

## GUIDA AI SERVIZI Casa della Comunità Vallata del Santerno

### CONTESTO TERRITORIALE E SOCIO-DEMOGRAFICO

Borgo Tossignano si trova al centro della Vallata del Santerno e copre un territorio che comprende i comuni della Vallata del Santerno (Casalfiumanese, Borgo Tossignano, Fontanelice, Castel del Rio).

### COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ VALLATA DEL SANTERNO

La Casa della Comunità si trova in prossimità del centro di Borgo Tossignano, in via dell'8° Centenario n°4.

La struttura è raggiungibile anche con i mezzi pubblici: in prossimità della piazza del comune si trova la fermata degli autobus di linea da Imola per Castel del Rio e viceversa.

**Di fronte all'entrata principale della struttura è situato il parcheggio, con posti riservati per disabili.**

### LA CASA DELLA COMUNITÀ

La Casa della Comunità, rappresenta un nuovo modello culturale ed organizzativo nella gestione dei servizi socio-sanitari. L'innovazione si concretizza nell'integrazione dei servizi territoriali per l'assistenza e la presa in carico dell'utente all'interno di un'unica struttura facilmente raggiungibile ed accessibile.

La CDC ha l'obiettivo di agevolare il cittadino che in un solo luogo fisico ha accesso sia ad un'assistenza sociale che socio sanitaria, unificate ed integrate, in modo da favorire la semplificazione dei percorsi, la coerenza degli interventi e l'integrazione delle relative prassi operative. Il modello assistenziale della CDC prevede l'integrazione e il coordinamento tra tutti i professionisti che in essa si trovano ad operare, secondo una logica di valorizzazione dei ruoli professionali.

### LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi definisce il "patto di qualità" che la Casa della Comunità stringe con i propri cittadini e vuole essere anche una guida sintetica ai servizi in essa presenti. Vi sono quindi esplicitate le caratteristiche standard e le principali informazioni sui servizi offerti, sull'accesso e sulle procedure per assicurare la tutela e la partecipazione. La Casa della Comunità pone il cittadino al centro dell'attività socio-sanitaria, per offrire un'assistenza estensiva personalizzata e non frammentaria, improntata a principi di equità, appropriatezza ed efficacia, in un contesto di attenzione e cortesia che favorisca la partecipazione della comunità alla costruzione del benessere collettivo.

### IL PATTO DI QUALITÀ

#### Le garanzie della Casa della Comunità

- Relazioni personali di cortesia, disponibilità, attenzione alla dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Controllo globale da un punto di vista assistenziale, organizzativo ed igienico-sanitario.
- Continuità dell'assistenza primaria territoriale.
- Massima ed equa accessibilità ai servizi presenti.
- Disponibilità di un mediatore linguistico e culturale.
- Promozione dell'integrazione delle varie figure professionali che operano all'interno della Casa della Comunità (medici di famiglia e di continuità assistenziale, specialisti, infermieri, assistenti sociali, farmacisti, ecc.).
- Promozione di percorsi assistenziali dedicati per pazienti con patologie croniche.
- Integrazione dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti nella struttura.

#### I doveri dei cittadini

- Rispetto degli altri cittadini presenti nella Casa della Comunità.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro della Casa della Comunità.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo, cellulare, ecc.)

### TUTELA DELLA PRIVACY

Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E 2016/679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it) - Sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola 2

### I SERVIZI DELLA CASA DELLA COMUNITÀ

Gli utenti che accedono alla Casa Della Comunità possono usufruire dei seguenti servizi:

#### ACCOGLIENZA

L'area dell'Accoglienza è situata all'ingresso della CDC ed è il punto di primo contatto da cui il cittadino, se non adeguatamente orientato, potrà essere guidato nella fruizione dei servizi, trovando ascolto ed informazione adeguata da parte del personale presente.

Tel. 0542 944619

#### PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)

L'ASP, Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese, è titolare della gestione diretta dei servizi sociali territoriali. All'interno della Casa della Comunità, è presente il Servizio sociale dell'ASP con funzioni di:

- Colloqui di prima accoglienza
- Presenza programmata delle Assistenti Sociali di riferimento per i Comuni della Vallata
- Orientamento e informazioni circa i servizi e le risorse presenti nel territorio

Le Assistenti Sociali referenti per i comuni della Vallata del Santerno sono presenti nel giorno di martedì alle 12.30. Il cittadino interessato può presentarsi direttamente allo sportello nel giorno di presenza dell'Assistente Sociale per i colloqui di prima

accoglienza. Ulteriori informazioni consultabili on line sul sito dell'ASP Circondario Imolese. Ulteriori informazioni sui Servizi sociali sono consultabili on line sul sito dell'ASP all'indirizzo: <http://aspcircondarioimolese.bo.it/sportello-sociale>

## **I NUCLEI CURE PRIMARIE**

I Nuclei di cure primarie sono le unità organizzative di base del sistema delle cure primarie e hanno l'obiettivo di migliorare la continuità dell'assistenza. Ne fanno parte gli infermieri e gli operatori sanitari territoriali (fisioterapisti, ostetriche, ecc.), i medici di famiglia, di continuità assistenziale ed i pediatri di libera scelta che operano in stretta collaborazione con gli specialisti e gli operatori sociali e socio assistenziali, secondo un modello di reti integrate che fanno sì che i cittadini trovino risposte adeguate ai propri bisogni socio-sanitari.

### **Ambulatorio Infermieristico**

All'ambulatorio infermieristico si accede tramite richiesta del proprio Medico di Medicina Generale.

In ambulatorio vengono effettuate le seguenti prestazioni:

- medicazioni
- terapia infusione
- addestramento all'assistito e familiari
- iniezioni (esclusi farmaci in fascia C)
- sostituzione di catetere
- distribuzione di integratori nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì
- attivazione assistenza domiciliare

### **Assistenza domiciliare**

Il servizio di assistenza domiciliare integrata garantisce prestazioni al domicilio di natura sanitaria.

Le prestazioni sono rivolte ai cittadini, non deambulanti, che temporaneamente o stabilmente sono impossibilitati a raggiungere la Casa della Comunità, al fine di consentire la permanenza nel normale ambiente di vita e di ridurre le esigenze di ricorso alle strutture residenziali.

L'attivazione al servizio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- con segnalazione di dimissione protetta da parte del reparto di degenza per persone momentaneamente ricoverate;
- con richiesta da parte del Medico di Medicina Generale.

L'équipe sanitaria integrata della Casa della Comunità garantisce diversi profili di cure domiciliari, caratterizzati da diversi livelli di complessità del bisogno e di intensità assistenziale: da attività di tipo prestazionale (prelievi, cambio catetere, etc.), a cure domiciliari complesse fino a quelle palliative, a forte integrazione multiprofessionale e specialistica.

L'attività domiciliare spazia dalle malattie oncologiche, alle patologie croniche prevalenti (gravi cardiopatie, gravi broncopneumopatie, comi e cerebrolesioni, SLA, Ictus, gravi demenze), fino alle condizioni di grave disagio sociale, in integrazione con il servizio di assistenza sociale domiciliare (SAD).

Le richieste sono da presentare all'Accoglienza/Ambulatorio Infermieristico della CDC, dove è presente un'infermiera che attiverà il percorso adatto alle esigenze del paziente e rappresenterà per tutta la durata dell'intervento un punto fondamentale con cui i familiari del paziente potranno interfacciarsi.

Le prestazioni vengono erogate da personale qualificato e consistono principalmente in attività dirette al sostegno e alla cura della persona. In base al grado di complessità dell'assistito vengono attivate le figure professionali necessarie (medico, assistente sociale, OSS, medico palliativista, ecc...).

### **Medici di Assistenza Primaria e Pediatri di libera scelta**

Nel territorio della Vallata del Santerno sono presenti Medici di Medicina Generale e Pediatra di Libera Scelta che operano in rete, oltre che nella Casa della Comunità della Vallata nelle frazioni di Sassoleone, Tossignano e Codrignano, al fine di garantire la prossimità di cura anche in zone disagiate e caratterizzate da popolazione anziana.

Le informazioni relative a tutti gli ambulatori dei Medici di Medicina Generale vengono aggiornate e sono consultabili on line sul sito della Ausl di Imola al link <https://www.ausl.imola.bo.it/medici-pediatri>

Il Medico o il Pediatra può essere scelto, tra quelli che non hanno raggiunto il numero massimo di assistiti, rivolgendosi agli Sportelli Unici (CUP) oppure compilando il form al link <https://www.ausl.imola.bo.it/cambio-medico-pediatra> o tramite FSE.

La revoca del medico o pediatra può essere comunicata agli Sportelli Unici effettuando, contemporaneamente, una nuova scelta.

Il Pediatra può assistere il ragazzo fino al compimento del 14° anno. Solo in caso di particolari condizioni di salute – su richiesta del genitore e previa accettazione del pediatra – il minore potrà usufruire dell'assistenza del pediatra fino al compimento dei 16 anni.

Al Medico spettano le visite ambulatoriali o domiciliari, il rilascio di alcune certificazioni (assenza per malattia dei lavoratori dipendenti ed incapacità temporanea al lavoro per infortunio e malattia professionale e riammissione al lavoro degli alimentaristi, riammissione alla scuola dell'obbligo, alle scuole dell'infanzia, agli asili nido e alle scuole secondarie superiori, idoneità per attività sportiva non agonistica laddove previste dalla normativa vigente), la prescrizione di farmaci, ausili e presidi, la richiesta di visite specialistiche, esami di laboratorio e strumentali, la proposta di ricovero ordinario o urgente, l'informazione sanitaria, le vaccinazioni nell'ambito di campagne promosse dall'Ausl. Qualora l'assistito necessiti di una prestazione urgente, ma non di emergenza, e non riesca a mettersi in contatto con il proprio medico di assistenza primaria può rivolgersi ad un altro medico della stessa rete o gruppo secondo le modalità stabilite dagli stessi. Presso la Casa della Comunità di Borgo Tossignano dal lunedì al venerdì è sempre presente un Medico di Medicina Generale sia la mattina che il pomeriggio. Il Pediatra di Libera Scelta rilascia gratuitamente il certificato di riammissione alla scuola dell'obbligo ove previsto o per l'astensione del genitore dal lavoro in caso di malattia del bambino, e il certificato di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Continuità Assistenziale**

Il cittadino può contattare per consulti telefonici ed eventuali richieste di visite domiciliari il Numero verde: 800 040 050

Il servizio è gratuito ed è accessibile nelle seguenti modalità e orari:

- notturno: dalle 20 alle 8
- sabato, domenica, prefestivi e festivi: dalle 8 alle 20

Il cittadino può accedere direttamente all'ambulatorio di continuità assistenziale di Borgo Tossignano nelle giornate di sabato, domenica, prefestive e festive dalle 8 alle 20.

### CAU (Centro Assistenza e Urgenza)

Il cittadino può accedere direttamente e gratuitamente per bisogni urgenti e non di emergenza presso l'ambulatorio Centro Assistenza e Urgenza tutti i giorni dalle 8 alle 20

Via Caterina Sforza, 3 (Ospedale Vecchio, Imola)

### SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Presso la CDC è presente l'attività di specialistica ambulatoriale di Otorinolaringoiatria e di Cardiologia, a cui si accede tramite prescrizione del medico di famiglia e **prenotazione CUP**.

La presenza dello specialista cardiologo, oltre alle visite ambulatoriali programmate, collabora con gli altri professionisti alla presa in carico integrata delle situazioni di cronicità, anche attraverso attività di consulenza specialistica al domicilio e nella residenzialità per anziani.

Gli ambulatori per le visite specialistiche sono raggiungibili entrando dall'ingresso principale e sono collocati lungo il corridoio a sinistra.

### AMBULATORI SPECIALISTICI

SPECIALISTA	ORARIO DI AMBULATORIO
OTORINOLARINGOIATRIA	Mercoledì dalle 7.30 alle 13.30
CARDIOLOGIA	Martedì dalle ore 8.30 alle 12.30

### Centro Prelievi

All'interno della CDC è presente un Punto Prelievi. Si eseguono prelievi per esami di laboratorio, esami in regime d'urgenza, controlli periodici negli utenti in trattamento anticoagulante orale e in utenti diabetici, consegna campioni biologici e di screening colon-retto. I prelievi sono prenotabili presso qualsiasi punto CUP, telefonicamente chiamando il numero 800 040606, nelle farmacie o tramite Fascicolo Sanitario Elettronico.

L'iter da seguire è il seguente:

- pagare la prestazione al CUP o al riscuotitore automatico, se dovuto. È anche possibile pagare la prestazione in farmacia o tramite il circuito PagoPA negli esercizi abilitati (es. tabaccherie, ipermercati, sportelli bancari e postali, etc.),
- presentarsi all'accettazione con la prenotazione e la ricevuta di pagamento da consegnare all'infermiera,
- ritirare dall'infermiera il biglietto con il numero e accomodarsi nella sala d'attesa adiacente il punto prelievi,
- controllare il monitor nella sala d'attesa che segnala il numero di chiamata,
- accedere alla sala prelievi quando compare il numero assegnato.

Anche in caso di prelievi urgenti è necessario rivolgersi con la richiesta del medico al CUP e successivamente all'accettazione.

Si raccomanda la puntualità in quanto non è possibile accedere all'accettazione con anticipo rispetto all'orario segnalato sul foglio di prenotazione.

### Orari del Punto Prelievi

PRESTAZIONE	ORARI
Prelievi TAO e antidiabetici	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 8
Prelievi prenotati a CUP	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10; il sabato dalle 7.30 alle 9.30
Consegna di materiale all'accettazione (feci, urine, tamponi) tra un prelievo e l'altro	dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 10; sabato dalle 7.30 alle 9.30
Screening colon-retto	nell'apposito raccoglitore in qualsiasi momento
Ritiro referti	Nelle farmacie o tramite FSE personale. In aderenza alla normativa vigente, alcune specifiche tipologie di referti non vengono trasmesse al FSE e potranno essere stampate e consegnate esclusivamente dal CUP.

### CENTRO DI SALUTE MENTALE

Il Centro di Salute Mentale ha una propria sede ambulatoriale all'interno della CDC, la presenza ambulatoriale è garantita ogni lunedì mattina e due giovedì al mese, su appuntamento.

Si accede all'ambulatorio dall'ingresso posto sul lato destro della struttura.

Presso l'ambulatorio del Centro di Salute Mentale è garantita la presenza di un'équipe (composta da un medico psichiatra e due Infermieri) che si occupa di:

- visite specialistiche su appuntamento nella mattina del lunedì dalle 9 alle 14 e del giovedì (alternati) dalle 9 alle 14,
- interventi per la prevenzione, cura e riabilitazione nell'ambito della salute mentale,
- a seconda dei Progetti Terapeutico Riabilitativi Individualizzati delle persone in cura possono essere effettuati colloqui individuali, colloqui familiari, prescrizione e valutazione della aderenza ai trattamenti farmacologici, visite domiciliari, interventi in ambito territoriale, valutazione di percorsi semi-residenziali e residenziali.

Il CSM collabora con i Medici di Medicina Generale, la struttura ospedaliera, gli Enti Locali, il Terzo Settore, le Associazioni di Volontariato e con l'Azienda per i Servizi alla Persona.

### Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

La Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza ha una propria sede ambulatoriale all'interno della CDC.

Si accede all'ambulatorio dall'ingresso posto sul lato destro della struttura.

La prima visita per l'accesso al servizio si svolge presso la sede di Imola.

Presso la CDC è garantita la presenza settimanale di una logopedista per cicli di trattamento riabilitativo e valutazioni del linguaggio e degli apprendimenti. Al bisogno possono essere effettuate anche valutazioni neuropsichiatriche in tale sede.

Gli appuntamenti vengono fissati con il professionista di riferimento (logopedista e/o neuropsichiatra infantile).

## CONSULTORIO FAMILIARE

Il Consultorio Familiare offre accoglienza e servizi, per la promozione e tutela del benessere psicofisico, a donne, nelle loro varie fasi di vita, ad adolescenti e giovani adulti.

È presente un ambulatorio ostetrico dedicato all'assistenza alla gravidanza e al puerperio, per valorizzare una cultura della genitorialità che promuova le risorse personali dei neo genitori e consolidi un percorso di presa in carico della donna con disturbi emozionali legati alla maternità.

È presente una ginecologa che garantisce visite ed ecografie ginecologiche ed ostetriche alle donne del territorio.

È possibile attivare colloqui con una psicologa del servizio che su richiesta può recarsi presso la Casa della Comunità ed in integrazione con le colleghe, ostetrica e ginecologa collabora alla costruzione di percorsi centrati sulla persona.

Servizi del Consultorio familiare:

- Ambulatorio ginecologico (visite ed ecografie ginecologiche ed ostetriche) il 2° e 4° martedì del mese dalle 8.30 alle 12.30, su prenotazione presso il Consultorio Familiare (0542 604190 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 9.30) o presso i punti di prenotazione CUP).
- Ambulatorio Ostetrico 2° e 4° martedì del mese dalle 9.30 alle 12.30. Accesso su prenotazione presso il Consultorio Familiare (0542 604190 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 9.30).
- Ambulatorio Psicologico. Accesso su prenotazione (0542 604194 mercoledì dalle 14 alle 17) Ambulatorio Screening tumori cervicali femminili (HPV o pap-test) una seduta settimanale. Accesso su prenotazione presso il centro Screening (800 385365).

## SANITÀ PUBBLICA

### Igiene e Sanità Pubblica

Gli ambulatori di Igiene e Sanità Pubblica sono attivi ogni venerdì dalle 9 alle 12 le seguenti prestazioni:

- Vaccinazioni pediatriche per neonati < 15 mesi, su chiamata attiva degli operatori dell'ambulatorio vaccinazioni pediatriche: il primo ed il terzo venerdì del mese dalle 9 alle 12;
- vaccinazioni pediatriche per bambini > 15 mesi, vaccinazioni adulti e certificazioni medico-legali: il secondo ed il quarto venerdì del mese, dalle 9 alle 12 su prenotazione CUP

### SPORTELLO SOCIALE e PUNTO D'ACCESSO (ASP)

L'ASP, Azienda Servizi alla Persona del Circondario Imolese, è titolare della gestione diretta dei servizi sociali territoriali.

All'interno della Casa della Comunità, è presente il Servizio sociale dell'ASP con funzioni di:

- Colloqui di prima accoglienza
- Presenza programmata delle Assistenti Sociali di riferimento per i Comuni della Vallata
- Orientamento e informazioni circa i servizi e le risorse presenti nel territorio

Le Assistenti Sociali referenti per i comuni della Vallata del Santerno sono presenti nel giorno di martedì dalle ore 9.00 alle 13.00.

Il cittadino interessato può presentarsi direttamente allo sportello nei giorni e orari di presenza dell'Assistente Sociale per colloqui di prima accoglienza.

Ulteriori informazioni sui Servizi sociali sono consultabili on line sul sito dell'ASP all'indirizzo:

<http://aspcircondarioimolese.bo.it/sportello-sociale>

### SPORTELLO UNICO DISTRETTUALE

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30 ed il primo sabato di ogni mese dalle 8 alle 12

- - esenzione per il pagamento del ticket per invalidità, per patologia, per età e reddito, per i lavoratori colpiti dalla crisi
- - scelta/revoca del medico di famiglia o del pediatra di fiducia
- - iscrizione al Servizio sanitario nazionale : invio della tessera sanitaria
- - iscrizione degli stranieri extra-ue al servizio sanitario nazionale
- - iscrizione degli stranieri ue al servizio sanitario nazionale
- - rilascio tessera sanitaria non ricevuta, smarrita o deteriorata
- - attivazione della ts-crs tessera sanitaria carta regionale dei servizi
- - assistenza sanitaria in caso di soggiorno all'estero per studio, turismo (non per lavoro)
- - iscrizione temporanea al servizio sanitario nazionale
- - scelta in deroga territoriale del medico di famiglia o del pediatra di fiducia

CUP telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30; il sabato dalle 8.30 alle 12.30

- prenotazioni SSN 800 040606
- prenotazioni libera professione 800 131919

### VOLONTARIATO

La Casa della Comunità, in collaborazione con l'associazione di volontariato Auser, cerca di rispondere ai bisogni degli utenti in tema di:

- attività di ascolto
- attività di socializzazione
- attività ricreative

All'interno della Casa della Comunità è presente un ambulatorio infermieristico AUSER per fornire informazioni ai cittadini sui servizi svolti dall'associazione e per fornire piccole prestazioni infermieristiche semplici e monitoraggio dei parametri vitali.

Questo ambulatorio è raggiungibile entrando dall'ingresso principale della struttura, è collocato nel corridoio di destra nel 4° ambulatorio. È inoltre presente una sala polivalente per le attività ricreative e di socializzazione con ingresso dalla porta laterale esterna sul fianco destro dell'edificio.

L'AUSER svolge anche servizi di accompagnamento e trasporto a visite e esami di persone sole e/o con difficoltà motorie

Associazione	RECAPITO TELEFONICO	ORARIO DI APERTURA
Ambulatorio Auser con Infermieri volontari	0542 942006	Lunedì-mercoledì-venerdì dalle 10.30 alle 11.30
Associazione Auser locale polivalente	0542 942006	Giovedì 14.30-16.30

Presso la Casa della Comunità si svolgono inoltre incontri di promozione della salute e gruppi di auto mutuo aiuto organizzati dalle Associazioni del territorio in collaborazione con l'Azienda USL di Imola.

#### **DONAZIONI ALLA CASA DELLA COMUNITA'**

È possibile effettuare donazioni a favore della Casa della Comunità-Ospedale di Comunità (OsCo) oppure a favore dell'Hospice esclusivamente tramite:

- versamento agli Sportelli CUP-Cassa dell'Ausl di Imola;  
bonifico bancario intestato a: Tesoreria Ausl Imola  
Banca Intesa (via Cavour, 64 – Imola)  
IBAN IT 12 Z 03069 210111 00000046073
- Specificando in causale:  
donazione pro Casa della Comunità- OsCo Progetto 59407  
donazione pro Hospice Progetto 27611

Per le donazioni in natura è invece necessario inviare una lettera con la specifica dei beni che si intendono donare a: Direzione generale Ausl Imola Viale Amendola 2 40026 Imola (BO); [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)

#### **Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)**

URP e CCM sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. Tel. 0542604121 - fax 0542604247 - e\_mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)