



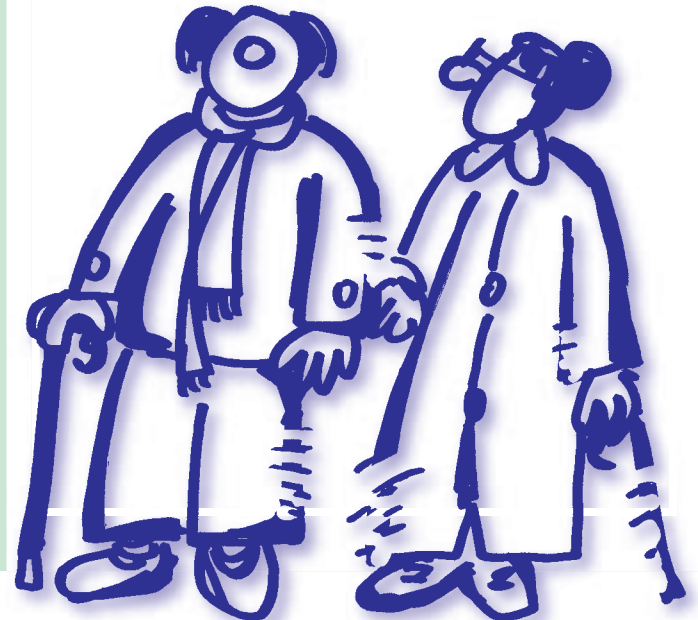
Comune di Lugo



Comune di Lugo Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

CARTA dei servizi

ANZIANI



SERVIZI PER GLI ANZIANI

Corso Garibaldi, 62 – 48022 Lugo (Ra)

Telefono: 0545.38508

Fax: 0545.38396

www.comune.lugo.ra.it

ORARI DI APERTURA

Dalle ore 8.00 alle 9.00, nelle giornate
del lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato.

Dalle ore 9.00 alle 12.00, il mercoledì.

L'Assistente Sociale riceve anche al di fuori degli orari stabiliti,
previo appuntamento telefonico.

Per rispondere in maniera soddisfacente ai bisogni delle persone anziane, che presentano quasi sempre situazioni complesse e variabili, è necessario organizzare sempre un programma individuale di intervento, attivando la rete dei servizi sociali e sanitari integrati.

COSA OFFRONO

- **Assistenza domiciliare:** Si tratta di un aiuto concreto al domicilio, attraverso l'intervento di assistenti di base, per la cura della persona e dell'abitazione.
- **Pasti a domicilio:** Il servizio consiste nella consegna pasti al domicilio di persone non autosufficienti parzialmente o totalmente, con menù personalizzato.
- **Telesoccorso:** è un servizio di aiuto rivolto generalmente alle persone sole. In caso di difficoltà si attiva un segnale di allarme che permette un intervento immediato di personale sanitario.
- **Assistenza economica:** consiste in un aiuto economico, limitato nel tempo, destinato a persone in situazione di particolare difficoltà.
- **Integrazione retta in strutture residenziali e semiresidenziali:** si tratta di un aiuto per il pagamento della retta, a favore di persone con basso reddito.
- **Assegno di cura:** è un riconoscimento economico erogato a chi si impegna ad assistere al domicilio un anziano non autosufficiente, al fine di evitare il ricovero in struttura.
- **Assistenza sanitaria domiciliare:** è un servizio che, unitamente all'assistenza domiciliare, permette di usufruire di cure mediche, infermieristiche e riabilitative. Esso viene svolto dal medico di famiglia che si avvale della collaborazione di infermieri, terapisti e colleghi specialisti.
- **Casa protetta:** è un servizio residenziale per le persone non autosufficienti. Garantisce assistenza sanitaria, infermieristica e riabilitativa.
- **Residenza sanitaria assistenziale (RSA):** è un servizio extraospedaliero socio-sanitario integrato, a prevalente valenza sanitaria, destinato ad anziani non autosufficienti, non assistibili al domicilio e che non necessitano di prestazioni ospedaliere.
- **Centro diurno assistenziale:** è una struttura che accoglie anziani non autosufficienti, per i quali non si ritiene opportuno il ricovero in struttura residenziale. Il servizio funziona dalla mattina alla sera, al fine di favorire le famiglie che durante il giorno non possono accudire l'anziano.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Dal 2002 il servizio è stato affidato in gestione agli Istituti Riuniti di Assistenza. Il Comune di Lugo mantiene la titolarità del servizio e ne verifica la qualità attraverso la somministrazione di questionari mirati.

COSA OFFRE

L'assistenza domiciliare è un servizio che prevede un aiuto concreto al domicilio, attraverso l'intervento di assistenti di base, per la cura della persona e dell'abitazione. La prestazione al domicilio ha una durata di circa un'ora. Il numero delle prestazioni settimanali viene definito nel progetto personalizzato elaborato dall'Assistente Sociale referente per il settore anziani.

CHI SONO I DESTINATARI

I destinatari del servizio sono gli anziani e i portatori di handicap residenti nel comune di Lugo, parzialmente o totalmente non autosufficienti per i quali è possibile prevedere la permanenza nel loro contesto familiare ed abitativo e che necessitano di un intervento di supporto non continuativo.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Per accedere al servizio di "Assistenza domiciliare" ed a tutti i servizi destinati alla popolazione anziana, occorre rivolgersi al "Servizio Assistenza Anziani", coordinato dall'Assistente Sociale referente per il territorio di Lugo, predisponendo l'apposita richiesta di intervento.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Accessibilità dell'utenza al Servizio Assistenza Anziani	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • 8 ore settimanali • su appuntamento in base alle esigenze degli utenti
Accessibilità al Servizio Assistenza Anziani	Distanza dalle fermate dei mezzi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> • circa 300 metri dalla fermata autobus di linea • circa 500 metri dalla stazione ferroviaria
Distanza da parcheggi pubblici	Parcheggi a disco orario gratuiti	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio gratuito a circa 150 metri
Comfort dei locali	Posti a sedere disponibili	<ul style="list-style-type: none"> • 10 posti a sedere destinati all'attesa dell'utenza
	Barriere architettoniche	<ul style="list-style-type: none"> • Assenti
Riservatezza delle informazioni	Disponibilità di spazi attrezzati per il ricevimento individuale	<ul style="list-style-type: none"> • Un ufficio riservato
Orientamento alle esigenze degli utenti	Grado di personalizzazione del progetto di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di un progetto personalizzato di assistenza, sulla base delle specifiche esigenze di ogni utente
Tempestività nel soddisfacimento	Tempi intercorrenti tra la domanda e l'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • 30 giorni per gli anziani non autosufficienti
Soddisfazione utenti, cortesia e professionalità del personale	Verifica del grado di soddisfazione	<ul style="list-style-type: none"> • Somministrazione periodica di questionari che evidenziano almeno l'80% di soddisfazione
Facoltà dell'utente di esercitare un ruolo attivo	Tempestività delle risposte alle esigenze dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta entro 15 giorni dalla segnalazione
Continuità e regolarità del servizio	Costanza e sistematicità nel garantire il minimo di prestazioni mensili	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione degli operatori agli utenti non autosufficienti senza familiari

TUTELA DELL'UTENTE

Qualora il servizio non venisse erogato nella maniera prevista, non si effettuerà l'applicazione della quota fissa prevista per l'accesso al servizio stesso.

LE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI

Nell'ambito degli interventi di rete per la popolazione anziana, si inseriscono le strutture residenziali e semiresidenziali che offrono servizi volti a mantenere e recuperare l'autonomia psico-fisica e relazionale. Il Comune, pur non gestendo direttamente tali strutture, interviene integrando la retta dei cittadini in condizioni di bisogno e svolgendo le funzioni amministrative, attribuitegli dalla Regione, in materia di autorizzazione al funzionamento e vigilanza, con la possibilità di avvalersi dei servizi dell'Azienda Unità Sanitaria Locale. Le strutture socio-assistenziali (casa protetta, casa di riposo, centro diurno, ecc.) e socio-assistenziali ad integrazione sanitaria (Residenza sanitaria assistenziale) sono orientate alla flessibilità e alla personalizzazione degli interventi, favorendo usi diversificati della stessa struttura, sulla base delle singole esigenze (ricoveri parziali, temporanei, diurni).

L'Amministrazione Comunale di Lugo verificherà che tutte le strutture con le quali avrà un rapporto di collaborazione siano dotate dei requisiti previsti dalla normativa vigente e, al fine di mantenere una buona qualità del servizio, si impegna a fare in modo che tali strutture garantiscano una completa e qualificata assistenza.

CASA PROTETTA E RSA

Si tratta di strutture socio-sanitarie residenziali destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

COSA OFFRONO

Opportunità di vita comunitaria e aiuto nelle attività quotidiane; attività occupazionali, ricreativo-culturali, di mantenimento e di riattivazione

Assistenza medica e infermieristica, trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato

CHI SONO I DESTINATARI

La casa protetta, di norma, ospita anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari ed assistenziali, disabilità severe o moderate). La RSA ospita anziani non autosufficienti, con elevati bisogni sanitari correlati a bisogni assistenziali o disturbi comportamentali.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Per accedere al servizio di "Assistenza domiciliare" ed a tutti i servizi destinati alla popolazione anziana, occorre rivolgersi al "Servizio Assistenza Anziani", coordinato dall'Assistente Sociale referente per il territorio di Lugo, predisponendo l'apposita richiesta di intervento.

CENTRO DIURNO

E' una struttura semiresidenziale socio-sanitaria che assiste, a sostegno delle famiglie, anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti attuando programmi di riabilitazione e di socializzazione.

COSA OFFRE

Prestazioni socio-assistenziali e interventi sanitari con l'obiettivo di favorire la socializzazione, la riattivazione e il mantenimento delle capacità residue dell'anziano.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Attraverso il Servizio Assistenza Anziani (S.A.A.) quale punto unico di riferimento per gli

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Mantenimento dei requisiti per il funzionamento delle strutture responsabili della gestione	Frequenza del controllo sul rispetto dei parametri regionali	• Almeno un controllo all'anno
Accessibilità dell'utenza alle strutture residenziali	Ampiezza dell'orario di apertura ai familiari	• Almeno 10 ore al giorno
Livello di competenze degli operatori	Ampiezza e sistematicità della formazione correlata anche alla conoscenza della normativa nazionale e regionale	• Almeno 10 ore annuali con esperti
Rispetto dei fattori e requisiti richiesti alla struttura (Dir.1378/99)	Verifica periodica del rispetto dei requisiti	• Autovalutazione attraverso schede predisposte dall'Ente gestore; applicazione delle direttive entro 2 anni
Attenzione all'utenza e cortesia	Verifica del grado di soddisfazione	• Costituzione di un comitato consultivo misto, composto da familiari e operatori, che dovrà riunirsi almeno due volte l'anno per la verifica e il miglioramento del servizio
	Grado di soddisfazione dell'utenza tramite somministrazione questionario	• Almeno l'80% di utenti soddisfatti

anziani in stato di bisogno, supportato dall'Unità di valutazione geriatrica che ha il compito di assicurare una valutazione multidimensionale dei bisogni socio-sanitari dell'anziano, al fine di definire un programma personalizzato.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Per accedere al servizio di "Assistenza domiciliare" ed a tutti i servizi destinati alla popolazione anziana, occorre rivolgersi al "Servizio Assistenza Anziani", coordinato dall'Assistente Sociale referente per il territorio di Lugo, predisponendo l'apposita richiesta di intervento.