

# Carta dei Servizi

## AIMA Napoli Onlus

(Redatta ai sensi dello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali nella Regione Campania"  
ex art. 26, legge regionale n. 11/07)



***...Alla Persona con demenza e ai familiari,  
quotidianamente impegnati nel lavoro di cura e di assistenza.***

*Le politiche regionali e nazionali per la terza età, sembrava stessero raggiungendo significativi risultati in relazione allo sviluppo ed alla qualificazione di una rete integrata per l'assistenza sociale e sanitaria, con una sensibilità attenta ai principi della valorizzazione e della tutela delle persone anziane e delle loro Famiglie.*

*Gli ultimi dispositivi normativi, infatti, sono finalizzati a mantenere quanto più possibile la persona anziana nella propria casa, tra le persone care, nella consapevolezza che il contesto familiare deve essere il luogo privilegiato di vita, prevenzione cura e riabilitazione ma nella realtà tale obiettivo sembra ancora lontano e difficile da raggiungere.*

*L'AIMA, da sempre si propone azioni per il sostegno all'autonomia e alla domiciliarità, per il "vivere insieme" nel proprio contesto sociale e per il miglioramento della qualità di vita. Quindi diagnosi precoce, prevenzione e cura delle patologie della memoria e delle demenze, un adeguato sostegno nella gestione di cura con l'intervento di operatori esperti e qualificati, ma soprattutto ascolto, accoglienza, orientamento e accompagnamento, durante tutta la malattia, e in ogni momento del bisogno, in un contesto che assicuri assistenza puntuale e qualificata attraverso competenze professionali ed umanizzazione.*

*Punti salienti della nostra strategia sono la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri operatori, basato su professionalità e umanizzazione, e un rinnovato rapporto di collaborazione con le istituzioni locali, in primis medici di famiglia e Servizi sociali.*

*In particolare, prevediamo:*

- *Forme di sostegno alle famiglie attraverso consulenze psicologiche, giuridiche e assistenziali,*
- *Notizie utili sulla malattia e sulle tecniche di gestione, sulle risorse, istituzionali e non, presenti sul territorio regionale, sia a livello di offerta dei servizi che a livello dei soggetti operanti nel settore*

*e, intendiamo, inoltre,*

- *Azioni per favorire la diagnosi precoce, in modo da prevenire e ritardare gli effetti della perdita della memoria e della demenza, ma soprattutto per poter pianificare in tempo, gradualmente ed in modo appropriato i vari interventi necessari durante tutta la fase della malattia.*

*Noi ci saremo sempre... per condurvi ad una migliore qualità di vita a fronte di una riduzione di costi impropri e sofferenze inutili.*

*Il Presidente*

*Dr.ssa Caterina Musella e lo Staff tutto*

## ***Introduzione***

L'Alzheimer è una condizione di deterioramento psichico, conseguenza di una degenerazione dei neuroni corticali che comporta un progressivo sviluppo di deficienze cognitive sufficientemente serie nel loro insieme tali da compromettere la produttività, l'autonomia dell'individuo e la sua adeguatezza a socializzare, in confronto al suo stato precedente. Progressivamente si perdono le proprie capacità cognitive: percezione, linguaggio, intelligenza, pensiero, ecc. Con il tempo si diventa irritabili, si tende al vagabondaggio, si altera il ritmo sonno/veglia e molto spesso si assumono atteggiamenti sempre più strani ed incomprensibili agli occhi degli altri. Gli ammalati dimenticano il gas acceso, dimenticano di aver mangiato, di come ci si veste o come si mangia e ripetono in modo ossessivo le stesse cose. Il pesante carico assistenziale ed economico ricade unicamente sulle spalle delle famiglie, sul caregiver: la seconda grande vittima di questa malattia. Ma affinché la famiglia possa mantenere il suo ruolo di supporto, e restare risorsa importante per evitare l'istituzionalizzazione, sono necessarie agevolazioni e sistemi di cura e assistenza adeguati. La patologia di Alzheimer è considerata una malattia invisibile, ancora troppo sconosciuta a cittadini e familiari, che sono sempre poco informati sul tema

## ***Presentazione dell'ente***

L'associazione A.I.M.A. - Associazione Italiana Malattia d'Alzheimer - nasce in Italia nel gennaio 1985 ed in Campania come A.I.M.A. Napoli, organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), nel 2000. L'AIMA Napoli, con circa mille soci al suo attivo, è presente, grazie al terzo mandato conferito al Presidente, nel Consiglio Direttivo Nazionale, ed in Campania ha costituito diversi gruppi operativi nelle varie province (Avellino, Caserta, Battipaglia, Salerno) cercando di realizzare quella rete di solidarietà e aiuto che, per le vittime della malattia ed i suoi familiari, "fa la differenza".

Grazie al suo **ruolo politico**, tra le principali iniziative e i risultati raggiunti, l'AIMA campana vanta:

- Aver contribuito all'approvazione, da parte del M.S. del Progetto Cronos, grazie alle 500.000 firme raccolte a livello nazionale, che ha permesso l'istituzione di 500 Unità di Valutazione Alzheimer, presenti in ogni distretto su tutto il territorio nazionale.
- L'inserimento delle Persone con Alzheimer nella Legge Regionale 8/2003 istitutiva di strutture residenziali e semiresidenziali.
- la realizzazione di due Centri Diurni uno presso l'ASL di Avellino, l'altro presso l'ASL di Salerno.
- L'ottenimento dell'assegno di cura anche per le Persone con Demenza con l'approvazione della DGR 884/2014.
- l'approvazione di un Corso di formazione regionale di 600 ore, che consente il rilascio di una qualifica specifica, "Caregiver Alzheimer" - prima in Italia.
- l'attivazione di due ambulatori demenze (presso il CTO dell'AORN Dei Colli e presso il Centro Geriatrico Frullone dell'ASL Napoli 1),
- la pubblicazione del primo Rapporto Alzheimer, ottenuto a seguito di un'indagine condotta sui dati della propria Banca Dati dal 2000 al 2010 (Alzheimer: Costi dell'Assistenza e Bisogni delle Famiglie nella Regione Campania 1° Rapporto AIMA – Ed. Luciano 2011), con l'obiettivo di far emergere i bisogni del malato e della famiglia, o carenze della rete di cura.
- La costituzione del Tavolo Regionale Demenze.
- L'elaborazione delle Linee di indirizzo regionali.
- La celebrazione annuale delle Giornate Mondiali Alzheimer
- le campagne di prevenzione, **conferenze** di sensibilizzazione, **percorsi educativi** per familiari, **seminari** e **progetti di ricerca** con i medici ed operatori del settore, **progetti di assistenza** con le amministrazioni,

protocolli di **collaborazione** con le diverse realtà che si occupano della malattia, nella piena consapevolezza che per percorrere la dolorosa strada dell'Alzheimer, nel proprio ruolo di familiare o nella propria professione, la partenza sia SEMPRE dalla informazione e dalla formazione.

AIMA, nel tempo, si è fatta conoscere anche attraverso il suo **ruolo sociale** con il lavoro sul campo, sempre al fianco delle famiglie, aiutandole, come e dove possibile, ad affrontare la tragedia della malattia.

All'interno dell'AIMA vengono osservati e tutelati i seguenti **principi ispiratori**:

Accoglienza  
Accettazione  
Centralità e presa in carico della persona e della famiglia  
Indipendenza  
Imparzialità  
Partecipazione  
Privacy  
Professionalità  
Protezione  
Rispetto  
Umanizzazione delle cure

L'Associazione si rivolge ad una fascia di popolazione particolarmente debole e fragile, individuabile soprattutto tra le persone anziane, ma non solo. L'aumento dell'aspettativa di vita nei paesi industrializzati ha portato, dall'inizio di questo secolo, ad un'inevitabile incremento della prevalenza e dell'incidenza delle patologie dell'invecchiamento, tra cui l'Alzheimer: 700.000 malati in Italia, di cui almeno 70.000 in Campania. È aumentato il carico di assistenza per le Famiglie, specie per le donne, divise tra la gestione di due generazioni con costi altissimi, (socioeconomici, relazionali, emotivi). Le famiglie presentano un'alta cultura della domiciliarità e del "prendersi cura", ma nascondono anche una forte richiesta di aiuti. Si cura personalmente il paziente, ricorrendo all'istituzionalizzazione in estrema ratio, ma le Famiglie non possono più sostenere un carico assistenziale, che porta il caregiver, la seconda vittima di questa malattia, a dedicare anche 15 ore di assistenza al giorno, privandolo ormai completamente di tutto.

Secondo lo studio ILSA (The Italian longitudinal Study on AGEING) del CNR, in Italia si stima che nel 2020 le persone affette da sola Malattia di Alzheimer saranno circa un milione con un aumento di circa 150.000 casi l'anno. Un'epidemia silente, con costi altissimi in termini fisici, psicologici, socioeconomici e soprattutto in termini di sofferenza. Tale situazione è ancor più grave se accompagnata dal problema della scarsità e qualità dei servizi e dall'eccessiva eterogeneità territoriale, nonostante la dichiarazione OCSE del 2005:

"Gli individui con disabilità mentali e/o fisiche di lungo periodo che sono dipendenti dall'assistenza nelle attività fondamentali della vita quotidiana, la gran parte dei quali appartengono ai gruppi più anziani della popolazione, hanno bisogno di servizi e interventi di "long-term care". Infatti, alla sempre maggiore presenza di anziani e/o di persone non autosufficienti nella nostra società non corrisponde una adeguata risposta pubblica, che ricade sulla vita quotidiana delle persone coinvolte e dei familiari, con particolare riferimento alle donne, che spesso sono sfornite del sostegno necessario. A tal proposito si riporta l'indice di carico di cura necessario per stimare la necessità di incrementare le cure domiciliari integrate che vede la Campania tra le regioni italiane con maggiore carico di cura seconda solo alla Sicilia. Come detto prima, gli anziani ammalati tendono ad aumentare ma, allo stesso tempo, le persone che nel futuro potranno prendersi cura di loro diminuiranno sempre più, soprattutto se si considera il calo della natalità.

***Tra gli obiettivi che l'Associazione A.I.M.A. si propone di raggiungere si ricordano:***

- *La **realizzazione di interventi** finalizzati al sostegno delle persone affette dalla malattia di Alzheimer, e sindromi demenziali correlate, e dei loro familiari, proponendosi come punto di riferimento e di aggregazione.*
- *L'**assistenza ai malati e ai loro familiari** nei rapporti con presidi sanitari ed enti pubblici.*
- *La **sensibilizzazione** intorno alle peculiari problematiche che la malattia di Alzheimer solleva e al sostegno dei pazienti e delle loro famiglie.*
- *La **proposizione ed il sostegno di modelli di attenzione integrale** nei confronti di una malattia che si appresta a divenire una delle principali cause di invalidità*
- *La predisposizione di forme specifiche di **assistenza per i malati ed i familiari***
- *Lo studio e l'**incentivazione** alla costituzione di **centri di assistenza**.*
- *La **formazione di personale specializzato** anche attraverso l'organizzazione di convegni e di corsi di studi*
- *L'intervento presso le forze politiche e sindacali e presso le amministrazioni pubbliche al fine di promuovere il **diritto alla salute e al miglioramento della qualità della vita** e la tutela giuridica del malato e dei familiari*
- *Il **potenziamento**, anche in coordinamento con altre organizzazioni italiane e straniere che perseguono analoghe finalità, **della ricerca** inerente gli aspetti eziopatogenetici, terapeutici, assistenziali e sociali della malattia di Alzheimer e sindromi demenziali correlate.*

## ***Il valore della partecipazione della Persona con demenza e dei suoi familiari***

L' AIMA promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte della Persona e dei suoi familiari.

Le Persone devono essere coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.

Le Persone sono invitate ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.

Elementi peculiari sono l'Accoglienza, l'Ascolto, l'Accoglienza, l'Accompagnamento, l'Assistenza, l'Amore.

### ***Il Modello AIMA...Amiamoci***

AIMA Napoli Onlus, fin dalla sua nascita, ha attivato, nell'ambito di un percorso di ***Umanizzazione e continuità assistenziale***, il Modello ***AIMA...Amiamoci*** fondato sull'attivazione di un approccio biopsicosociale centrato sulla Persona e condiviso, nel 2003, da un network di esperti internazionali di Interdem, venuti per la prima volta in Italia.

Attraverso tale Modello ci si prende cura, durante tutte le fasi della Malattia, della Persona e della sua Famiglia, per la tutela della Persona ed il sostegno alla Famiglia nella gestione di cura, attraverso un approccio umanistico che tenga conto di forme assistenziali innovative quali la terapia narrativa, laboratori emozionali, di musicArteterapia, di stimolazione cognitiva e tutte quelle iniziative che favoriscono l'autonomia, a socializzazione, il vivere insieme e la domiciliarità nello stesso tempo, con l'obiettivo generale di:

#### ***Migliorare la loro qualità di vita nel rispetto delle loro volontà ed esigenze***

Attraverso i gruppi operativi territoriali molte sono attualmente le iniziative a sostegno del paziente e della Famiglia: linee di ascolto dedicate, sostegno domiciliare, laboratori ricreativi e di stimolazione cognitiva, Gruppi di Auto Mutuo Aiuto, percorsi educativi per caregiver il più delle volte in sinergia con gli operatori del settore appartenenti al mondo del sociale e/o della sanità con i quali molto spesso vigono protocolli d'intesa. L'obiettivo è prendersi cura del paziente ma anche sostenere chi gli sta vicino, informarlo e, non ultimo, "formarlo" perché unisca, all'amore per la persona colpita, la competenza necessaria ad affrontare tutti gli aspetti della malattia.

L'impegno sociale, politico, culturale e soprattutto il lavoro quotidiano di sostegno e consulenza alle famiglie sono ancora oggi, dopo ormai sedici anni, le "strategie" di A.I.M.A., e la sua "missione", come allora, è volta al miglioramento della qualità di vita delle vittime della malattia di Alzheimer.

Uno slogan riassume efficacemente l'impegno di A.I.M.A.: "Non dimenticare chi dimentica", il che vuol dire, in estrema sintesi, **sensibilizzare** e **informare** ma anche battersi, con determinazione, per la tutela dei diritti, per la **promozione dei servizi** e della **formazione**, per gli investimenti nella ricerca e per una "organizzazione delle cure" rispettosa dei bisogni e dignitosa per la Persona con Alzheimer e/o demenze correlate e il suo **Caregiver**.

## ***Organigramma Interno***

L'AIMA vanta la collaborazione di risorse altamente esperte e qualificate che, nell'ambito di un percorso di umanizzazione, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi richiesti.

Il Presidente, coordina l'intera struttura composta da:

- Un coordinamento centrale
- Quattro Gruppi Operativi provinciali
- Due Casa AIMA
- Un Comitato Tecnico Scientifico

### **Risorse Umane:**

- Un Sociologo per le attività di monitoraggio e valutazione delle attività con funzione di supervisione del buon andamento e del funzionamento del servizio.
- Un Sociologo per le attività di comunicazione.
- Un Tecnico dell'Accoglienza Sociale per le attività di Ascolto – (front-office).
- Un Counsellor per le attività di Ascolto (front-Office).
- Un Sociologo per le attività di Back Office.
- Uno Psicologo per le attività di Laboratorio.
- Un Caregiver Alzheimer per le attività di Laboratorio
- Un Tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare
- Uno Psicologo per le attività dei Gruppi AMA.
- Un Assistente sociale per le attività dei servizi sociali.
- Uno Psicologo per le attività di sostegno psicologico.
- Uno Psicologo per le attività di diagnosi e valutazione.
- Un Caregiver Alzheimer per le attività assistenziali di base.
- Un funzionario amministrativo per le attività contabili.
- Un Autista.
- Volontari.
- Consulenti specialisti.

Tutto il personale è in possesso dei titoli e delle qualifiche richieste a norma per svolgere le funzioni specifiche del suo ruolo e può essere soggetto a variazione e cambiamenti in base alle esigenze e ai bisogni di volta in volta emergenti.

Tutti i dipendenti e gli operatori, oltre che gli ospiti, sono coperti da assicurazione contro gli infortuni, la responsabilità civile e di copertura rischi mediante polizza assicurativa accesa presso la UNIPOL.

## ***Dove siamo e funzionamento:***

### **Sede del Coordinamento regionale e della Casa AIMA di Napoli:**

- **Via San Gennaro Agnano, 94 (NA)**

Siamo aperti dal lunedì al venerdì **dalle ore 9.00 alle ore 18.00**

Il funzionamento è presieduto da uno Staff di coordinamento in rapporto costante con il presidente, al fine di un'adeguata conduzione del gruppo di lavoro in fase programmatica e progettuale e al coordinamento della realizzazione delle attività programmate da parte dei vari operatori.

I volontari svolgono attività di supporto.

### **Gruppi Operativi provinciali:**

- Gruppo di Salerno: Via Etruria 10, Battipaglia (SA) - presso il Centro Diurno Alzheimer "Villa Maria" - ASL Salerno con la quale A.I.M.A. Napoli Onlus ha un Protocollo d'Intesa
- Gruppo di Caserta: Laboratori e gruppi auto-mutuo aiuto in studio privato in Via Ferrareccia 15 (CE) o a domicilio
- Gruppo di Aversa: Laboratori e gruppi auto-mutuo aiuto in Via Roma 175, Teverola (CE)
- Gruppo di Avellino: Centro Diurno Alzheimer ASL di Avellino con la quale AIMA ha un protocollo d'Intesa
- Gruppo di Benevento: *in fase di riorganizzazione*

## ***Servizi offerti***

I servizi di AIMA Napoli Onlus sono rivolti a Persone fragili, affette da Alzheimer o demenze correlate, residenti nella regione Campania e seguono in via generale, la seguente procedura di accesso e modalità di erogazione:

1. **Accoglienza della domanda** da parte del responsabile del procedimento
  2. **Valutazione del bisogno** in collaborazione con l'equipe multidisciplinare e/o il MMG al fine di riconoscere il bisogno sociale da quello sanitario, quello urgente da quello differibile
  3. **Accettazione e presa in carico** della Persona e della sua Famiglia
  4. Predisposizione del **Progetto d'intervento socio assistenziale individualizzato**: con le informazioni ricevute viene definito un piano di intervento personalizzato che prevede l'interfaccia con il paziente, la Famiglia, e i servizi presenti sul territorio (la Rete)
  5. **Predisposizione scheda psicosociale** (la cui compilazione sarà a cura del Responsabile del procedimento), che permetta la rilevazione, in base anche ad alcune scale validate, di bisogni che normalmente non vengono trascritti nella classica cartella clinica.  
Le aree indagate sono sicuramente: socioeconomica, funzionale, cognitiva, relazionale.
  6. Dalle informazioni ottenute si otterrà una cartella integrata: **la cartella sociosanitaria** utile per una valutazione multidimensionale necessaria per la ricerca di soluzioni ai problemi di assistenza, solitudine, fragilità, e al bisogno di servizi pubblici e volontari
  8. Riunione d'equipe tra i referenti dei vari partner per definire il percorso operativo e l'assegnazione dei compiti ai vari operatori rispetto ai bisogni emersi
- Effettuazione degli interventi socio-sanitari** di competenza da parte degli operatori coinvolti nel progetto con rilevamento dei risultati.
9. **Registrazione interventi effettuati** in modo che tutti gli specialisti siano regolarmente aggiornati.

10. **Monitoraggio attività** ex ante, in itinere ed ex post, mediante indicatori quantitativi e qualitativi, per una verifica complessiva circa gli obiettivi prefissati e raggiunti.

11. **Collegamento** costante con la Rete territoriale e familiare



## Aree di attività cui i servizi sono destinati

### CASA AIMA

#### Finalità del Servizio

Nel 2011 a **Napoli** e nel 2013 a **Battipaglia** abbiamo attivato le prime “*Case AIMA*”, dando avvio ad una forma sperimentale di accoglienza e di assistenza per le Persone con Demenza e le loro Famiglie al fine di migliorare il loro benessere globale. Casa AIMA nasce per il sogno di creare un luogo familiare, un ambiente accogliente nel quale incontrarsi e ritrovarsi per dare spazio alla relazione, alla condivisione e al mutuo aiuto insieme alle famiglie protagoniste attive dei principali processi educativi e di empowerment. Un ambiente in cui chiunque può venirci a trovare, intrattenersi con noi, lasciare il proprio caro per alcune ore della giornata, o intrattenersi con noi per ricevere informazioni, sostegno socio-psicologico, prendere parte alle nostre attività e sentirsi a Casa propria, ma non solo.

All'interno delle Casa AIMA vi è la possibilità di interventi finalizzati a superare e/o a diminuire le difficoltà a vivere in maniera autonoma, nello svolgere attività e/o compiti quotidiani, e/o a relazionarsi con altre persone, oltre che alleviare il carico assistenziale delle Famiglie e supportarle sia da un punto di vista psicologico che nella gestione della cura

Gruppo di Napoli: tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00 presso Casa Aima, via San Gennaro ad Agnano 94 – Pozzuoli (NA) Figure coinvolte: Tecnico d'Accoglienza Sociale (d'ora in avanti indicato semplicemente come TAS), Caregiver Alzheimer e/o Psicologo

- Gruppo di Aversa: il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00 più incontri mensili in base alle attività programmate presso via Roma, 175 – Teverola (CE)
- Gruppo di Caserta: lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.30, martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, più incontri mensili in base alle attività programmate presso via Ferrarecche 15 - Caserta\_Figure coinvolte: Psicologi
- Gruppo di Salerno: tutti i giorni dalle 10.00 alle 18.00 presso Casa AIMA Salerno, in Via Etruria 10, Battipaglia (SA)

Come si accede: accesso differito

Figure coinvolte: Responsabile Coordinatore, Assistente Sociale, Caregiver Alzheimer, OSS e/o psicologi

Modalità di erogazione: L'attivazione del servizio avviene su richiesta al Centro Ascolto o recandosi di persona presso le varie sedi AIMA e/o sportelli informativi secondo i giorni e gli orari sopra indicati. Dopo una prima decodifica del bisogno seguirà una valutazione mono professionale e/o multi professionale per la redazione del Progetto personalizzato in base alle esigenze della Persona e della sua famiglia, previa iscrizione all'AIMA e quota di solidarietà in base al progetto personalizzato programmato.

## Centro Ascolto Regionale

### Finalità del Servizio

**Il Centro Ascolto Regionale**, è finalizzato a rispondere al principale bisogno emerso in questi 17 anni: quello di un sostegno nella gestione di cura, attività di informazione-formazione, ma soprattutto di sensibilizzazione alle istituzioni e all'opinione pubblica, per la realizzazione di una Rete di solidarietà che offra consigli su come comportarsi, ma anche che permetta di avere qualcuno al proprio fianco che li ascolti, che li aiuti e che non li faccia sentir soli.

Con tre linee telefoniche mobili, una linea fissa ed un numero verde, è una linea diretta con i nostri **operatori d'ascolto**, pronti a soddisfare, con gentilezza e professionalità, qualunque dubbio e a supportare la rete familiare, accogliere, ascoltare, rilevare e decodificare il bisogno, individuare le necessità che l'Associazione può soddisfare attraverso i propri servizi e non, informare, orientare e accompagnare la Persona al territorio sono le principali finalità a cui assolve il nostro Centro Ascolto.

**Il centro Ascolto è strutturato su due livelli di intervento:**

**-“Telefono Amico” - “Spazio Con..Tatto”**

Espleta le sue funzioni di ascolto e orientamento secondo due modalità:

- **in tempo reale** quando le informazioni sono immediatamente disponibili o se il bisogno viene valutato indifferibile

- **in tempo differito** quando le informazioni richiedono una ricerca più approfondita (back office sociale)

Lo **Spazio Con...Tatto** ha la funzione di approfondire la conoscenza della persona e dei bisogni, tramite una serie di colloqui psico- sociali, che integrano il primo filtro effettuato dal telefono amico ed offre varie consulenze:

**Consulenza Psicosociale - Gruppi di Auto- Aiuto - Consulenza Psicologica** per le persone con demenza in fase prodromica e per i loro familiari - **Consulenza Legale - Consulenza di tutoraggio. Coinvolgimento** di professionalità specifiche, provenienti dalle strutture pubbliche, per prevenire o gestire la comorbilità, i disturbi cognitivi e i disturbi comportamentali in relazione alla stadiazione della malattia

**Procedura attivata:**

**1) Accoglienza 2) Gestione della telefonata 3) Gestione del bisogno 4) Archivio Dati e verifica in itinere dello stato di bisogno**

Come si accede: Accesso libero – ordinario.

Il Centro Ascolto è un servizio gratuito attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Figure coinvolte: Responsabile Coordinatore, Psicologi, TAS, Volontari.

Modalità di erogazione: L'attivazione del servizio avviene mettendosi in contatto con il Centro Ascolto Regionale semplicemente telefonando ai numeri presenti sul sito internet dell'associazione e pubblicizzati su manifesti, locandine e volantini, o in alternativa recandosi di persona presso le varie sedi AIMA e/o sportelli informativi presenti

Dopo una prima decodifica del bisogno il responsabile del procedimento si attiverà per una valutazione e/o per approntare il Progetto personalizzato in base alle esigenze della Persona e della sua famiglia.

Tempi di attesa: minimi. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati solo alla apertura delle linee telefoniche

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione di un servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti volontari del servizio civile nazionale, i quali vengono formati sulla gestione della comunicazione nel centro ascolto, sulle problematiche specifiche delle famiglie con persona fragile e sulla cura della relazione con l'utente

## Segretariato sociale

### Finalità del Servizio

Nell'ambito dell'attività di Centro Ascolto Regionale, AIMA fornisce informazioni utili al disbrigo pratiche e assistenza per lo svolgimento delle stesse (consulenze specialistiche, prenotazioni visite mediche, consegna e ritiro pratiche etc.) e nei casi di urgenza può effettuare essa stessa tali azioni.

Tale servizio è presente presso i vari ambiti in cui è presente L'AIMA campana con i propri gruppi operativi provinciali o con sportelli dedicati. In particolare nel salernitano, Il giorno 13 dicembre 2012 è stato firmato un protocollo di intesa tra AIMA ed il Sindaco del Comune di Eboli, capofila dell'ambito S3 ex S5 e nell'ambito del Progetto denominato "Home care Premium 2012" sono state affidate all'Associazione varie attività tra cui quello dello sportello sociale di Informazione.

Come si accede: Accesso libero – ordinario e/o differito in base alle richieste che pervengono.

Le attività di segretariato sociale si svolgono secondo la seguente programmazione

- Gruppo di Napoli: Il servizio di segretariato sociale rientra tra le attività svolte dal Centro Ascolto Regionale. È attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00.
- Gruppo di Salerno: Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 presso le parrocchie del comune di Battipaglia (SA). Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 18.00 presso il Centro Diurno Alzheimer Distretto Sanitario 65 di Battipaglia (SA). Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00, sia presso la sede del Distretto Sanitario 64 sia presso i locali del Comune di Eboli (SA) siti nel Palazzo Massaioli.

Figure coinvolte: Responsabile Coordinatore, Caregiver Alzheimer, psicologi, volontari, assistente sociale

Modalità di erogazione: il servizio è gratuito e l'attivazione avviene su richiesta al Centro Ascolto o recandosi di persona presso le varie sedi AIMA e/o sportelli informativi che dopo una prima decodifica del bisogno si attiveranno per una valutazione o per approntare il Progetto personalizzato in base alle esigenze della Persona e della sua famiglia

Tempi di attesa: variabili. Subordinati alla apertura delle linee telefoniche ed alla complessità della richiesta fatta

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione di un servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolte istituzioni, altri enti del terzo settore o del settore sanitario del territorio, medici di medicina generale, aziende sanitarie ospedaliere ed universitarie che possono adempiere alla specifica richiesta

## **Laboratori di stimolazione cognitiva, arte-terapia, musicoterapia, ginnastica dolce, cucina e ben...essere, lettura e scrittura narrativa**

### **Finalità del Servizio**

Le nostre attività laboratoriali, volte al mantenimento delle capacità cognitive della persona affetta d'Alzheimer, comprendono: Stimolazione cognitiva, Arte-terapia, musicoterapia, cucina e ben...essere, lettura e scrittura narrativa, passeggiate naturalistiche e ginnastica dolce, e possono essere considerate come le principali azioni a sostegno del paziente. L'approccio bio-psicosociale che è alla base dei laboratori AIMA, si realizza nella cura non solo della malattia, ma anche e soprattutto della Persona rispondendo alle sue personali esigenze ed adattando le attività a necessità, abitudini e gusti dei partecipanti. I laboratori sono condotti da personale dedicato in possesso di competenze professionali di base oltre che di qualità umanistiche quali una profonda motivazione e disponibilità, un grande rispetto ed una grande valorizzazione della Persona come tale, una buona capacità di ascolto, comunicazione, relazione, empatia e sensibilità nei confronti dell'altro, ma soprattutto capace di affrontare e gestire in tempi rapidi le manifestazioni di emozioni dolorose.

Per accedere ai laboratori è previsto un primo colloquio su appuntamento con il familiare della persona affetta da Alzheimer per conoscere la condizione attuale del caso e per analizzare le necessità. Successivamente la famiglia con il suo paziente viene invitata a Casa AIMA per una prova nei laboratori. In caso la persona affetta da Alzheimer riesce ad inserirsi bene nel gruppo e da questo ne viene accettata, l'inserimento viene considerato come avvenuto con successo. Infine, periodicamente viene effettuata una valutazione della persona affetta da Alzheimer da parte di un team multidisciplinare di professionisti dell'Associazione per monitorarne l'andamento da un punto di vista cognitivo/funzionale e comportamentale/emotivo. Le attività dei laboratori si svolgono secondo la seguente programmazione:

- Gruppo di Napoli: Tutti i giorni dalle 10.00 alle 17.00 presso Casa AIMA, via San Gennaro ad Agnano 94 – Pozzuoli (NA)
- Gruppo operativa di Aversa: il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00 presso via Roma, 175 – Teverola (CE)
- Gruppo di Caserta: lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 18.30, martedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30 presso via Ferrarecche 15 - Caserta
- Gruppo di Salerno: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e il lunedì, martedì e venerdì dalle 15.00 alle 18.00 presso il Centro Diurno Alzheimer – Distretto Sanitario 65 di Battipaglia (ASL Salerno)

Come si accede: Accesso differito, subordinato a valutazione multi professionale e amministrativa. In caso di esito favorevole, iscrizione all'Associazione e partecipazione con quota di solidarietà

Figure coinvolte: Responsabile Coordinatore, Assistente Sociale, Caregiver Alzheimer, OSS e/o Psicologi, Volontari

Modalità di erogazione: L'attivazione del servizio avviene su richiesta al Centro Ascolto o recandosi di persona presso le varie sedi AIMA e/o sportelli informativi che dopo una prima decodifica del bisogno si attiveranno per una valutazione o per approntare il Progetto personalizzato in base alle esigenze della Persona e della sua famiglia

Tempi di attesa: minimi. All'atto del primo contatto telefonico viene fissato un appuntamento con i familiari ed una prima prova con l'utente nel primo giorno utile per i laboratori

Monitoraggio e valutazione: periodicamente viene valutato lo stato cognitivo ed emotivo/comportamentale attraverso colloqui individuali, test neuropsicologici e test ad-hoc. Tale valutazione viene inoltre suffragata sia dalle valutazioni riportate dal familiare/badante che si occupa

dell'utente, che dal medico che ha in cura l'utente, con la quale l'Associazione si tiene in costante comunicazione.

Forme di coinvolgimento: possono essere coinvolti i familiari nelle attività laboratoriali, al fine di favorire un senso di sicurezza nell'utente nel momento in cui viene accompagnato in un nuovo ambiente, ma anche di rendere l'ambiente familiare per caregivers e per trasferire a loro competenze nella gestione di cura familiare, in quanto viene considerato il caregiver come risorsa attiva nel processo di cura. Inoltre possono essere coinvolte altre reti parentali ed amicali per favorire di più l'inclusione sociale della persona. Come operatori possono essere coinvolti tirocinanti universitari, volontari del servizio civile nazionale, ed operatori afferenti ad enti di mobilità internazionale come AIESEC.

## Trasporto

### **Finalità del Servizio**

L'AIMA mette a disposizione, in maniera occasionale e saltuaria, un pulmino donato all'associazione da Enel Cuore Onlus, per il prelievo ed il riaccompagnamento da e presso il domicilio, nell'ambito delle attività laboratoriali e/o delle gite organizzate e di attività esterne innovative in costante corso di aggiornamento o per altri eventuali trasporti caratterizzati da particolari situazioni contingenti proposti dall'Amministrazione.

Come si accede: accesso differito subordinato a valutazione amministrativa

Figure coinvolte: Autista, Volontario

Modalità di erogazione: Il servizio viene erogato, in base alla disponibilità del momento, previa iscrizione all'AIMA e quota di solidarietà.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati ad una valutazione amministrativa contingente.

Monitoraggio e valutazione: periodicamente il pulmino viene controllato relativo al suo stato meccanico ed elettrotecnico. Inoltre viene rispettata la normativa vigente in materia di revisione automobili.

## **Assistenza domiciliare**

L'assistenza domiciliare è finalizzata in via generale  
**al miglioramento della qualità di vita della Persona Fragile e della sua Famiglia**

### **Nello specifico a:**

- favorire la permanenza della Persona nel proprio ambiente di vita
- ridurre l'isolamento sociale dell'anziano
- ridurre il carico assistenziale e conseguenziale stress del caregiver
- ridurre il ricorso a prestazioni inappropriate
- mantenere/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare l'istituzionalizzazione
- riprendere o consolidare i rapporti sociali nel proprio contesto di vita
- migliorare la capacità di gestione della malattia da parte del paziente e della famiglia;
- agevolare le procedure di accoglimento, valutazione e risposta ai bisogni individuali dell'anziano e dei caregivers di riferimento, con soluzioni innovative nell'ambito della diversificazione di aiuti alle reti familiari, sia in termini di risparmi economici, sia di tempo dedicato alla cura e gestione di complesse procedure burocratiche nel rapporto con gli Enti e con soggetti privati terzi.
- valorizzare e sostenere relazioni solidali fra generazioni apparentemente lontane come i giovani e gli anziani, rendendo praticabili e "utili" le convivenze intergenerazionali
- ridurre lo stress del caregiver
- offrire al caregiver principale l'opportunità di qualificare il proprio lavoro di cura attraverso una formazione specifica da utilizzare quale eventuale opportunità lavorativa

## **Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari**

### **Finalità del Servizio**

Favorire la permanenza a domicilio delle persone non autosufficienti, perseguendo il recupero o la conservazione delle residue capacità di autonomia e relazionali. Rendere possibili dimissioni ospedaliere tempestive ed assicurare la continuità assistenziale mediante lo strumento della "dimissione protetta". Supportare i "caregiver" e trasmettere loro delle competenze che possano tradursi in autonomia di intervento. Migliorare la qualità della vita di persone non autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, favorendo il mantenimento delle capacità residue. Fornire adeguata assistenza a persone che presentano problematiche di tipo sanitario e sociale suscettibili di trattamento domiciliare, evitando i ricoveri ospedalieri impropri e l'ingresso in residenza

Come si accede: accesso differito

Figure coinvolte Infermiere (max: 30') Professionisti della riabilitazione (45') Medico (30') Operatore sociosanitario (60')

Modalità di erogazione Le funzioni integrate per l'accesso e la presa in carico si articolano secondo il seguente percorso: 1. La richiesta viene presentata ad uno degli attori della P.U.A., con modulistica specifica e adottata con Regolamento congiunto da ASL e Ambito Territoriale (come previsto anche dalla L.R. 11/07, all'art. 41) 2. La proposta di ammissione all'ADI/CDI viene formulata sulla base di requisiti essenziali dei Servizi Sociali e/o dell'Unità Operativa Distrettuale, in raccordo con il MMG 3. La valutazione multidimensionale avviene a cura delle UVI (Unità di Valutazione Integrata) 4. La redazione

del Progetto Personalizzato e l'individuazione del Case Manager in sede UVI, con definizione del Piano Esecutivo attuato dall'Equipe Operativa 5. Dimissione. Tale servizio attualmente non viene erogato dall'Associazione AIMA

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati all'espletamento delle procedure burocratiche e quindi sono dipendenti dalle strutture amministrative deputate.

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione di un servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolte le strutture amministrative sanitarie di riferimento per l'espletamento delle procedure



## Assistenza domiciliare socio – assistenziale

### Finalità del Servizio

Erogata nell'ambito del Progetto Home Care Premium con il Comune di Eboli consiste in interventi da fornire ai cittadini al fine di favorire la permanenza nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo loro una soddisfacente vita di relazione.

Gli interventi sono finalizzati a conservare la dignità nell'affrontare la vita quotidiana e a mantenere relazioni; supportare le potenzialità di assistenza della famiglia verso i propri cari, sostenendole ed educandole nella gestione assistenziale e nella cura, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza familiare; promuovere il pieno sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane all'interno della loro comunità di appartenenza, prevenendo rischi di emarginazione sociale e di condizione di isolamento, sviluppare processi di comunicazione e scambio di informazioni e conoscenze.

Il servizio comprende:

- aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
- sostegno alla mobilità personale;
- prestazioni di aiuto per famiglie

Le attività di assistenza consistono in:

- aiuto per l'igiene e la cura della persona;
- aiuto per la pulizia della casa;
- lavaggio e cambio della biancheria;
- preparazione dei pasti;
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici;
- sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali;
- tutoraggio educativo;
- attività di sostegno sociopsicologico

Come si accede: accesso differito subordinato a valutazione monoprofessionale e amministrativa

Figure coinvolte: assistenti domiciliari quali OSA, OSS, Caregiver Alzheimer, Psicologi, Assistenti Sociali

Modalità di erogazione:

1. **Accoglienza della domanda** presso gli sportelli informativi dell'ambito di competenza
2. **Valutazione del bisogno** in collaborazione con l'equipe multidisciplinare
3. **Accettazione e presa in carico** del paziente e della famiglia
4. Predisposizione del **Progetto d'intervento socio assistenziale individualizzato**: con le informazioni ricevute viene definito un piano di intervento personalizzato che prevede l'interfaccia con il paziente e la Famiglia, e gli attori del territorio (la *Rete*)
5. **Predisposizione scheda psicosociale** per la rilevazione di bisogni nell'area socioeconomica, funzionale, cognitiva, relazionale.
6. Dalle informazioni ottenute si otterrà una cartella integrata: **la cartella sociosanitaria** utile per una valutazione multidimensionale necessaria per la ricerca di soluzioni ai problemi di assistenza, solitudine, fragilità, e al bisogno di servizi pubblici e volontari
8. Riunione d'equipe tra i referenti dei vari partner per definire il percorso operativo e l'assegnazione dei compiti ai vari operatori rispetto ai bisogni emersi
9. **Effettuazione degli interventi socio-sanitari** di competenza da parte degli operatori coinvolti
10. **Registrazione interventi effettuati** in modo che tutti gli specialisti siano regolarmente aggiornati.
10. **Monitoraggio attività** ex ante, in itinere ed ex post, mediante indicatori quantitativi e qualitativi, per una verifica complessiva circa gli obiettivi prefissati e raggiunti.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati all'espletamento delle procedure burocratiche e quindi sono dipendenti dalle strutture amministrative deputate.

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione di un servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolte le strutture amministrative sanitarie di riferimento per l'espletamento delle procedure

## Assistenza domiciliare leggera

### Finalità del Servizio

Questo tipo di assistenza “leggera” totalmente gratuita per i soci AIMA, intende facilitare il sostegno a domicilio rispettando la dignità e la volontà della Persona anche integrandosi ad altre forme di assistenza. Si prefigge di prevenire rischi di emarginazione sociale e di isolamento dell'anziano oltre che supportare le famiglie nella gestione assistenziale e nella cura dei propri cari, nella quotidianità e nelle situazioni di emergenza. Attraverso l'intervento di operatori e/o volontari formati è possibile assicurare al paziente e alla famiglia un miglioramento della qualità della vita attraverso attività quali:

- esercizi per il mantenimento dell'autonomia e delle sue abilità quotidiane
- compagnia e mantenimento delle relazioni affettive, familiari e sociali
- sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta, di alimentari, indumenti, biancheria e di generi diversi nonché di strumenti o tecnologie per favorire l'autonomia;
- attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali;
- attività di sostegno sociopsicologico
- informazioni e orientamento alle famiglie circa i servizi presenti sul territorio
- aiuto nello svolgimento di pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici

Si tratta di un servizio erogato con una frequenza di 1-2 volte a settimana per una durata di circa 3-4 ore di assistenza.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – differito.

Figure coinvolte: Assistenti domiciliari, OSA, OSS e Caregiver Alzheimer, Psicologi, Assistenti Sociali

Modalità di erogazione: Le famiglie iscritte all'AIMA che fanno richiesta di questo servizio vengono inserite in una lista di attesa, e le loro richieste vengono soddisfatte non appena c'è disponibilità di operatori volontari.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono all'ampiezza della lista di attesa in cui vengono inserite le famiglie. Ciononostante gli operatori del centro ascolto quotidianamente lavorano per soddisfare nel tempo più breve possibile le richieste delle famiglie

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano le famiglie degli utenti per richiedere una valutazione sul lavoro svolto dall'operatore e per monitorare la relazione stabilita dall'operatore e l'utente. Inoltre vengono organizzate periodicamente dei gruppi di confronto tra gli operatori per monitorare e condividere i loro vissuti emotivi ed eventuali problematiche relative alla famiglia in cui lavorano

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti i volontari del servizio civile, che vengono formati per attuare interventi di stimolazione cognitiva e di cura della relazione con l'utente nel suo domicilio. Vengono anche coinvolti i familiari in quanto sono una risorsa attiva nel processo di cura

## Albo Operatori

### Finalità del Servizio

L'Associazione fornisce un elenco aggiornato di assistenti domiciliari (OSA, OSS, "Caregiver Alzheimer") e di consulenti specialisti, in grado di comprendere e affrontare la gravità e le problematiche della malattia, offrendo un supporto pratico ai pazienti attraverso risposte concrete.

fare richiesta di colloquio con uno o più operatori, a seconda delle esigenze della famiglia, e concordare insieme il progetto assistenziale.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – ordinaria.

Figure coinvolte: Responsabile procedimento, assistenti domiciliari, infermieri, terapisti, psicologi, sociologi

Modalità di erogazione: L'elenco operatori è riservato ai soci AIMA. Le famiglie che necessitano di un operatore possono farne richiesta direttamente al Centro Ascolto. Qui gli operatori d'ascolto provvederanno ad analizzare le specificità della richiesta e successivamente a mettere in contatto la famiglia con un operatore disponibile in base alle esigenze espresse.

Tempi di attesa: minimi. Gli operatori del centro ascolto mettono direttamente in contatto l'operatore con la famiglia che ne fa richiesta

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione di un servizio per monitorare il lavoro svolto dall'operatore e per avere un feedback sulla qualità del servizio prestato da questi.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti operatori e badanti esperti nella gestione della cura dell'anziano fragile dal punto di vista assistenziale

## Supporto psicologico per familiari

### **Finalità del Servizio**

Scopo di tale servizio è quello di sostenere il familiare, in particolare il caregiver, nell'organizzazione della quotidianità e soprattutto nella gestione dei loro sentimenti, nell'elaborazione dell'impatto emotivo rispetto agli eventi vissuti.

Molto spesso, infatti, il familiare si trova di fronte alla Malattia, all'improvviso, senza alcuna conoscenza e senza il tempo per pianificare una risposta; chi lo vive sperimenta senso di impotenza, sensi di colpa, paura intensa, timore di non saper gestire l'assistenza, la malattia e le problematiche ad essa connesse. Tale intervento permetterà maggiori chances di successo terapeutico nella riduzione dello stress e nell'evitare la cronicizzazione dei disturbi che molto spesso si evolvono in gravi malattie con costi altissimi anche a carico del SSN.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – differita. Per accedere ai servizi di supporto psicologico è richiesta l'iscrizione come socio AIMA. Successivamente vengono fissati degli appuntamenti con psicologi appositamente formati.

Figure coinvolte: psicologi, psicoterapeuti, counsellor

Modalità di erogazione I soci AIMA possono richiedere, tramite appuntamento, colloqui di supporto psicologico a domicilio, presso il Centro Ascolto o presso le nostre Casa AIMA. Grazie a psicologi e psicoterapeuti formati i caregiver troveranno un aiuto

Tempi di attesa: minimi. Al momento della richiesta viene fissato un appuntamento con i responsabili dello sportello psicologico.

Monitoraggio e valutazione: lo stato dell'utente che ne ha fatto richiesta viene monitorato costantemente sia attraverso i colloqui sia telefonicamente nel caso l'utente scelga di interrompere la frequenza ai colloqui.

## Gruppi Auto-Mutuo Aiuto per le famiglie

### Finalità del Servizio

Momenti d'incontro e confronto tra familiari a cui prendono parte i familiari e i caregiver delle Persone con demenza per confrontarsi, condividere esperienze di sofferenza e scambiarsi mutuo aiuto. Nell'ambito di questi incontri, basati su un principio di "empowerment" in cui la condivisione del problema e dell'esperienza diviene l'elemento caratterizzante dei Gruppi, l'aiuto sarà finalizzato alla valorizzazione della persona quale risorsa, per il potenziamento delle capacità e della consapevolezza della persona stessa. Saranno fornite informazioni e strumenti volti a far fronte alle varie problematiche che di volta in volta interverranno.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – ordinaria. È possibile far parte dei gruppi dopo essere diventati soci dell'associazione.

Figure coinvolte: responsabile coordinatore, assistenti sociali, counsellor, psicologi e sociologi dell'AIMA,

Modalità di erogazione: I gruppi si riuniscono secondo la seguente programmazione:

- Gruppo di Napoli: solitamente il primo lunedì del mese dalle 16.00 alle 18.00, presso Casa AIMA di Napoli, in via San Gennaro ad Agnano, 94 – Pozzuoli (NA)
- Gruppo di Aversa: incontri a cadenza quindicinale, solitamente il martedì mattina ed in accordo con le esigenze dei familiari, presso via Roma, 175 – Teverola (CE)
- Gruppo di Caserta: lunedì dalle 15.30 alle 18.30 e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, presso via Ferrarecche 15 - Caserta
- Gruppo di Salerno: con cadenza mensile, dalle ore 16.00 alle ore 18.00 presso la sede di Casa AIMA Salerno, in Via Etruria 10, Battipaglia (SA)

Tempi di attesa: variabili. I tempi per accedere ai gruppi A.M.A. sono subordinati solo all'avvenuta iscrizione come socio AIMA.

Monitoraggio e valutazione: La qualità del lavoro svolto con i gruppi viene monitorata costantemente durante i momenti di incontro tra i familiari e nei gruppi stessi.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti volontari servizio civile previo consenso da parte dei familiari che partecipano ai gruppi

## Caffè Alzheimer

### Finalità del Servizio

Un nuovo servizio per dare, contemporaneamente, una risposta ad entrambe le vittime di questa Malattia. Molto spesso, infatti, i familiari vorrebbero partecipare ad incontri specifici e dedicati ma non sanno a chi lasciare i propri cari. L'approccio olistico del modello AIMA...Amiamoci si arricchisce, in tal caso, di nuove opportunità con i Caffè Alzheimer: momenti d'incontro terapeutici tra famiglie e professionisti del settore, per informarli e formarli sulla malattia e sull'utilizzo appropriato delle risorse territoriali, sulla gestione nella quotidianità. Si tratta soprattutto di un luogo di socializzazione per i caregiver, ma anche per le persone con Alzheimer, di stimolo e creatività per valorizzare le loro capacità residue attraverso laboratori di stimolazione cognitiva, musica, arte terapia, lettura e scrittura narrativa, emozioni.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – ordinario. Per accedere ai caffè Alzheimer è richiesta l'iscrizione come socio AIMA ed una quota di solidarietà in base al Progetto personalizzato.

I Caffè Alzheimer vengono organizzati nelle sedi di Napoli, Caserta e Salerno.

Figure coinvolte: responsabile coordinatore, assistenti sociali, counsellor, psicologi e sociologi dell'AIMA, ricercatori, medici e operatori del settore

Modalità di erogazione: Gli incontri si svolgono in base alla seguente programmazione:

- Gruppo di Napoli: incontri a cadenza quindicinale, due mercoledì al mese dalle 15.00 alle 18.00 presso la RSA "Padre Annibale di Francia.
- Gruppo di Aversa: incontri a cadenza quindicinale, solitamente il martedì mattina ed in accordo con le esigenze dei familiari, presso via Roma, 175 – Teverola (CE)
- Gruppo di Caserta: lunedì dalle 15.30 alle 18.30 e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, presso via Ferrarecche 15 - Caserta
- Gruppo di Salerno: incontri a cadenza quindicinale, programmati di volta in volta

Tempi di attesa: variabili. I tempi per accedere ai caffè Alzheimer sono subordinati alla valutazione multi professionale dell'utente alla avvenuta iscrizione come socio AIMA.

Monitoraggio e valutazione: La qualità del **lavoro** svolto nei caffè Alzheimer viene monitorata costantemente durante i momenti di incontro tra i familiari e durante i caffè stessi anche con la somministrazione di questionari.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti consulenti, professionisti ed esperti del settore sanitario e sociale, enti pubblici e privati per le varie consulenze specifiche sul tema trattato di volta in volta. In aggiunta vengono coinvolti volontari del servizio civile e tirocinanti universitari

## **Visite neurologiche presso l'ambulatorio demenze del CTO in collaborazione con AIMA**

### **Finalità del Servizio**

Visite neurologiche ambulatoriali, prenotabili tramite l'AIMA, presso l'U.O.C. di Neurologia e *Stroke* dell'Ospedale CTO dell'AORN dei Colli, con la quale l'AIMA ha un Protocollo d'Intesa specifico. Per i primi tre venerdì di ogni mese, dalle 10.00 alle 13.00, le famiglie ed i pazienti troveranno ad accoglierli i professionisti del reparto ospedaliero e gli psicologi dell'AIMA che oltre ad assisterli nel corso della visita, li orienteranno ai servizi territoriali e sul modo migliore di agire in seguito alla diagnosi, accompagnandoli lungo tutto il corso della malattia.

Come si accede: accesso subordinato a valutazione multi professionale – differito.

Figure coinvolte: Medici e psicologi

Modalità di erogazione: Il familiare che dovrà prenotare la visita al CTO, può chiamare in associazione e fornire tutti i dati riportati sull'impegnativa rilasciata dal medico di base recante come dicitura "visita neurologica per demenza". Sarà poi cura degli operatori AIMA contattare il CUP ed effettuare la prenotazione. L'ambulatorio Demenze riceve i primi tre venerdì di ogni mese, dalle 10.00 alle 13.00.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati all'espletamento delle procedure burocratiche e quindi sono dipendenti dalle strutture amministrative deputate. Ciononostante gli operatori del centro ascolto si pongono l'obiettivo di fissare una visita nel primo giorno utile possibile.

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata la procedura di erogazione di questo servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato. Inoltre viene contattato il medico che ha visitato l'utente per avere anche il suo parere specialistico. Infine al termine della visita al caregiver viene fornito un questionario di valutazione creato ad hoc sulla qualità del servizio fornito dal Centro Ascolto Regionale.



## Visite Geriatriche e medico-legali in collaborazione con AIMA

### **Finalità del Servizio**

È possibile prenotare accertamenti geriatrici e medico-legali presso i CDCD territoriali presenti in ogni ambito distrettuale (ex UVA) delle Aziende Sanitarie, Ospedaliere ed Universitarie, anche con la collaborazione dell'AIMA, in particolare presso i reparti di medicina geriatria del Policlinico Federico II e presso il presidio geriatrico del Frullone, dell'ASL Napoli 1. Anche qui vi è la presenza di psicologi e volontari dell'AIMA che svolgono una funzione di supporto alle famiglie e di mediazione tra loro e il territorio.

Come si accede: accesso subordinato a valutazione multi professionale - differito

Figure coinvolte: medici, psicologi

Modalità di erogazione: Il familiare che dovrà prenotare una visita, può telefonare al Centro Ascolto dell'associazione e fornire tutti i dati riportati sull'impegnativa rilasciata dal medico di base recante come dicitura "visita neurologica e/o geriatrica per demenza". Gli operatori del Centro Ascolto successivamente inviano una mail con tutti i dati ai referenti del presidio per effettuare la prenotazione.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio sono subordinati all'espletamento delle procedure burocratiche e quindi sono dipendenti dalle strutture amministrative deputate. Ciononostante gli operatori del centro ascolto si pongono l'obiettivo di fissare una visita nel primo giorno utile possibile.

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata la procedura di erogazione di questo servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato. Inoltre viene contattato il medico che ha visitato l'utente per avere anche il suo parere specialistico. Infine al termine della visita al caregiver viene fornito un questionario di valutazione creato ad hoc sulla qualità del servizio fornito dal Centro Ascolto Regionale

## Giornate del Ben...essere

### **Finalità del Servizio**

L'AIMA periodicamente organizza per i soci campagne di informazione e sensibilizzazione, nel corso delle quali è possibile usufruire, tramite preventiva prenotazione, di informazioni specifiche, consulenze e visite specialistiche (neurologiche, geriatriche, socio psicologiche...) gratuite, presso **Casa AIMA di Napoli, Caserta e Salerno.**

Come si accede: accesso dedicato ai soci – differito.

Figure coinvolte: responsabile coordinatore, assistenti sociali, counsellor, psicologi e sociologi dell'AIMA, ricercatori, medici e operatori del settore

Modalità di erogazione: le giornate del Ben...Essere sono comunicate ai soci telefonicamente e pubblicizzate sul sito e su Facebook. Alle persone interessate è richiesta, una preventiva prenotazione.

Tempi di attesa: variabili. I tempi di erogazione del servizio vengono decisi in base ad una valutazione amministrativa dell'Associazione ed in base alla disponibilità dei propri spazi

Monitoraggio e valutazione: La valutazione avviene sia al momento tramite un parere specialistico sia successivamente tramite contatto con il centro Ascolto Regionale.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti consulenti, professionisti ed esperti del settore sanitario e sociale, enti pubblici e privati per le varie consulenze specifiche sul tema trattato di volta in volta. In aggiunta vengono coinvolti volontari del servizio civile e tirocinanti universitari

## Sportello Legale

### **Finalità del Servizio**

A servizio dei nostri associati un team di legali esperti che offrono consulenza, supporto ed accompagnamento durante tutto il percorso procedurale in caso di diritti lesi o negati o per danni subiti alla salute.

Come si accede: accesso dedicato ai soci – differito.

Figure coinvolte: consulenti legali, sociologi

Modalità di erogazione: È possibile accedere a questo servizio tramite richiesta al Centro Ascolto Regionale. Una volta accolta una richiesta, gli operatori del centro ascolto possono mettersi in contatto con i legali per essere formati sulla specifica richiesta o mettere gli utenti stessi in contatto con i legali nel caso di procedure più complesse.

Tempi di attesa: variabili. Subordinati alla apertura delle linee telefoniche ed alla complessità della richiesta fatta

Monitoraggio e valutazione: periodicamente gli operatori del centro ascolto richiamano gli utenti con i quali è stata avviata una procedura di erogazione del servizio per monitorarne lo stato di avanzamento e la qualità del servizio prestato.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti esperti legali competenti sui temi di riferimento in ambito disabilità, quali assegno di cura, invalidità civile e livelli essenziali di assistenza

## Formazione e percorsi educativi

### Finalità del Servizio

Sono previsti periodicamente percorsi formativi di almeno .....ore con rilascio di un attestato a personale desideroso di mettersi in gioco nel mondo del sociale in particolare offrendo assistenza specifica e qualificata a persone con demenza e loro familiari.

Inoltre, per chi volesse approfondire la tematica per inserirsi nel mondo del lavoro, vi è la possibilità di seguire un Corso di 600 ore approvato dalla Regione Campania con D.R. 216/2011 che consente il rilascio di una qualifica regionale di "Caregiver Alzheimer" prima in Italia e spendibile su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'art. 14 della L. 845/78.

Inoltre sono previsti percorsi educativi rivolti ai familiari per fornire loro conoscenze specifiche sulla malattia, sulla normativa nazionale e regionale, sui servizi presenti e sulla gestione di cura.

Come si accede: accesso subordinato a valutazione amministrativa – differito.

Figure coinvolte: professionisti del settore

Modalità di erogazione: Periodicamente l'associazione AIMA pubblicizza i propri percorsi educativi/formativi attraverso contatti telefonici ai soci e/o attraverso i propri canali di comunicazione: siti web, Facebook, locandine e volantini. I percorsi di formazione vengono svolti sia nelle sedi AIMA dei vari gruppi provinciali sia in enti istituzionali con i quali l'AIMA ha avviato un protocollo d'intesa e i si può accedere previa prenotazione e sottoscrizione quota iscrizione.

Tempi di attesa: variabili. Subordinati alla progettazione di un percorso formativo ed in base alle richieste pervenute dagli operatori interessati.

Monitoraggio e valutazione: La valutazione viene effettuata dagli utenti stessi che partecipano al percorso formativo tramite questionari ad hoc.

Forme di coinvolgimento: vengono coinvolti docenti ed operatori esperti nelle materie oggetto dello specifico percorso formativo

## Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

Nella seguente tabella vengono indicati gli indicatori di qualità adottati dall'Associazione AIMA e monitorati annualmente. Tali indicatori fanno riferimento ai livelli essenziali di assistenza così come sono stati definiti dal Piano Sociale Regionale e dalla programmazione di zona.

<b>Dimensione qualità</b>	<b>Indicatore di processo e di risultato</b>	<b>Standard</b>
Equità d'accesso ai servizi	Orario di accesso	Aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18
Ascolto, Accoglienza, Accompagnamento, accettazione, assistenza	Grado di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari	Competenze professionali ed umanistiche
Tempo occorrente per l'erogazione dei servizi	Giorni intercorrenti tra l'istanza e l'avvio del servizio	Max 15 giorni
Accesso alle informazioni Semplificazione e trasparenza	Presenza di strumenti informativi e conoscenza sulle modalità di accesso	Disponibilità della documentazione relativa all'accesso dei servizi
Vivibilità e comfort	Ambienti accoglienti e familiari	Presenza di ambienti accoglienti e familiari
Relazione di cura tra professionisti e paziente	Cura della relazione e della comunicazione	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione/aggiornamento del personale di front-office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti
Monitoraggio della soddisfazione di pazienti, familiari e operatori	Reclami e questionario	Percentuale di valutazione buono non inferiore al 70%

## **Procedure di ricorso ed indennizzo**

### **Finalità del Servizio**

Ogni segnalazione, trasmessa anche agli ambiti di competenza, sarà utilizzata per ottenere piani di miglioramento nell'ambito dei servizi erogati.

È possibile avanzare un reclamo, circa i disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio, attraverso le seguenti modalità:

1 telefonicamente o di persona presso il Coordinamento regionale o presso le sedi interessate.

2 compilando il modulo "Segnalazione reclami" (allegato 1) disponibile presso ogni nostra sede, ed inviandolo per posta AR, via mail o via fax al Coordinamento Centrale (art. 7, comma 1, punto c, D.R. 1835/2008).

Nella apposito modulo di segnalazione, il reclamante si impegna a fornire tutti i dati utili alla valutazione dell'accaduto.

il Responsabile del Servizio, dopo averne verificato la fondatezza, provvede a dare immediato seguito alla segnalazione pervenuta, e si impegna a fornire una risposta al reclamo entro e non oltre i 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo (art. 7, comma 1, punto d, D.R. 1835/2008).

## **Pubblicità Carta dei Servizi**

Ai sensi dell'art. 8, D.R. 1835/2008, La carta dei servizi è comunicata al Comune capofila dell' Ambito sociale territoriale o al Consorzio di riferimento, nonché al Segretariato sociale competente per territorio, inoltre, è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso le nostre sedi ed è pubblicata sui nostri siti web.

## **Customer satisfaction di ospiti, familiari ed operatori**

L'AIMA si impegna a prendersi cura delle persone, dei loro familiari e degli operatori secondo un approccio biopsicosociale, di empowerment e di umanizzazione, orientato all'acquisizione di competenze e di problem-solving, alla prevenzione del burn-out e alla soddisfazione di tutti per un miglior ben...essere.

La valutazione della qualità organizzativa e gestionale e il monitoraggio del grado di soddisfazione percepito dei servizi erogati, è un processo costruito insieme agli operatori e ai destinatari dei nostri progetti di vita, fin dalla sua presa in carico secondo le seguenti fasi:

- accesso al ciclo di valutazione
- produzione delle informazioni
- validazione dei dati prodotti direttamente dalla struttura;
- partecipazione ad una presentazione pubblica dei dati, in cui esprimere opinioni e proposte per il miglioramento dei servizi;
- costruzione dei Piani di miglioramento

Essa avviene con:

- Verifiche individuali trimestrali del Progetto Individuale sia alla Persona con Demenza che al familiare.
- Verifiche periodiche agli operatori.
- Momenti di confronto/scambio informali sia con i familiari che con gli operatori in varie altre occasioni.
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio degli indicatori di qualità

Il Responsabile del procedimento provvede alla periodica pubblicazione



## **Gestione della Privacy**

I dati personali in nostro possesso, nonché tutte le comunicazioni che avvengono con l'utenza sono gestite secondo la normativa vigente, D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e integrazioni. L'utilizzo dei dati personali, sia degli utenti che del personale impiegato, viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di Tutela della privacy (ALLEGATO 2).

Napoli, 17/02/2017

Il Presidente  
D.ssa Caterina Musella

**SCHEDA RECLAMO**

Al Responsabile del Servizio

\_\_\_\_\_

**DATI ANAGRAFICI**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_ COMUNE DI NASCITA \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_ COMUNE \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_ AREA DI INTERVENTO \_\_\_\_\_

**SERVIZIO/PRESTAZIONE OFFERTA:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ALLEGATO 2



**Dichiarazione liberatoria per il trattamento delle immagini  
(D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali")**

Il Sottoscritto AUTORIZZA il personale di AIMA Napoli Onlus a divulgare, senza limiti di tempo, spazio e supporto e senza avere nulla a pretendere in termini di compenso o diritti, il materiale audio-video-fotografico, realizzato durante le attività/progetti di AIMA contenente nome, immagine e voce.

Gli esercenti la potestà sull'anziano, s'impegnano sin da ora a non sollevare eccezioni contro la pubblicazione di eventuali fotografie o riprese, interviste. La pubblicazione di articoli, interviste, foto o riprese audiovisive su giornali, materiale pubblicitario e/o siti internet non darà diritto ad alcun compenso. L'AIMA Napoli Onlus deve intendersi autorizzata ad utilizzare tali fotografie e/o registrazioni per gli scopi che riterrà più opportuni nell'ambito della propria attività sempre nel rispetto dell'immagine e dell'interesse dell'utente.

**DICHIARO**

- Di essere stato informato che la pubblicazione avverrà a mezzo: internet, libri, riviste, giornali e cd-rom;
- Di essere stato informato che saranno impiegati per concorsi, mostre, pubblicazioni, convegni e locandine;

Il sottoscritto conferma di non avere nulla a pretendere in ragione di quanto sopra indicato e di rinunciare irrevocabilmente ad ogni diritto, azione o protesta derivante da quanto sopra autorizzato.

- Nome e Cognome..... Data di nascita .....

Luogo di nascita..... FIRMA.....

- Nome e Cognome..... Data di nascita .....

Luogo di nascita..... FIRMA.....

- Nome e Cognome..... Data di nascita .....

Luogo di nascita..... FIRMA.....

- Nome e Cognome..... Data di nascita .....

Luogo di nascita..... FIRMA.....

- Nome e Cognome..... Data di nascita .....

Luogo di nascita..... FIRMA.....