrati con le attività assistenziali di cura e perseguono l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente.

Le figure professionali impegnate nell'attività socio assistenziale utilizzano procedure assistenziali formalizzate.

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 (P.A.I.), alla cui formulazione e realizzazione

concorrono tutti gli operatori della struttura coinvolti nel caso, nonché l'Assistente Sociale responsabile del caso.

Il P.A.I. viene redatto per tutti gli anziani di norma entro 30 giorni dall'ingresso ed aggiornato almeno ogni 6 mesi. L'anziano ospite, il familiare o il tutore legale vengono informati riguardo al contenuto del P.A.I., e vengono coinvolti in fase di elaborazione dello stesso per fornire indicazioni e suggerimenti.

Il riferimento diretto per i familiari è il Referente del Centro.

Il Coordinamento del Centro A M'ARCORD è affidato a Melandri Barbara.

### **Servizi assistenziali**

All'interno del Centro A M'ARCORD, viene garantita un'assistenza socio assistenziale 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. Si promuovono frequenti rapporti con la realtà territoriale circostante, con le associazioni di volontariato e le risorse sociali presenti e si attivano occasioni e momenti di incontro, anche all'esterno della struttura in cui si svolge il servizio.

Viene assicurata all'anziano l'assistenza socio assistenziale 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
- aiuto nell'assunzione di eventuali farmaci
- attività di socializzazione e stimolazione cognitiva

L'anziano mantiene il proprio medico di medicina generale.

Il Coordinatore indirizza, coordina e controlla le attività socio assistenziali, predispone, in collaborazione con la Referente del Centro, i turni di lavoro ed i relativi piani delle attività e assicura l'approvvigionamento dei materiali necessari.

Tutto il personale partecipa agli incontri organizzati dal Referente del Centro 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, gestionali e di trasporto**

Nel Centro Diurno vengono assicurati tutti i servizi alberghieri, gestionali e di trasporto finalizzati a garantire agli ospiti un adeguato benessere psico-fisico e comfort 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 specializzata nel settore. 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 gamma di proposte. 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.

*Servizio Pulizia ambienti:* Il servizio viene svolto da una ditta esterna specializzata con un programma di attività ed interventi studiati per garantire la pulizia di tutti gli ambienti di vita dell'anziano e dei locali di servizio. Per lo svolgimento dell'attività la ditta utilizza prodotti atossici e adeguata strumentazione. Il piano organizzativo del servizio di pulizia prevede operazioni da eseguire con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale e tiene conto delle esigenze di vita degli ospiti. Dal 2020 inoltre, vista l'emergenza socio sanitaria Covid-19, in accordo con quanto suggerito dall'OMS, il servizio prevede quotidianamente una ulteriore sanificazione delle superfici a maggior frequenza di contatto e delle eventuali camere di isolamento con l'utilizzo di prodotti appositi.

*Servizio Centralino Portineria:* Il servizio è fornito da operatori dell'ASP che svolgono funzioni specifiche di portineria per le CRA di Imola 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 contattabile direttamente dall'esterno.

*Direzione e Amministrazione:* Il Centro è gestito dall'A.S.P. Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese. In caso di necessità di informazioni di tipo amministrativo gli utenti o i loro familiari si possono rivolgere all'**Ufficio Assistenza** che gestisce la parte economica relativa alle rette. L'Ufficio è ubicato presso la sede dell'A.S.P. 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'A.S.P. od il Direttore.

L'A.S.P. ha un sito internet consultabile all'indirizzo [www.aspcircondarioimolese.bo.it](http://www.aspcircondarioimolese.bo.it)

Per contatti è possibile scrivere ai seguenti indirizzi: [asp@aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:asp@aspcircondarioimolese.bo.it) oppure tramite pec a: [asp@pec.aspcircondarioimolese.bo.it](mailto:asp@pec.aspcircondarioimolese.bo.it)

### *Servizio Trasporto e Accompagnamento*

Il trasporto viene assicurato dai famigliari degli anziani.

In caso di impossibilità da parte del famigliare, è possibile concordare con l'Assistente sociale responsabile del caso l'attivazione di un Servizio di trasporto effettuato da Volontari.

*Assistenza religiosa:* Attraverso un accordo con la Curia è assicurato lo svolgimento delle funzioni religiose a favore delle persone di religione cattolica.

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione attiva di utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori, tramite la condivisione delle attività quotidiane del servizio e dei percorsi di valutazione della qualità.

- Annualmente viene somministrato un questionario per rilevare la soddisfazione di utenti e familiari. I Questionari vengono analizzati da tutto il personale per programmare eventuali azioni di miglioramento.
- Al momento dell'ammissione al servizio viene consegnato all'utente o al familiare di riferimento la Carta dei Servizi del Centro e vengono fornite tutte le indicazioni dei referenti del servizio ai quali rivolgersi per le diverse necessità. Viene, inoltre, sottoscritto congiuntamente un Contratto di Assistenza che esplicita e regola tutte le modalità inerenti il rapporto.
- In caso di necessità l'utente, i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore possono interpellare, in qualsiasi momento, il Referente o il Coordinatore del Centro.
- L'accesso alla struttura, prima delle limitazioni imposte dal quadro normativo conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19, è sempre stato libero per favorire la partecipazione a famigliari, conoscenti e amici degli ospiti alla vita del centro.
- L'utente, il familiare, l'amministratore di sostegno o tutore, viene coinvolto in fase di definizione del P.A.I. per fornire indicazioni o suggerimenti; lo sottoscrive e viene informato del livello di raggiungimento degli obiettivi.
- I familiari possono collaborare attivamente alla realizzazione di alcune attività assistenziali, concordandole con il Referente o con il Coordinatore del Centro.
- All'interno del Centro vengono organizzati incontri con i familiari a livello individuale o di gruppo, per trattare insieme a Responsabili ed operatori del servizio problematiche e progetti inerenti il singolo anziano o l'insieme dei frequentanti il Centro.
- All'ingresso della struttura sono a disposizione moduli predisposti, reperibili anche sul Sito Internet dell'ASP alla voce "modulistica", che l'utente può utilizzare per presentare una segnalazione. La segnalazione può pervenire all'ASP tramite: contatto diretto o telefonico con un Responsabile del Servizio, personale addetto al Servizio Sportello Sociale, "Cassetta dei suggerimenti e segnalazioni" collocata in zona portineria, posta elettronica, FAX o lettera. In caso di reclamo l'ASP è tenuta a rispondere all'utente entro 30 giorni dal ricevimento a protocollo della segnalazione.
- È realizzato un Programma di animazione teso a facilitare l'attivazione di relazioni e lo stato di benessere degli anziani che prevede anche occasioni di socializzazione interne ed esterne che coinvolgono: utenti, operatori e famiglie, anche valorizzando l'apporto/aiuto volontario dei familiari.
- All'interno del Centro, prima delle limitazioni imposte dal quadro normativo conseguente all'emergenza sanitaria da Covid-19, era 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, che verranno riprese appena possibile.

- In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Ai sensi della vigente normativa, l'Azienda è Titolare del trattamento dei dati personali ed ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la Società Lepida S.p.A. di Bologna. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative adottate dall'Ente.



## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Costantemente vengono monitorati e analizzati indicatori relativi la qualità dell'assistenza e il benessere della persona. I dati vengono rilevati semestralmente e socializzati all'interno del servizio per promuovere azioni di miglioramento

INDICATORE	STANDARD DI RISULTATO
Percentuale PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali del singolo ospite	=> 95%
Percentuale PAI /PEI attivi,elaborati/rivalutati con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	=> 85%
Percentuale operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	= 90%
Percentuale PAI/PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento (firma o sigla)	= 100%
n. eventi formativi annuali inerenti la relazione e la comunicazione	=>1