

Procedura operativa  
“Linea Verde Emergenza caldo”

**Progetto**  
**“Prevenzione ondate di calore”**  
**del Comune di Bologna**

**Anno 2023**

## Sommario

Sommario	1
1 Generalità Progetto “Linea Verde Emergenza Caldo”	2
1.1 Premessa e durata del progetto	2
1.2 Soggetti a rischio	2
1.2.1 Ondate di calore	2
1.2.2 Coronavirus	2
1.3 Come difendersi	3
1.3.1 Ondate di calore	3
1.3.2 Coronavirus	3
1.3.3 Protocolli operatori per coronavirus	3
1.4 Particolarità	3
2 Gestione dei contatti	3
2.1 Risposta e presentazione del servizio	4
2.2 Gestione del contatto con richiesta informativa	4
2.3 Individuazione e gestione delle allerte e delle emergenze	4
2.3.1 Allerta sociale	4
2.3.2 Allerta sanitaria	4
2.3.3 Emergenza	5
2.4 Richiesta e attivazione dei servizi	6
3 Utenti che hanno diritto all’erogazione dei servizi	6
3.1 Gestione contatto di utenti del Database e-Care o lista emergenza Caldo	6
4 Limitazione ai servizi di accompagnamento a luoghi di cura ed ai servizi domiciliari	7
4.1 Accompagnamenti	8
4.2 Accompagnamenti per disbrigo pratiche	9
4.3 Accompagnamenti a luoghi di cura	9
4.4 Fase 1 – L’operatore e-Care	9
4.5 Fase 2 – Il servizio AGES	10
4.6 Fase 3 – L’associazione	10
4.7 Fase 4 – Chiusura della richiesta	10
5 Consegna Farmaci a domicilio	10
5.1 <a href="#">FEDERFARMA Bologna</a>	10
5.2 <a href="#">Servizio “Pronto Salute”</a>	11
5.3 Chiusura della richiesta	12
6 Informazioni per le attivazioni di servizi infermieristici domiciliari AUSL - Distretto Bologna Città	12
7 Informazioni meteorologiche	13
8 Attivazione Piano MAIS (Monitoraggio Anziani in Solitudine)	14
9 Report	15
10 Riferimenti	16

**Commentato [1]:** Da aggiornare il sommario

## 1 Generalità Progetto “Linea Verde Emergenza Caldo”

### 1.1 Premessa e durata del progetto

Il progetto ha come oggetto la gestione delle segnalazioni rilevate dal Call Center per il Servizio “Linea Verde Emergenza Caldo” - (contatti *inbound* e attivazione “Servizio AGES (Aldebaran Gestione Emergenza Sociale)” in riferimento ai servizi della rete di Associazioni e attivazione servizi Pronto salute AFM e Federfarma Bologna. Il progetto avrà durata **dal 15 giugno al 15 settembre**.

Anche quest’anno a seguito del diffondersi dell’infezione da SARS-CoV2, all’interno del presente progetto sarà comunque effettuato, da parte del call center, anche un servizio informativo relativo ai suggerimenti comportamentali per proteggersi dal contagio.

Le procedure di seguito riportate sono state concordate tra le parti al fine di consentire la condivisione delle informazioni rilevate e le regole di risoluzione dei casi.

### 1.2 Soggetti a rischio

#### 1.2.1 Ondate di calore

Particolare attenzione va prestata nei confronti dei bambini molto piccoli, delle donne in gravidanza, degli anziani con patologie croniche (ad esempio i diabetici che devono assumere insulina o le persone con scompenso cardiaco), di chi ha difficoltà ad orientarsi nel tempo e nello spazio, delle persone non autosufficienti, in condizioni socio-economiche disagiate, di chi vive da solo e in appartamenti soggetti a surriscaldamento come i piani alti privi di condizionamento dell’aria, di quanti lavorano all’aperto o in ambienti nei quali c’è produzione di calore.

#### 1.2.2 Coronavirus

Il 5 maggio l’Organizzazione Mondiale della Sanità ha ufficialmente dichiarato la fine dell'emergenza sanitaria, iniziata l'11 marzo 2020 con la dichiarazione d’inizio pandemia; tuttavia, sottolinea l’OMS, Covid-19 continuerà ad essere una patologia da controllare e gestire come qualsiasi altra malattia infettiva.

Le persone anziane e quelle con patologie croniche preesistenti, come ipertensione arteriosa, problemi cardiaci, diabete, malattie respiratorie croniche, cancro e i pazienti immunodepressi (per patologia congenita o acquisita, trapiantati o in trattamento con farmaci immunosoppressori) se non vaccinate possono sviluppare forme di malattia più gravi.

## 1.3 Come difendersi

### 1.3.1 Ondate di calore

Il servizio eroga informazioni su possibile disagio bioclimatico, aventi ad oggetto le ondate di calore, precauzioni e prevenzione del caldo per l'estate 2023.

Tra le precauzioni per affrontare le ondate di calore è bene ricordare di limitare, per quanto possibile, la permanenza all'aperto nelle ore più calde della giornata (tra le 11 e le 18), di bere molto e spesso, anche quando non si ha sete, evitando alcol e caffeina, bibite gassate o contenenti zuccheri e, in generale, bevande ghiacciate o fredde. È bene, inoltre, fare bagni o docce con acqua tiepida per abbassare la temperatura corporea, e utilizzare i climatizzatori regolando la temperatura dell'ambiente con una differenza di non più di 6/7 gradi rispetto a quella esterna. Se si utilizzano ventilatori, infine, evitare di rivolgerli direttamente sul corpo.

### 1.3.2 Coronavirus

La vaccinazione è riconosciuta la protezione più efficace dall'infezione in particolare per le persone anziane e quelle con patologie preesistenti.

### 1.3.3 Protocolli operatori per Coronavirus

Ogni partner del progetto osserverà le norme di prevenzione e sicurezza stabilite all'interno della propria organizzazione a tutela dei propri operatori che entrino in contatto con i fruitori del presente progetto.

## 1.4 Particolarità

Non sono trattate le richieste di:

- VENTILATORE
- CONDIZIONATORE

In questi casi fornire l'indicazione dei Centri Sociali compresi nella lista di ANCeSCAO e FederCentri e vicini all'abitazione degli utenti.

## 2 *Gestione dei contatti*

---

I contatti, alla luce delle attività svolte negli anni precedenti si configurano come appartenenti alle seguenti tre tipologie: informativi, di allerta/emergenza o di richiesta di servizi.

Anche nel caso di contatti che si presentano della prima e terza tipologia, informativi e di richiesta di servizi, l'operatore si accerterà che non siano in atto situazioni di allerta/emergenza.

## 2.1 Risposta e presentazione del servizio

L'operatore è tenuto a presentarsi nella modalità di seguito indicata: "Buongiorno/Buonasera sono -nome operatore- del Servizio e-Care "Emergenza caldo" in cosa posso esserLe utile?

## 2.2 Gestione del contatto con richiesta informativa

I contenuti del contatto informativo sono descritti nelle generalità. Anche in caso di semplice richiesta di informazioni l'operatore svolge una indagine per capire se:

- si stia verificando una situazione di allerta/emergenza in corso;
- se nel periodo antecedente al contatto si sia comunque verificata una criticità in ambito sociale, sanitaria e/o di malessere riferito alle ondate di calore.

Nel caso attiva quanto previsto nei paragrafi successivi.

## 2.3 Individuazione e gestione delle allerte e delle emergenze

Tale attività è prevista per qualunque contatto ricevuto dal call center indipendentemente dall'appartenenza agli elenchi dell'emergenza caldo o al servizio e-Care.

### 2.3.1 Allerta sociale:

Per allerta sociale s'intende la segnalazione da parte dell'utente delle seguenti condizioni:

- la mancanza di autonomia inerente la gestione di una o più attività della vita quotidiana o una condizione di disagio/confusione o disorientamento non a carattere sanitario;
- l'impossibilità a ricevere supporti da parte del resto della rete sociale dell'utente rispetto al punto precedente.

Le allerte sociali sono oggetto di trasferimento ai SST da parte del servizio di Ages.

### 2.3.2 Allerta sanitaria:

In aggiunta all'applicazione del protocollo per le allerte sanitarie e-Care, che prevede l'attivazione del servizio infermieristico domiciliare (PCAP - paragrafo 6), nel periodo delle ondate di calore l'operatore di call center verifica se la segnalazione di "malessere" dell'utente è caratterizzata dai sintomi seguenti e propone alcune domande di chiarimento sul malessere percepito. In particolare, verifica se accusa:

- Nausea
- Senso di debolezza
- Annebbiamento
- Crampi muscolari

- Pelle secca e assenza di sudorazione
- Difficoltà di respirazione
- Aumento del battito cardiaco
- Mal di testa

L'ondata di calore provoca vari disturbi, tra i quali la diminuzione della pressione del sangue, dando luogo ad un senso di debolezza, vertigini, annebbiamento della vista. È utile in questi casi sdraiarsi e sollevare le gambe, ed eventualmente rivolgersi al proprio medico curante.

In caso di rilevazione di uno o più dei malesseri sopra citati suggerire all'utente di:

- Chiamare il medico curante appena possibile;
- Distendersi con le gambe sollevate rispetto al corpo e massaggiarle dalle caviglie verso le cosce;
- Appoggiare sulla fronte un asciugamano precedentemente bagnato in acqua fredda o una "borsa del ghiaccio";
- Ricordargli in caso di peggioramento di chiamare direttamente il "118";
- Contattare un parente, un vicino di casa, o un amico descrivendo il proprio malessere e chiedere la sua collaborazione per affrontare il disagio.

Nei casi in cui si ritenga opportuna una verifica a domicilio, il caso viene trattato in collaborazione con il Servizio AGES ed i Servizi Sociali Territoriali.

### 2.3.3 Emergenza

L'emergenza è caratterizzata da:

- una allerta sociale durante un'ondata di calore trattata come al punto 4.5 nel Servizio AGES;
- una allerta sanitaria con segnalazione di "malessere grave" dell'utente. l'operatore chiede all'utente se ritiene necessario proporre l'invio urgente di una ambulanza presso l'abitazione (telefono:118 di Bologna Soccorso);
- situazioni di emergenza rispetto alla sicurezza dell'utente: l'operatore chiede all'utente se ritiene necessario contattare i servizi di pronto intervento riferiti alla problematica occorsa: forze dell'ordine (112 o 113), vigili del fuoco (115).

L'operatore registra i dati anagrafici, recapito telefonico, indirizzo e sintomi/evento occorso e contatta i servizi competenti se autorizzato dall'utente ed avvisa i propri responsabili.

## 2.4 Richiesta e attivazione dei servizi

I servizi che possono essere attivati sono di aiuto all'assistito nella conduzione di attività nella vita quotidiana (dalla preparazione del pasto, consegna spesa al domicilio, disbrigo pratiche, accompagnamenti presso luoghi di cura, fino alla consegna farmaci a domicilio).

Le richieste di accompagnamento presso luoghi di cura saranno accolte solo in casi eccezionali, di conclamata solitudine e mancanza di reti di aiuto e sostegno del cittadino richiedente.

### 3 Utenti che hanno diritto all'erogazione dei servizi

Potranno essere oggetto di attivazione dei servizi previsti per l'emergenza caldo gli utenti residenti a Bologna:

- presenti nelle banche dati di fragilità fornite dalla AUSL di Bologna, in particolare coloro che hanno ricevuto la consueta lettera;
- gli utenti del servizio e-Care;
- coloro che si attiveranno contattando il numero verde 800.56.21.10.

Gli elenchi sono stati estratti dalla AUSL di Bologna con riferimento ad utenti in situazione di fragilità, determinata da problemi di natura sanitaria, in condizione di solitudine anagrafica.

#### 3.1 Gestione contatto di utenti del Database e-Care o lista emergenza Caldo

Se l'utente è previsto dalle liste del Comune o è un utente e-Care, il contatto viene gestito tramite:

- la scheda utente già predisposta;
- il contatto telefonico;
- le attivazioni di servizi ed allerte;

con le informazioni strettamente necessarie e secondo le modalità concordate fra i partner del progetto.

Se si tratta di un utente non presente nelle liste o non è un utente e-Care il contatto prevede quanto indicato al punto 2. Eventuali servizi possono essere richiesti alla cooperativa AGES solo laddove si tratti di un evento di allerta.

### 4 Limitazione ai servizi di accompagnamento a luoghi di cura ed ai servizi domiciliari.

L'esecuzione di questi servizi prevede sempre l'accertamento dell'appropriatezza ed in conseguenza, al momento della rilevazione del bisogno, vengono acquisiti gli elementi necessari ad AGES per questa valutazione. E' necessario acquisire dall'utente se usufruisca già di servizi sanitari programmati o di interventi dei servizi sociali e trasmettere ad AGES le informazioni rilevate.

Accompagnamento ai luoghi di cura: le richieste, che non possono riguardare cicli di cura e che non possono essere reiterate dallo stesso richiedente, sono riferite a luoghi di cura presenti all'interno della fascia urbana di Bologna, alle strutture dei comuni di San Lazzaro di Savena e Casalecchio di Reno, mentre le richieste per altri territori provinciali saranno valutate come eccezioni e richiesta disponibilità per l'attivazione alla sola Associazione Croce Rossa Italiana.

Servizi domiciliari: Nel caso in cui l'utente si trovi in una situazione a cui non possa provvedere autonomamente e faccia richiesta di servizi diversi da quelli che dichiara come già attivati dai servizi sociali, l'operatore invia la richiesta ad AGES; quest'ultima valuta il caso inviando una segnalazione allo Sportello Sociale del quartiere di residenza del richiedente che risponde in merito all'erogabilità del servizio richiesto; successivamente AGES informerà sull'esito del caso i soggetti che collaborano alla realizzazione del progetto.

### **Servizi erogati con attivazione di AGES**

I servizi richiedibili a domicilio non possono avere caratteristica continuativa e/o intensiva e sono legati ad una condizione contingente di difficoltà/impedimento. In particolare, i servizi disponibili sono:

- Visita domiciliare per rilevazione puntuale dello stato di bisogno, controllo/monitoraggio delle condizioni generali dell'utente, eventuali contatti con i familiari (se presenti) e con il MMG (operatori del Servizio AGES);
- Il bagno (operatori del Servizio AGES);
- La preparazione pasti domiciliari (operatori del Servizio AGES);
- La spesa a domicilio (Auser, CRI, P.A.C.B.);
- La consegna dei referti (Auser, CRI, P.A.C.I.O DV, P.A.C.B.);
- Gli accompagnamenti sanitari o per il disbrigo delle pratiche (Auser, CRI, P.A.C.I.O DV, P.A.C.B.).

#### **4.1 Accompagnamenti**

Rispetto agli accompagnamenti è necessaria la verifica preventiva del grado di autonomia e delle difficoltà di movimento dell'utente. In funzione di ciò varia il tipo di erogatore dell'accompagnamento.

Si specifica che **AUSER** potrà effettuare 5 servizi settimanali per spesa a domicilio e/o per accompagnamenti a visite mediche e/o per pratiche burocratiche in genere.

**Croce Rossa Italiana** potrà effettuare 2 servizi settimanali per accompagnamenti sanitari, accompagnamenti per piccole commissioni e mobilitazione assistita esterna.

Inoltre, l'associazione si rende disponibile a valutare le richieste di supporto domiciliare non programmate, o comunque caratterizzate da estemporaneità, relative a consegne di alimenti o farmaci per commissioni che possono essere espletate dagli operatori nell'arco delle ore successive alla richiesta – Nei periodi di prevenzione "ordinari" la stessa non deve presentare carattere di urgenza immediata (es: consegna farmaco salva vita)

**Pubblica Assistenza Croce Italia ODV /P.A.C.I.** potrà effettuare 3 servizi settimanali, nelle giornate di Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle ore 7.00 alle ore 13.00 per accompagnamenti sanitari/disbrigo pratiche, consegna referti.

**Pubblica Assistenza Città di Bologna (P.A.C.B.)** al bisogno per trasporti complessi, con accordi preventivi, potrà effettuare:

- fino al 31 luglio 2023, 2 servizi settimanali, nelle giornate di martedì e giovedì 08.00 alle 17.00,
- nel periodo dall'1 al 31 agosto 2023, 3 servizi settimanali, nelle giornate di martedì, giovedì e venerdì, dalle 08.00 alle 17.00,
- nel periodo dall'1 al 15 settembre 2023, 2 servizi settimanali, nelle giornate di martedì e giovedì 08.00 alle 17.00,

per accompagnamenti sanitari/disbrigo pratiche, consegna referti, nonché per eventuali altre esigenze personali (es. spesa alimentare).

#### 4.2 Accompagnamenti per disbrigo pratiche

Tali servizi, che hanno carattere di eccezionalità, sono eseguiti direttamente da AGES e sono riferiti al disbrigo di pratiche presso gli Sportelli CAAF.

#### 4.3 Accompagnamenti a luoghi di cura

Questi servizi sono attivati da AGES con:

- Volontario (AUSER): quando l'assistito richiede un supporto che l'accompagni fino all'ambulatorio e sia immediatamente disponibile appena terminata l'attività di cura;
- Mezzi attrezzati (Croce Rossa Italiana): Il servizio deve intendersi per anziani/disabili, non per persone allettate; occorre verificare se si tratti di necessità legate all'uso di carrozzine e/o di bombole ad ossigeno, il livello di autonomia dell'utente nei movimenti o la sua necessità di ausili, la presenza di ascensori o di eventuali impedimenti al trasporto, la presenza di accompagnatori appartenenti alla rete dell'anziano.
- Mezzi attrezzati (P.A.C.I.ODV): ambulanza, Fiat Doblò attrezzato per trasporto carrozzine, autovettura normale con autorizzazione sanitaria e pass per zone a traffico limitato.
- Mezzi attrezzati (Pubblica Assistenza Città di Bologna): autovettura attrezzata per trasporto di persone su sedia a rotelle.

#### L'attivazione di AGES

##### 4.4 Fase 1 – L'operatore e-Care

Rilevata l'esigenza di un servizio (bagno, preparazione pasto a domicilio, spesa a domicilio, accompagnamenti in luoghi di cura, accompagnamenti presso gli sportelli

CAAF) l'operatore della linea verde contatta il Servizio AGES per segnalare la richiesta del servizio alla mail [sadbologna@cadi.ai](mailto:sadbologna@cadi.ai) tramite il sistema automatico di "Avvisi" dello strumento di registrazione degli utenti e delle richieste e contemporaneamente contattare la linea dedicata, 340.9138147, lasciando messaggio in segreteria in caso di irreperibilità.

Per situazioni di emergenza contattando la linea dedicata, 340.9138147, l'operatore di call center segnalerà la situazione di emergenza, precedentemente evidenziata anche nella mail automatica.

All'interno del messaggio dovranno essere indicati il nome dell'operatore e alcuni dati sintetici riferiti all'utente e utili per l'erogazione del servizio.

#### 4.5 Fase 2 – Il servizio AGES

Il Servizio AGES, entro 24 ore dalla ricezione della richiesta (nei giorni feriali) ed entro 48 ore (nei giorni festivi) si farà carico di eseguire la prima valutazione per individuare il servizio da rilasciare.

In caso di attivazione della procedura di **emergenza legata al prolungarsi di un'ondata di calore segnalata da ARPAE e Protezione Civile, il Servizio AGES potrà** intervenire nell'immediato e comunque entro le 24 ore anche nei giorni festivi a seguito di verifica di bisogno urgente della persona, non di tipo sanitario ma prettamente socio assistenziale, da parte di operatori/volontari che eseguono le telefonate.

In base agli elementi emersi (tramite visita domiciliare o telefonata) il Servizio AGES attiverà le associazioni seguendo il protocollo sotto riportato:

**Segnalazione telefonica di AGES** con indicazione di tutti gli elementi necessari (nome cognome indirizzo e numero di telefono) e il tipo di richiesta pervenuta.

#### 4.6 Fase 3 – L'associazione

**L'operatore dell'associazione** di volontariato si mette in contatto con l'utente e concorda la modalità dell'intervento.

#### 4.7 Fase 4 – Chiusura della richiesta

Tutti i lunedì le Associazioni invieranno ad AGES il riepilogo delle attivazioni della settimana con eventuali note aggiuntive, che AGES inserirà nel programma di gestione del servizio e-Care di Lepida (CRM - Casa, la banca dati condivisa).

### 5 Consegna Farmaci a domicilio

Con riferimento all'epidemia Coronavirus di cui al punto 1.2.2, gli operatori che intervengono per la consegna farmaci dovranno assicurarsi di osservare tutte le misure di protezione e prudenza suggerite dal punto 1.3.3.

Se il servizio viene effettuato dalla farmacia: sarà su base volontaria in relazione al protocollo emergenza COVID-19 che ognuno al suo interno avrà fatto.

Se sarà fatta dai volontari Auser o CRI: il protocollo è loro responsabilità e, identificandosi per il ritiro, le farmacie possono prevedere una via preferenziale taglia coda.

Si ricorda che con recupero CF utente da online si può saltare il passaggio del prelievo promemoria ricetta dal MMG o a casa del paziente, perlomeno finché saranno in vigore le norme coronavirus.

### 5.1 FEDERFARMA Bologna

**Durante le ore diurne** Federfarma viene incontro alle emergenze di consegna farmaci riferite agli utenti residenti a Bologna:

- presenti nelle banche dati di fragilità fornite dalla AUSL di Bologna, in particolare coloro che hanno ricevuto la consueta lettera;
- gli utenti del servizio e-Care;
- coloro che si attiveranno contattando il numero verde 800.56.21.10;

nel caso in cui l'assistito abbia indicato come farmacia abituale una di quelle aderenti a Federfarma.

Gli elenchi sono stati estratti dalla AUSL di Bologna con riferimento ad utenti in situazione di fragilità, determinata da problemi di natura sanitaria, condizioni sociali ed economiche.

Il call center potrà indicare all'utente quale farmacia limitrofa all'abitazione è disponibile al servizio, ricavandolo dall'elenco fornito da Federfarma, nel caso in cui l'assistito abbia indicato al servizio e-care come farmacia abituale una di quelle aderenti.

Occorre contattare la farmacia di zona, cioè quella in cui si serve abitualmente l'utente.

L'elenco delle Farmacie associate a Federfarma e che aderiscono al progetto è stato consegnato a Lepida, ma potrà essere integrato da ulteriori adesioni che dovessero pervenire.

Il servizio di consegna è gratuito, ma il cittadino dovrà rimborsare l'eventuale ticket e/o il costo dei prodotti al momento del ritiro.

### 5.2 Servizio "Pronto Salute"

Erogato dalle Farmacie Comunali (AFM SpA) - numero verde **800 547454**.

È un servizio gratuito svolto in collaborazione con i vettori NCV, Nuova Camp Veloci. Il cittadino dovrà rimborsare l'eventuale ticket e/o il costo dei prodotti al momento della consegna ai volontari. Questi sono riconoscibili perché in divisa e con apposito tesserino di riconoscimento.

*Il servizio offre:*

- Consulenza professionale sul corretto utilizzo dei farmaci;

- Informazioni sui turni e sugli orari di apertura delle farmacie di Bologna e provincia;
- Consegna a domicilio di medicinali con ricetta e non (e di altri prodotti dell'area sanitaria e/o della salute).

Modalità e requisiti per l'accesso al servizio

*Il servizio è rivolto:*

- agli anziani over 65 in assistenza domiciliare comunale
- ai disabili soli o in famiglia
- a quelli già seguiti da ARAD e ANT
- agli anziani over 75 che vivono soli o in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari o sociali.

Un farmacista risponde al numero verde **tutti i giorni, 24h su 24**; verificata l'appartenenza alle categorie sopra descritte, ed il possesso della ricetta medica (se obbligatoria), viene data priorità alle richieste con **carattere di urgenza**.

I vettori NCV, Nuova Camp Veloci, ritirano la ricetta a domicilio dell'utente, reperiscono i prodotti richiesti presso la farmacia più vicina ed eseguono la consegna al domicilio dell'utente.

Per usufruire del servizio è necessario iscriversi alla lista Pronto Salute utilizzando l'apposito modulo reperibile presso tutte le farmacie Comunali.

*Il servizio viene espletato:*

- in n. 3 ore (se ha carattere di urgenza)
- nel corso della giornata (se non ha carattere di urgenza)

### 5.3 Chiusura della richiesta

Il Call Center contatta l'utente per verificare se ha usufruito del servizio e registra lo stesso.

## 6 Informazioni per le attivazioni di servizi infermieristici

### *AUSL – Distretto Città di Bologna*

Per bisogni sanitari è possibile contattare i Punti di Coordinamento Assistenza Primaria (PCAP) divisi a seconda della residenza dell'assistito che se necessario coinvolgeranno il Medico di Medicina Generale.

I PCAP di zona sono contattabili telefonicamente tutte le mattine dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00

In caso di attivazione Piano MAIS sono reperibili telefonicamente al pomeriggio gli infermieri di continuità dalle 14,00 alle 18,00 da lunedì a venerdì e il sabato mattina fino alle 13 (cell di riferimento: 3383120912). Gli infermieri in caso di necessità e

dopo le opportune verifiche con l'utente si interfacciano, se necessario, col medico di medicina generale o i medici di continuità assistenziale.

### Servizio Infermieristico Domiciliare – Distretto di Bologna Città

PUNTI DI COORDINAMENTO ASSISTENZA PRIMARIA "DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE"		
SEDE	INDIRIZZO MAIL	Recapito
PCAP SANTO STEFANO-SAVENA Zona Santo Stefano-Savena Via Toscana, 19	<a href="mailto:pcap.savenasantostefano@ausl.bo.it">pcap.savenasantostefano@ausl.bo.it</a>	TEL.: 051 6221500 Dalle 9.00 alle 14.00 dal lun. al ven. FAX: 051 6221541
PCAP SAN DONATO-SAN VITALE Zona San Vitale-San Donato Via Beroaldo, 4/2	<a href="mailto:pcap.sanvitaiesandonato@ausl.bo.it">pcap.sanvitaiesandonato@ausl.bo.it</a>	TEL.: 051 6375813 Dalle 9.00 alle 14.00 dal lun. al ven. FAX: 051 6375861
PCAP PORTO-SARAGOZZA Zona Porto-Saragozza Via S. Isaia, 94/A	<a href="mailto:pcap.saragozzaporto@ausl.bo.it">pcap.saragozzaporto@ausl.bo.it</a>	TEL.: 051 6597312 Dalle 9.00 alle 14.00 dal lun. al ven. FAX: 051 6584428
PCAP NAVILE Zona Navile Via Swampa, 8	<a href="mailto:pcap.navile@ausl.bo.it">pcap.navile@ausl.bo.it</a>	TEL.: 051 4191017 Dalle 9.00 alle 14.00 dal lun. al ven. FAX: 051 4191251
PCAP BORGO-RENO Zona Borgo-Reno Via Nani, 10	<a href="mailto:pcap.borgoreno@ausl.bo.it">pcap.borgoreno@ausl.bo.it</a>	TEL.: 051 3143043 Dalle 9.00 alle 14.00 dal lun. al ven. FAX: 051 3143102

### 7 Informazioni meteorologiche

Ricezione bollettino meteorologico sulle ondate di calore inviato dall'ASL di Bologna tramite posta elettronica.

Mailing list:

Call Center e-Care

[ecare.callcenter@lepida.it](mailto:ecare.callcenter@lepida.it); [referentesociale.rete@lepida.it](mailto:referentesociale.rete@lepida.it)

[annalisa.reggiani@lepida.it](mailto:annalisa.reggiani@lepida.it) (Responsabile e-care)

Servizio AGES:

[sadbologna@cadi.ai](mailto:sadbologna@cadi.ai)

AUSL Distretto di Bologna:

[aldo.trotta@ausl.bologna.it](mailto:aldo.trotta@ausl.bologna.it)

Azienda USL DATER – Processo della continuità e presa in carico domiciliare:

[m.petroni@ausl.bologna.it](mailto:m.petroni@ausl.bologna.it)

FARMACIE FEDERFARMA BOLOGNA

[info@farmaciamarcopolo.it](mailto:info@farmaciamarcopolo.it)

Segreteria e-mail: [segreteria@federfarma-bo.it](mailto:segreteria@federfarma-bo.it)

AFM S.p.a.

[marco.tiengo@admentaitalia.it](mailto:marco.tiengo@admentaitalia.it)

Comune di Bologna:

[sabrina.sessa@comune.bologna.it](mailto:sabrina.sessa@comune.bologna.it)

[luisa.tufo@comune.bologna.it](mailto:luisa.tufo@comune.bologna.it)

### *8 Attivazione Piano MAIS (Monitoraggio Anziani in Solitudine)*

---

Il Piano MAIS si attiva grazie alla collaborazione di alcuni volontari delle Associazioni del territorio e prevede una programmazione di interventi di emergenza in aiuto alla popolazione anziana a rischio qualora si preveda che la durata delle ondate di calore possa avere delle ripercussioni sulla salute degli anziani. Gli anziani sono individuati dall'Azienda Usl di Bologna (anziani soli, ultrasettantacinquenni con episodi di ricovero ospedaliero e recente dimissione, con patologie rischiose in occasione delle ondate di calore).

In particolare, in concomitanza di una previsione di ondata di calore persistente per almeno due giorni consecutivi, sempre su indicazione dell'Azienda USL di Bologna, dal secondo giorno di ondata i volontari, che si sono resi disponibili al monitoraggio domiciliare degli anziani segnalati, effettuano le telefonate dal lunedì al venerdì all'elenco di anziani ultrasettantacinquenni

Le Associazioni coinvolte per le telefonate agli anziani individuati dall'Azienda Usl sono: ANTEAS, Croce Rossa Italiana e P.A.C.I.O.DV. I volontari vengono coinvolti da Lepida S.c.p.A. (vedi procedura Piano MAIS di Lepida) e si rendono disponibili immediatamente per effettuare le telefonate.

Il servizio dell'AUSL di Bologna supporta il Call Center e-Care, se le situazioni rilevate telefonicamente risultano suscettibili di intervento e di approfondimento domiciliare.

### *9 Report*

---

Lepida ha predisposto un software che, oltre a rappresentare un rilevante patrimonio informativo per il Comune di Bologna, consente la gestione condivisa delle attività svolte da tutti i soggetti che collaborano alla realizzazione del progetto (Lepida, Servizio AGES, Associazioni, Farmacie) relativamente alla banca dati anziani e-Care. E' stato concordato congiuntamente che i dati verranno gestiti, durante il periodo dell'emergenza caldo, solo da Lepida e dal servizio AGES, che viene dotata delle credenziali per l'accesso alla banca dati anziani, nel rispetto della privacy.

Il servizio AGES si è impegnato a provvedere all'aggiornamento della banca dati per la parte che gli compete: segnalazioni, verifiche e prime visite, attivazioni di servizi propri, ed avrà anche il compito di inserire le attività svolte dalle Associazioni di volontariato per quanto riguarda gli accompagnamenti, aggiornando la stessa banca dati.

Al fine di estrarre i report da inviare al Comune di Bologna è necessario che il caricamento dei dati relativi alle attività gestite nel corso della settimana da parte del servizio AGES, avvenga entro il martedì della settimana successiva all'erogazione.

Il Call Center e-Care ha il compito di estrarre (con cadenza mensile) i dati delle attività svolte durante il Servizio "Linea Verde Emergenza Caldo".

I reports elaborati vengono inviati entro la prima settimana del mese successivo tramite e-mail a tutti i soggetti che costituiscono la "rete" di assistenza e sostegno.

In particolare a:

[annalisa.reggiani@lepida.it](mailto:annalisa.reggiani@lepida.it); [caterina.lena@lepida.it](mailto:caterina.lena@lepida.it);  
[referentesociale.rete@lepida.it](mailto:referentesociale.rete@lepida.it); [aldo.trotta@ausl.bologna.it](mailto:aldo.trotta@ausl.bologna.it); [sadbologna@cadiai.it](mailto:sadbologna@cadiai.it);  
[sabrina.sessa@comune.bologna.it](mailto:sabrina.sessa@comune.bologna.it); [luisa.tufo@comune.bologna.it](mailto:luisa.tufo@comune.bologna.it); [criperte@cribo.it](mailto:criperte@cribo.it);  
[laura.lanzi@cribo.it](mailto:laura.lanzi@cribo.it); [valentina.buosi@cribo.it](mailto:valentina.buosi@cribo.it); [info@auserbologna.it](mailto:info@auserbologna.it);  
[anteas.bologna@gmail.com](mailto:anteas.bologna@gmail.com); [info@croceitalia.it](mailto:info@croceitalia.it); [servizibianchi@croceitalia.it](mailto:servizibianchi@croceitalia.it);  
[operativo@pacb.it](mailto:operativo@pacb.it); [segreteria@federfarma-bo.it](mailto:segreteria@federfarma-bo.it); [marco.tiengo@admentaitalia.it](mailto:marco.tiengo@admentaitalia.it)  
[clima@ausl.bologna.it](mailto:clima@ausl.bologna.it)

Lepida supporterà l'Unità Operativa Epidemiologica, Promozione della Salute e Comunicazione del Rischio della AUSL di Bologna diretta dal Dott. Paolo Pandolfi tramite una reportistica sui contatti telefonici effettuati nel periodo di sorveglianza ed in particolare a termine del periodo dell'ondata di calore, dei contatti effettuati nei giorni interessati dalla condizione di disagio bioclimatico.

I report sono da inviare alle e-mail: [clima@ausl.bologna.it](mailto:clima@ausl.bologna.it) e per conoscenza a: [annalisa.reggiani@lepida.it](mailto:annalisa.reggiani@lepida.it); [comunicazione@lepida.it](mailto:comunicazione@lepida.it)

## *10 Riferimenti*

---

### **Comune di Bologna**

Referenti e coordinamento progetto:

Sabrina Sessa

e-mail [sabrina.sessa@comune.bologna.it](mailto:sabrina.sessa@comune.bologna.it)

Luisa Tufo

e-mail: [luisa.tufo@comune.bologna.it](mailto:luisa.tufo@comune.bologna.it)

Comune di Bologna – Protezione Civile

Angelo Giselico

e-mail: [angelo.giselico@comune.bologna.it](mailto:angelo.giselico@comune.bologna.it); [germana.benassi@comune.bologna.it](mailto:germana.benassi@comune.bologna.it)

### **Lepida S.c.p.A. Sede operativa Call Center**

Call Center e-Care Emergenza Caldo  
Numero verde: 800 56 21 10

Orario servizio:  
dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00. Il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Annalisa Reggiani - Servizio e-Care - e-mail: [annalisa.reggiani@lepida.it](mailto:annalisa.reggiani@lepida.it); Cellulare 334.6006057

Caterina Lena – Servizio e-Care – e-mail: [caterina.lena@lepida.it](mailto:caterina.lena@lepida.it);  
Telefono 051.4208433 | Cellulare; 335.7404971

Sabrina Raspanti - Servizio e-Care – e-mail: [sabrina.raspanti@lepida.it](mailto:sabrina.raspanti@lepida.it) – Cellulare 334.6363576

Referente Call Center e-Care: Chiara Bona e-mail: [chiara.bona@lepida.it](mailto:chiara.bona@lepida.it) - Cellulare 331.6425948 (lun. -ven. orari ufficio)

Posta di servizio del Call Center : [e-care.callcenter@lepida.it](mailto:e-care.callcenter@lepida.it)  
e-mail: [referentesociale.rete@lepida.it](mailto:referentesociale.rete@lepida.it) ;  
(referente sociale è una mailinglist delle figure operative e di progetto di Lepida)

### **Servizio AGES**

e-mail: [sadbologna@cadiai.it](mailto:sadbologna@cadiai.it) Dal lunedì al venerdì - al sabato solo al mattino  
**Telefono** 340 9138147 (linea dedicata al servizio)

Riferimenti:  
Lombardi Eleonora (Coordinatore Responsabile Servizio Domiciliare)  
Cellulare 345 0571173

Cristina Tassinari (Referente Distrettuale) Cellulare 342 5590346

Responsabili Attività Assistenziali: Cristina Schieppati – Nottoli Manuela - Chiara Zuppiroli (Servizio Operativo) Cellulare 340 9138147

**Fax per invio resoconto 051 4170620 all'attenzione del Servizio AGES**

### **Continuità e presa in carico domiciliare**

[m.petroni@ausl.bologna.it](mailto:m.petroni@ausl.bologna.it)

### **AUSER**

Referente: Guglielmina Cevenini, centralino 051.6352911, fax 051.6352950  
e-mail: [g.cevenini@auserbologna.it](mailto:g.cevenini@auserbologna.it); [mina.cevenini@gmail.com](mailto:mina.cevenini@gmail.com)  
Cellulare 3358150498

### **Croce Rossa Italiana - Comitato Provinciale di Bologna**

Referenti:  
Valentina Buosi (Referente generale attivazione servizi)

Cell. di servizio 346.7664078

Laura Lanzi cellulare 331.6886142

e-mail: [criperte@cribo.it](mailto:criperte@cribo.it); [laura.lanzi@cribo.it](mailto:laura.lanzi@cribo.it); [valentina.buosi@cribo.it](mailto:valentina.buosi@cribo.it)  
[marco.cinelli@cribo.it](mailto:marco.cinelli@cribo.it); (le e- mail vanno inviate sempre a tutti gli indirizzi)

**Anteas G. Fanin**

[anteas.bologna@gmail.com](mailto:anteas.bologna@gmail.com); [nadia.forlani@cisl.it](mailto:nadia.forlani@cisl.it); [nadia\\_forlani@fastwebnet.it](mailto:nadia_forlani@fastwebnet.it)

Nadia Forlani 338.2265915

**Pubblica Assistenza Croce Italia ODV**

Stefano Trombetti

[servizibianchi@croceitalia.it](mailto:servizibianchi@croceitalia.it)

[info@croceitalia.it](mailto:info@croceitalia.it)

Tel. 0516389028 (in orari ufficio)

Fax 051.325632

**Pubblica Assistenza Città di Bologna**

[operativo@pacb.it](mailto:operativo@pacb.it)

tel. [051.53.53.53](tel:051.53.53.53) (in orari d'ufficio)

**Farmacie FEDERFARMA Bologna**

Referente: Giovanni Biagetti Consigliere - [info@farmaciamarcopolo.it](mailto:info@farmaciamarcopolo.it);

Segreteria e-mail: [segreteria@federfarma-bo.it](mailto:segreteria@federfarma-bo.it); [commissioni@federfarma-bo.it](mailto:commissioni@federfarma-bo.it)

**PRONTO SALUTE AFM SpA**

numero verde **800 547454**

Referente: Marco Tiengo

NCV Nuovo Camp Veloce: 800547454

dal lun. al ven. fino alle 16.00

Responsabile Servizi Professionali

Dott. Marco Tiengo – Cellulare 380.7885877

e-mail: [marco.tiengo@admentaitalia.it](mailto:marco.tiengo@admentaitalia.it)