



***Comune di Reggiolo***  
*(Provincia di Reggio Emilia)*  
*Area Servizi alla Persona*  
*Settore Servizi Sociali*



***LA CARTA DEI SERVIZI***  
*Rivolti alla popolazione anziana del Comune di Reggiolo*

*Gentili Cittadini,*

*l'Amministrazione Comunale è lieta di presentare alle famiglie di Reggiolo la "Carta dei Servizi per gli Anziani" che è stata predisposta con l'intento di mettere a disposizione uno strumento utile a conoscere tutti i servizi erogati dal Comune di Reggiolo e dall'Unione dei Comuni Bassa Reggiana nel campo dell'assistenza agli anziani, in maniera semplice e diretta.*

*Questo è uno strumento vivo, non solo perché alcune informazioni possono cambiare o necessitare di aggiornamenti, ma anche perché ci possiamo porre obiettivi di miglioramento dei servizi e perché si possono attivare ulteriori interventi.*

*Nel ringraziare i collaboratori che hanno predisposto questa pubblicazione, colgo l'occasione per porgere un cordiale saluto a tutta la cittadinanza*

*L'Assessore alle Politiche Sociali, Sanità,  
Scuola e Formazione  
Dott.ssa Cagnolati Sonia*

## **Indice:**

○ La carta dei servizi: cos'è.....	pag. 4
○ L'organizzazione, il personale, come contattarci.....	pag. 5
○ Come si accede ai servizi attraverso lo sportello sociale .....	pag. 6
○ I servizi offerti.....	pag. 7
○ <b>I servizi per il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio</b> ....	pag. 8
1. Assistenza domiciliare.....	pag. 9
2. Pasti a domicilio.....	pag. 10
3. Trasporto sociale.....	pag. 11
4. Telesoccorso/Telecontrollo.....	pag. 12
5. Ausili a domicilio.....	pag. 13
6. Spesa a domicilio.....	pag. 14
7. Centro Diurno Assistenziale per anziani "Amarcord".....	pag. 15
8. Accoglienza temporanea di sollievo in Casa Residenza Anziani.....	pag. 18
9. Assegno di cura anziani.....	Pag. 19
10. Caffè incontro.....	Pag. 20
11. Centro D'ascolto sulla demenza.....	pag. 21
12. Sportello per Amministratori di sostegno.....	pag. 22
○ <b>Servizi Residenziali</b>	
1. Casa Residenza Anziani Comunale .....	pag. 23 pag. 24
2. Residenza Sanitaria Assistenziale.....	pag. 25
3. Nucleo Speciale Demenze .....	pag. 26
○ <b>Altri servizi</b> .....	pag. 27
Calcolo ISEE.....	pag. 27
Dimissioni Protette Ospedaliere.....	pag. 27
Presidi per incontinenza e ausili.....	pag. 27
Suggerimenti – Reclami – Segnalazioni .....	pag. 27



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Rivolti alla popolazione anziana del Comune di Reggiolo**

**CHE COS'È**

Nella carta dei servizi vengono illustrati i principali servizi che vengono garantiti dal Comune di Reggiolo ai propri cittadini, con particolare riguardo alla popolazione di età superiore ai 65 anni.

La carta dei servizi si propone pertanto di guidare il cittadino nell'accesso ai vari servizi offerti, che vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti ed è garantita la parità di trattamento.
- **Imparzialità:** ogni cittadino deve essere trattato in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni; trattamenti differenziati possono esserci solo laddove ci siano i presupposti per una differenziazione di trattamento, ma è vietata ogni tipo di discriminazione.
- **Rispetto:** ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità, in caso di sciopero sono organizzati e garantiti i servizi minimi essenziali.
- **Diritto di scelta:** l'accesso ai servizi è una libera scelta degli anziani e dei loro familiari o di chi legalmente li rappresenta.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati garantendo l'efficienza e l'efficacia, come garanzia di sostenibilità e qualità.

Viene assicurata altresì coerenza con la scelta della programmazione socio sanitaria attuata nell'ambito distrettuale di riferimento oltre che il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente.

## L'ORGANIZZAZIONE – IL PERSONALE – COME CONTATTARCI

La sede principale del servizio è ubicata in Via Roma, 23 – primo piano.

<b>GLI UFFICI</b>		
<b>Nome e cognome</b>	<b>Ufficio</b>	<b>Orario di ricevimento</b>
Dott.ssa Chiara Minnucci	Sportello Sociale	è aperto nelle giornate di martedì, mercoledì venerdì dalle 8.45 alle 12.45 presso la sede di Via Roma, 23 Tel. 0522 213723, e-mail : <a href="mailto:sportellosociale@comune.reggiolo.re.it">sportellosociale@comune.reggiolo.re.it</a> <b>Non è necessario appuntamento</b>
Dott.ssa Ismede Fiaccadori	Assistente Sociale	riceve su appuntamento presso la sede di Via Roma, 23 Tel. 0522 213731, e-mail <a href="mailto:i.fiaccadori@comune.reggiolo.re.it">i.fiaccadori@comune.reggiolo.re.it</a>
Gambarelli Maria Cristina	Coordinatore Servizio Anziani/Segretariato Sociale	riceve il martedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30 presso la sede del Centro Diurno assistenziale in viale Dante n. 26. Tel. 0522 972500 - 0522 213748, e-mail <a href="mailto:servizioanziani@comune.reggiolo.re.it">servizioanziani@comune.reggiolo.re.it</a> <b>Non è necessario appuntamento</b>
Imelde Losi	Segretariato Sociale	riceve su appuntamento. telefonando al n. 0522 213724, e-mail <a href="mailto:i.losi@comune.reggiolo.re.it">i.losi@comune.reggiolo.re.it</a>
Dott.ssa Picardi Esmeralda	Responsabile Settore Servizi Sociali	Riceve su appuntamento telefonando al n. 0522-213703

Assessore alle Politiche Sociali e della Famiglia, Assistenza, Sanità, Scuola e Formazione e Trasporti è la **Dott.ssa Sonia Cagnolati** che riceve su appuntamento c/o la Sede Municipale in Via IV Novembre nr. 19 oppure scrivendo a [s.cagnolati@comune.reggiolo.re.it](mailto:s.cagnolati@comune.reggiolo.re.it)

**COME SI ACCEDE AI SERVIZI  
ATTRAVERSO LO SPORTELLO SOCIALE**

Per poter accedere ai servizi che di seguito verranno illustrati nel dettaglio i cittadini dovranno recarsi presso lo

**SPORTELLO SOCIALE**

che si trova presso la sede del Servizio Sociale Comunale

**AL PRIMO PIANO DEL CENTRO “AMELIA SARTORETTI”  
IN VIA ROMA N. 23**

negli orari di apertura al pubblico e precisamente

**NELLE GIORNATE DI MARTEDI, MERCOLEDI' E VENERDI'  
DALLE ORE 8,45 ALLE ORE 12,45  
Allo sportello sociale si accede senza appuntamento**

L'operatore dello Sportello Sociale svolge funzioni di accoglienza, informazione, orientamento e accompagnamento del cittadino verso i servizi del territorio.

Effettua un primo colloquio conoscitivo con il cittadino, fornendo informazioni utili sul servizio richiesto e, qualora ne valuti la necessità, lo mette in contatto con l'Assistente Sociale Responsabile di Caso.

L'Assistente Sociale Responsabile di Caso effettuerà l'iter volto a verificare le reali condizioni dell'anziano, al fine di individuare le risposte più adeguate alle sue necessità. Segue l'anziano e la famiglia durante tutto il percorso assistenziale: dalla richiesta di assistenza, alla visita a domicilio, alla valutazione multidimensionale con la presenza del Medico di Medicina Generale e dell'Infermiera AUSL.

L'Assistente Sociale Responsabile di Caso, una volta definito il progetto di vita e di cure più idoneo per l'anziano, continuerà a monitorarne l'andamento.

Qualora il servizio individuato come necessario e idoneo per la persona non sia disponibile immediatamente, la domanda verrà inserita in lista d'attesa.

Appena il servizio diviene disponibile, l'anziano e/o il suo familiare saranno contattati per concordarne le modalità di attivazione.

Tutti i servizi offerti agli anziani sono sottoposti a costanti e continui cambiamenti in merito alla disponibilità di accoglienza.

## I SERVIZI OFFERTI

I servizi rivolti alla popolazione anziana possono suddividersi in:

- 1) Servizi per il mantenimento dell'anziano al proprio domicilio
- 2) Servizi residenziali
- 3) Altri servizi (calcolo Isee, Dimissioni Protette ospedaliere, Presidi per incontinenza e ausili, suggerimenti – reclami segnalazioni)



## **SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELL'ANZIANO AL PROPRIO DOMICILIO**

I servizi per il mantenimento della persona anziana al proprio domicilio, presenti nel Comune di Reggiolo, sono i seguenti:

- 1) Assistenza domiciliare (S.A.D.)
- 2) Pasti a domicilio
- 3) Trasporto sociale
- 4) Telesoccorso/telecontrollo
- 5) Ausili a domicilio
- 6) Spesa a domicilio
- 7) Centro Diurno Assistenziale per Anziani
- 8) Accoglienza temporanea di sollievo in Casa Residenza Anziani (C.R.A.)
- 9) Assegno di cura anziani
- 10) Caffè Incontro
- 11) Centro d'ascolto sulla demenza
- 12) Sportello per amministratori di sostegno

### **A CHI SI RIVOLGONO**

Il servizio di assistenza domiciliare si rivolge a persone anziane o con disabilità, residenti o domiciliate nel Comune di Reggiolo, per agevolarne la permanenza al proprio domicilio, nel proprio contesto di vita familiare.

### **FINALITA'**

- Aiuto concreto nella cura della persona
- Prevenzione e rallentamento della perdita dell'autonomia
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Supporto alle famiglie nei loro compiti di cura della persona
- Tutoraggio a famiglie e/o assistenti familiari
- Monitoraggio e sorveglianza delle attività di cura

## **ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) è un servizio di aiuto alla persona in condizione di non autosufficienza parziale o totale, temporanea o stabilizzata.

Il servizio è accreditato in base alla d.G.R. 514/2009 ed è in gestione diretta al Comune di Reggiolo.

Qualora il progetto di vita e di cure lo preveda, il servizio opera in integrazione con il servizio infermieristico territoriale gestito dall'Azienda U.S.L.

### ***PRESTAZIONI***

- Igiene, cura e vestizione
- Alzata e messa a letto
- Mobilizzazione
- Riordino e cura degli ambienti di vita
- Prevenzione lesioni da decubito
- Controllo assunzione farmaci
- Accompagnamento per visite ed esigenze diverse
- Ascolto della persona e dei famigliari

### ***ORARI***

Il servizio può operare nelle 12 ore giornaliere con interventi concordati, in base al progetto, della durata dai 15 ai 60 minuti, con 1 o 2 operatori e nei giorni festivi, secondo quanto previsto dal progetto individualizzato di vita e cura.

### ***PERSONALE***

Il personale che lavora nel servizio domiciliare ha conseguito il titolo di operatore socio sanitario ed è dipendente del Comune di Reggiolo.

Il servizio è garantito da 7 operatori socio-sanitari, facilmente identificabili dalla divisa e dal cartellino di riconoscimento.

Il gruppo di operatori è coordinato dal Responsabile del Servizio anziani comunale.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale in base al reddito ed alla durata dell'intervento.

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE*.

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

## **PASTI A DOMICILIO**

I pasti consegnati a domicilio, alle persone non in grado di provvedervi autonomamente e senza risorse familiari, sono preparati dal lunedì alla domenica presso la cucina centralizzata posta in Via Dante Alighieri n. 22.

Il servizio di preparazione e confezionamento pasti è un servizio affidato in appalto ad una Ditta esterna specializzata.

I pasti si distinguono in:

- pasto normale: primo, secondo con contorno, pane, frutta, acqua;
- pasto maggiorato: primo, secondo con contorno, pane, frutta, acqua, ulteriore secondo freddo (formaggio o affettato).

Il pasto può essere personalizzato in base ad esigenze dietetiche (su prescrizione medica) su indicazioni del Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione.

Il pasto a domicilio viene consegnato in monoporzioni sigillate, trasportate in contenitori termici.

La cucina è attenta a coniugare esigenze dietetiche, nel rispetto delle tradizioni tipiche delle nostre zone, anche in occasione delle principali ricorrenze.

### ***PRESTAZIONI***

- Consegna del pasto a domicilio
- Aiuto nella preparazione dei pasti e della tavola
- Aiuto nell'assunzione del pasto

### ***ORARI***

Mattino dal lunedì alla domenica consegnati nella fascia oraria dalle 11.45 alle 12.45

Sera dal lunedì al venerdì consegnati nella fascia oraria dalle 18.00 alle 18.30

### ***PERSONALE***

I pasti sono consegnati a domicilio dagli operatori socio sanitari del servizio di assistenza domiciliare.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale in base alla tipologia di pasto.

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE*.

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

## TRASPORTO SOCIALE

Il servizio di trasporto è rivolto a cittadini:

- non in grado di provvedere con mezzo proprio,
- non in grado di utilizzare mezzi di trasporto pubblico,
- in assenza di familiari od altri conoscenti in grado di aiutarli in tale servizio.

### ***PRESTAZIONI***

Il servizio di trasporto è erogato per agevolare prioritariamente l'accesso dei cittadini a:

- strutture sanitarie o ospedaliere per visite specialistiche e/o cicli riabilitativi;
- centri diurni o strutture semiresidenziali.

Il servizio di trasporto viene, altresì, erogato per agevolare il cittadino nelle attività quotidiane (posta, banca, mercato, cimitero, parrucchiere, parenti, centri ricreativi, etc.). E' preferibile prenotare un trasporto almeno con una settimana di anticipo.

### ***ORARI***

Il servizio può operare nelle 12 ore giornaliere dal lunedì al venerdì ed eccezionalmente nei giorni festivi e prefestivi, secondo quanto previsto dal progetto individualizzato di vita e cura.

### ***PERSONALE***

I trasporti sono effettuati:

- dagli operatori socio sanitari;
- dai volontari dell'associazione di volontariato Auser, convenzionata con il Comune;
- dai volontari iscritti all'albo comunale del volontariato individuale.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale in base alla destinazione ed ai chilometri da percorrere.

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE - TARIFFE*.

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

Qualora la persona necessiti di essere accompagnata, l'accompagnatore non dovrà sostenere alcuna spesa.

## **TELESOCORSO/TELECONTROLLO**

Il Comune, per garantire i servizi di telesoccorso/telecontrollo, ha aderito ad una convenzione provinciale.

I servizi di telesoccorso/telecontrollo si attivano a seguito dell'installazione di una centralina, presso il domicilio del cittadino, che consente il contatto diretto con la centrale operativa mediante collegamento alla normale linea telefonica.

Il servizio di *telesoccorso* è un servizio che offre la possibilità di attivare, con la semplice pressione del pulsante di un telecomando dedicato, gli operatori di un'apposita centrale operativa affinché la persona riceva l'aiuto necessario in caso di emergenza oppure di bisogno.

Il servizio di *telecontrollo* permette all'anziano di essere contattato telefonicamente in orari concordati. Tali telefonate servono per accertarsi dello stato di salute della persona o per rammentarle la corretta assunzione dei farmaci o per altre finalità legate alla sicurezza della persona.

Chi richiede il servizio deve compilare una scheda in cui fornisce all'operatore della centrale operativa le informazioni sull'accessibilità dell'abitazione, su eventuali problematiche sanitarie, sui numeri di telefono dei familiari da contattare e altre informazioni utili. Questo permette all'operatore della centrale operativa di conoscere sin da subito alcuni aspetti della situazione socio - sanitaria della persona e di facilitare così l'attivazione delle procedure di sostegno necessarie.

### ***PRESTAZIONI***

- Telesoccorso
- Telecontrollo

### ***ORARI***

Il servizio di Telesoccorso è attivo 24 ore su 24.

### ***PERSONALE***

Operatori della centrale operativa.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale che definisce una tariffa mensile.

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE*.

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo al trimestre di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

### **AUSILI A DOMICILIO**

Il servizio comunale di fornitura di ausili a domicilio è una prestazione complementare al servizio gestito dall'Azienda U.S.L.

Il Comune fornisce in comodato gratuito:

- letti articolati, regolabili in altezza idraulicamente o elettricamente, dotati di sponde e alza persona
- carrozzine pieghevoli.

#### ***PRESTAZIONI***

Fornitura di:

- Letti articolati
- Carrozzine pieghevoli.

#### ***ORARI***

La fornitura avviene in orari preventivamente concordati.

#### ***TARIFFE***

Il comodato è gratuito, previo versamento di una cauzione, che sarà restituita al momento della consegna dell'ausilio, qualora lo stesso sia restituito nelle stesse condizioni nelle quali si trovava al momento del conferimento, salvo il normale deterioramento d'uso.

La cauzione può essere pagata in contanti direttamente all'economo comunale oppure presso la sede della tesoreria comunale.

## **SPESA A DOMICILIO**

Il servizio di spesa a domicilio prevede:

- Accompagnamento della persona presso il negozio scelto
- Acquisto diretto della spesa e consegna a domicilio.

### ***PRESTAZIONI***

- Accompagnamento della persona presso il negozio scelto all'interno del territorio comunale
- Acquisto diretto della spesa e consegna a domicilio.

### ***ORARI***

Il servizio può operare ad orari concordati.

### ***PERSONALE***

Accompagnamento, acquisto e consegna sono effettuati dagli operatori del servizio di assistenza domiciliare.

Il personale è facilmente identificabile dalla divisa e dal cartellino di riconoscimento.

### ***TARIFFE***

La tariffa a carico dei cittadini è definita annualmente dalla Giunta Comunale in base alla durata dell'intervento, se di una o due ore.

La tariffa a carico del cittadino concorre alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE*.

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

## **CENTRO DIURNO ASSISTENZIALE PER ANZIANI “AMARCORD”**

E' un servizio semiresidenziale gestito dal Comune di Reggiolo.

Il Centro Diurno assistenziale è una struttura socio-sanitaria accreditata in base alla D.G.R. 514/2009, a carattere diurno, che accoglie al massimo 15 ospiti.

Il Servizio di Centro Diurno offre all'anziano ospitalità diurna, assistenza socio sanitaria, trattamento riabilitativo, insieme ad attività ricreative ed occasioni di socializzazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima degli ospiti, sulla base di una progettazione personalizzata (P.A.I. – piano assistenziale individualizzato).

### **DOVE SI SVOLGE**

La sede del Centro Diurno Amarcord è in via Dante Alighieri n. 28.

### **A CHI SI RIVOLGE**

Anziani residenti nel Comune di Reggiolo con diverso grado di non autosufficienza, che abbiano compiuto i 65 anni e adulti con patologie assimilabili a quelle della terza età.

Anziani residenti nei Comuni appartenenti all'Unione di Comuni Bassa Reggiana o nei Comuni limitrofi, limitatamente alla disponibilità dei posti e alla graduatoria vigente.

### **FINALITA'**

- Aiuto concreto nella cura della persona
- Potenziamento, mantenimento e stimolo delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione
- Garanzia di un sostegno, supporto e sollievo alle famiglie per il mantenimento dell'anziano a domicilio
- Riduzione dell'isolamento sociale
- Tutela socio-sanitaria

### **PRESTAZIONI**

- Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana

Comprende tutte le azioni rivolte:

1. alla tutela ed alla sicurezza complessiva degli ospiti;
2. alla cura della persona, per ciò che si rende necessario durante la permanenza al Centro: aiuto per l'igiene personale (igiene intima, del viso, delle mani e dei denti); è, inoltre, previsto il bagno completo settimanale;
3. all'aiuto nell'assunzione dei pasti, a seconda del grado di autonomia di ciascun anziano;
4. all'aiuto nella deambulazione e negli spostamenti.

All'ospite del Centro Diurno viene garantito il riposo pomeridiano in poltrona reclinabile.

Viene garantito il servizio di parrucchiera e barbiere (ogni 40 giorni). Sono disponibili, su richiesta, prestazioni a pagamento di podologa ed ulteriori servizi di parrucchiera/barbiere oltre a quelli garantiti.

Non sono previsti accompagnamenti individuali esterni da parte del personale, le visite specialistiche o altro rimangono a carico della famiglia o di altri servizi.



E' garantito il servizio di trasporto dal domicilio al centro diurno.

Il servizio non è da ritenersi responsabile in caso di smarrimento di protesi acustiche o dentarie, causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo.

• Assistenza infermieristica

Riguarda lo svolgimento di prestazioni sanitarie previste nel Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) come, ad esempio, il controllo nella preparazione e somministrazione della terapia orale, controllo nella terapia sottocutanea e insulinica, l'effettuazione di medicazioni semplici, il rilevamento dei parametri vitali (pressione, temperatura, peso), le medicazioni complesse, la gestione del catetere vescicale e della stomia.

Sono escluse: il cambio del catetere vescicale e l'effettuazione di clisteri.

L'eventuale invio al Pronto Soccorso si avvale del 118 e avviene sulla base delle indicazioni presenti nello specifico protocollo di struttura, avvisando appena possibile i familiari di riferimento.

L'accompagnamento è effettuato dal personale del 118.

• Attività di animazione e socializzazione

Sono previsti momenti di intrattenimento sia all'interno sia all'esterno del servizio, quali attività individuali, feste, lettura del quotidiano, proiezioni di film, attività manuali creative, gite, stimolazione cognitiva e attività musicali.

• Attività di riabilitazione e mobilizzazione

Sono dirette al mantenimento delle capacità funzionali e cognitive, effettuate in base al Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.).

• Prestazioni Alberghiere

a. *Ristorazione*: sulla base delle fasce orarie di frequenza, si assicura la fornitura della colazione, del pranzo e della cena; è possibile la scelta di varianti all'interno di un menù prestabilito; eventuali diete particolari sono fornite solo su prescrizione medica. Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

b. *Pulizie*: viene assicurato il cambio del tovagliato e la pulizia degli ambienti.

Non è previsto l'approvvigionamento dei farmaci, la fornitura di materiali per l'incontinenza e il servizio di lavanderia degli indumenti personali.

## **ORARI**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.45.

Sabato dalle 8.00 alle 12.45.

Il Centro Diurno assistenziale è un servizio flessibile, gli orari di frequenza vengono definiti in base alle necessità degli ospiti e alla disponibilità dei posti.

Le fasce orarie sono le seguenti:

- Tempo pieno lun-ven 8,00/18,45
- Tempo pieno con sabato compreso 8,00/13,00
- Presenza parziale 8,00/11,30 o 14,00/17,30 (esclusi pasti)
- Presenza parziale 8,00/13,00 (con pranzo) o 14/18,45 (con cena) - il sabato l'uscita è prevista alle ore 12,45

In caso di sospensione del servizio viene data tempestiva comunicazione.

Il rispetto degli orari indicati è indispensabile per la corretta erogazione del servizio.

Il servizio è responsabile della tutela degli ospiti all'interno delle fasce orarie concordate e sottoscritte dall'utente o dai suoi familiari.

Eventuali modifiche, limitate ad esigenze particolari e momentanee, di fruizione delle fasce orarie all'interno del progetto assistenziale, sono da concordare e sottoscrivere con il Coordinatore Responsabile del servizio.

A fronte di frequenze incostanti e carenza di puntualità ripetute nel tempo, si valuterà con l'Assistente Sociale Responsabile del caso, l'eventuale modifica del progetto o la sospensione del servizio.

### ***PERSONALE***

All'interno del Centro Diurno assistenziale operano:

- il coordinatore Responsabile del Servizio anziani comunale;
- n.3 operatori socio-sanitari;
- n.1 animatore.

Tutto il personale è dipendente del Comune di Reggiolo ed è facilmente identificabile dalla divisa e dal cartellino di riconoscimento.

Il Centro Diurno garantisce l'accesso in qualunque momento della giornata ai famigliari degli ospiti.

E' prevista a fine anno una assemblea a cui vengono invitati a partecipare tutti i famigliari e gli ospiti per comunicazioni importanti o discussione di problemi.

### ***DEPOSITI VALORI***

Il Centro può svolgere funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi dell'art. 1766 e segg. del codice civile con l'autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi famigliari, ma non assume responsabilità alcuna per la sottrazione o smarrimento di valori in possesso direttamente dagli ospiti.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale in base alla tipologia di frequenza :

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE* .

L'avviso di pagamento della retta viene inviato direttamente al domicilio entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

La retta deve essere pagata presso la sede della tesoreria comunale entro la fine del mese di ricevimento dell'avviso.

**I servizi per il mantenimento della persona anziana al proprio domicilio di seguito descritti sono gestiti dall'Unione Bassa Reggiana in collaborazione con il Distretto socio-sanitario dell'Ausl di Guastalla.**

**Per accedere il cittadino dovrà rivolgersi allo Sportello Sociale che si trova nella sede del Servizio Sociale Comunale ubicato al primo piano del Centro Amelia Sartoretti in via Roma n.23.**

Lo Sportello Sociale riceve, senza appuntamento, ogni martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.45 alle 12.45.

## **ACCOGLIENZA TEMPORANEA DI SOLLIEVO IN CASA RESIDENZA ANZIANI**

Le accoglienze temporanee di sollievo (di seguito ATS) sono una opportunità ed una risorsa per sostenere la permanenza a domicilio della persona non autosufficiente e costituiscono una delle opportunità da utilizzare nel programma personalizzato di vita e di cura. Nello specifico, gli anziani non autosufficienti assistiti al domicilio possono usufruire di accoglienza temporanea di sollievo per un periodo di norma di 30 giorni, anche frazionabili, nell'arco dell'anno solare in relazione ai bisogni ed alle richieste dell'anziano e dei familiari.

Il periodo di sollievo può protrarsi fino ad un massimo di 60 giorni nell'arco dell'anno solare in cui si è svolto.

L'accoglienza di sollievo può essere richiesta e programmata in previsione di necessità future dei caregivers (coloro che si prendono cura dell'anziano) o dall'anziano stesso con riferimento ad un arco temporale che non superi il trimestre successivo a quello di presentazione della domanda.

Nel periodo estivo, attualmente, l'accoglienza temporanea di sollievo viene regolamentata da bando pubblico emanato dall'Unione dei Comuni Bassa Reggiana, che stila un'unica graduatoria per garantire un periodo "di sollievo" programmabile sulla base delle esigenze dell'anziano e di chi lo assiste per minimo 1 settimana e massimo 3 settimane.

### ***PRESTAZIONI***

- assistenza all'anziano all'interno di una Casa Residenza Anziani dell'Unione Bassa Reggiana

### ***ORARI***

Il servizio opera nelle 24 ore per il periodo programmabile concordato.

### ***PERSONALE***

All'interno delle Case Residenza Anziani operano:

- il Coordinatore Responsabile
- la Responsabile dell'Attività Assistenziale (R.A.A.)
- il personale addetto all'assistenza (operatori sociosanitari)
- il personale sanitario (infermieri professionali)
- il fisioterapista
- il medico addetto all'attività di diagnosi e cura che svolge anche funzione di coordinatore sanitario.

### ***TARIFFE***

La tariffa a carico dei cittadini per un periodo massimo di 30 giorni nell'arco dell'anno è di € 26,50 giornaliera, previa presentazione dell'ISEE.

Per gli ulteriori giorni di permanenza - oltre i 30 all'anno - sarà applicata una tariffa massima di € 49,50 giornaliera.

### **ASSEGNO DI CURA ANZIANI**

L'assegno di cura è un sostegno economico a favore delle famiglie che s'impegnano a mantenere un anziano non autosufficiente presso il proprio domicilio. Viene concesso in alternativa all'inserimento stabile in strutture residenziali.

Per usufruire dell'assegno di cura l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) dell'anziano beneficiario delle cure non dovrà essere superiore al limite imposto dalla normativa regionale.

E' concesso, inoltre, con l'obiettivo di consolidare il processo di regolarizzazione delle assistenti familiari (badanti) che risultino in possesso dei necessari requisiti, un contributo aggiuntivo sulla base di una specifica richiesta.

#### ***PRESTAZIONI***

Erogazione di un contributo che varia in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano, alle sue necessità assistenziali e alle attività socio-assistenziali di rilievo sanitario garantite ed è stabilito in base alla tipologia di attività assistenziale necessaria. Rappresenta una delle opportunità previste dalla legge regionale n. 5/94, come meglio definita nelle Delibere di Giunta Regionale n. 2686/04 e n. 122/2007.

**CAFFE' INCONTRO**

Il caffè incontro è un'occasione di incontro, aperto alle famiglie e ai malati affetti da demenza, in grado di creare solidarietà e finalizzata a trovare maggiori accorgimenti per affrontare i problemi legati all'assistenza e a contrastare la solitudine in cui spesso le famiglie si ritrovano.

Si pone come obiettivo quello di sviluppare modelli di intervento diretti ai malati e ai familiari, in contesti sociali in cui costruire spazi e momenti di incontro, aperti ai malati, ai familiari e ad altri soggetti sociali, all'interno dei quali vengono svolte attività specifiche, presso luoghi di abituale frequentazione sociale come, per esempio, i centri sociali.

Attualmente il servizio è gestito da AIMA - Associazione Italiana Malattia di Alzheimer di Reggio Emilia, in base ad una convenzione con l'Unione Bassa Reggiana.

A Reggio il Caffè Incontro si svolge il primo ed il secondo mercoledì del mese presso il Centro Sociale Nino Za di Via IV novembre.

**CENTRO D'ASCOLTO SULLA DEMENZA**

Il centro d'ascolto sulla demenza è un punto di ascolto con un professionista esperto che si propone di rispondere alle esigenze di supporto ai familiari che assistono un congiunto affetto da demenza. L'accesso è libero e gratuito.

Attualmente il servizio è gestito da AIMA - Associazione Italiana Malattia di Alzheimer di Reggio Emilia , in base ad una convenzione con l'Unione Bassa Reggiana. L'Aima riceve a Guastalla (sede AUSER) *tel. 0522 835301 ogni 2° e 4° martedì del mese dalle 9.30 alle 12.30.*

**SPORTELLO PER AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO**

Lo sportello per amministratori di sostegno fornisce gratuitamente le informazioni relative alla predisposizione dell'istanza per la nomina di un amministratore di sostegno e a come attivare la procedura.

L'amministrazione di sostegno è una forma di tutela giuridica di quei soggetti che si trovano nell'impossibilità, anche parziale o temporale, di provvedere ai propri interessi.

Lo sportello riceve presso la sede di GUASTALLA presso ex Ospedale di Piazza Matteotti 4 – 1° piano

*Tel. 328 693 2512 e-mail - [ads.guastalla@nonpiusoli.org](mailto:ads.guastalla@nonpiusoli.org)*

*MARTEDI' 9,00 - 12,00*

*SABATO 9,00 - 12,00*

*Lo sportello è gestito da volontari, sig. Dallasta Mario e sig.ra Taffurelli Rossana.*

**CASA RESIDENZA ANZIANI COMUNALE**

La Casa Residenza Anziani Comunale (C.R.A.) è un servizio a carattere residenziale ed è gestito dalla Cooperativa Sociale “Coopselios”.

La struttura può ospitare fino a 32 anziani.

E' un servizio accreditato secondo i criteri e le linee guida regionali per l'accreditamento dei servizi socio-sanitari e sociali, garantendo così la qualità dell'assistenza e dei servizi.

**DOVE SI SVOLGE**

La Casa Residenza Anziani Comunale si trova in via Dante Alighieri n. 20.

**A CHI SI RIVOLGE**

Anziani residenti a Reggiolo:

- che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età o in casi eccezionali al di sotto dei 65 anni;
- che si trovino in condizione di non autosufficienza fisica e/o psichica, certificata dall'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale) o dall'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica).

Anziani residenti nei Comuni appartenenti all'Unione di Comuni Bassa Reggiana o nei Comuni limitrofi, limitatamente alla disponibilità dei posti letto ed alla graduatoria vigente.

**FINALITA'**

- Assistenza tutelare
- Aiuto concreto nella cura della persona
- Assistenza sanitaria di base e riabilitativa
- Potenziamento, mantenimento e stimolo delle abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione
- Riduzione dell'isolamento sociale.

***PRESTAZIONI***

- Attività assistenziali dirette alla persona per l'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane
- Attività volte a favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera
- Attività assistenziali indirette primarie
- Attività assistenziali indirette di supporto ai servizi
- Interventi igienico/sanitari di semplice attuazione sotto il controllo del medico e/o degli infermieri
- Attività ricreativo-culturali e riabilitative: interventi tendenti a favorire la vita di relazione, la mobilità, la socializzazione dell'anziano
- Servizi di cura complementari (Barbiere, Pedicure, Parrucchiera).



### ***ORARI***

Il servizio opera nelle 24 ore giornaliere.

### ***PERSONALE***

Tutto il personale che lavora nella Casa Residenza Anziani Comunale è dipendente della Cooperativa Sociale “Coopselios”.

Oltre al Coordinatore Responsabile o alla Responsabile dell’Attività Assistenziale (R.A.A.) operano:

- il personale addetto all’assistenza (operatori sociosanitari),
- il personale sanitario (infermieri professionali),
- il fisioterapista,
- il medico addetto all’attività di diagnosi e cura che svolge anche funzione di coordinatore sanitario.

Il Comune, nella sua qualità di committente, si riserva la funzione di controllo-qualità mediante la figura del Coordinatore comunale servizio anziani.

### ***TARIFFE***

Le quote di partecipazione alla spesa a carico dei cittadini sono definite annualmente dalla Giunta Comunale sulla base delle fasce di reddito.

Tali quote concorrono alla copertura del costo del servizio.

Le tariffe vengono pubblicate sul sito internet del Comune di Reggiolo, visionabili alla voce *SOCIALE- TARIFFE*.

La fattura viene emessa dalla Cooperativa Sociale “Coopselios” entro i primi 15 giorni del mese successivo a quello di competenza.

**I servizi residenziali gestiti dall’Unione Bassa Reggiana in collaborazione con il Distretto socio-sanitario dell’Ausl di Guastalla sono i seguenti:**

- residenza sanitaria assistenziale (R.S.A.);
- nucleo speciale demenze (N.S.D.).

**Per accedere il cittadino dovrà rivolgersi allo Sportello Sociale che si trova nella sede del Servizio Sociale Comunale ubicato al primo piano del Centro Amelia Sartoretti in via Roma n.23.**

Lo Sportello Sociale riceve, senza appuntamento, ogni martedì, mercoledì e venerdì dalle 8.45 alle 12.45.

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

La Residenza sanitaria assistenziale (RSA) Bisini è una struttura residenziale, a carattere temporaneo, per anziani non autosufficienti, affetti da patologie stabilizzate che richiedono trattamenti sanitari e/o riabilitativi.

Ha sede a Guastalla in via S. Cristoforo n.2.

### **Possano accedere alla Struttura :**

- a) soggetti con età equivalente o superiore ai 65 anni provenienti sia dal domicilio che da strutture ospedaliere o sanitarie, i soggetti possono tuttavia avere età inferiore a 65 anni ma con certificata una patologia assimilabile a quella geriatrica.
- b) Soggetti con rete familiare assente o inadeguata e con quadro clinico ed assistenziale particolarmente grave con la necessità di assistenza infermieristica continuativa-h 24.

Il ricovero temporaneo in R.S.A. è proposto dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) o medica (U.V.M.) che ha il compito di effettuare la valutazione multidimensionale per l'individuazione di un progetto assistenziale individualizzato.

La graduatoria per gli ingressi in struttura è gestita dal coordinatore del S.A.A. (Servizio Assistenza Anziani) distrettuale.

**NUCLEO SPECIALE DEMENZE**

Il Nucleo dedicato alle demenze ha sede a Luzzara in viale Filippini n.65.

E' una struttura socio-sanitaria residenziale rivolta ad anziani che presentano disturbi cognitivi e/o comportamentali.

Il Nucleo accoglie gli ospiti per un periodo di tempo limitato (temporaneo). La durata della permanenza è legata al raggiungimento degli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) ed agli obiettivi da realizzarsi dopo le dimissioni.

## ALTRI SERVIZI

### **CALCOLO ISEE**

L'ISEE, Indicatore di Situazione Economica Equivalente, è uno strumento che permette di misurare la condizione economica delle famiglie.

Quest'indicatore tiene conto del reddito, del patrimonio (mobiliare - immobiliare) e delle caratteristiche di ogni nucleo familiare (per numerosità e tipologia).

L'ISEE è richiesto per qualunque prestazione sociale agevolata della quale si voglia usufruire.

L'ISEE viene elaborata solo previo appuntamento presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico U.R.P.. Per prenotare un appuntamento è necessario presentarsi all'U.R.P., dal lunedì al sabato dalle 08.30 alle 13.00 ed il giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

### **DIMISSIONI PROTETTE OSPEDALIERE**

Per le persone in situazione di fragilità, anziani e disabili, ricoverati presso gli Ospedali della Provincia di Reggio Emilia, è prevista l'attivazione di un protocollo condiviso che ha l'obiettivo di garantire la continuità di cura e di assistenza tra Ospedale e Servizi Territoriali.

Questo protocollo prevede l'eventuale segnalazione di situazioni di fragilità da parte dell'Ospedale al Servizio Sociale del territorio di residenza della persona.

Il Servizio sociale si attiva successivamente per valutare le condizioni di vita della persona e formulare le risposte più adeguate alle sue necessità.

### **PRESIDI PER INCONTINENZA E AUSILI**

I presidi per l'incontinenza (pannoloni) possono essere forniti gratuitamente dall'Azienda USL, qualora il medico di medicina generale ne prescriva la necessità.

Con la richiesta del medico, il cittadino dovrà recarsi all'ufficio preposto (piano terra dell'Ospedale di Guastalla) per concordare la tipologia dei presidi.

La fornitura viene consegnata direttamente al domicilio dell'utente con cadenza trimestrale.

Il medico di medicina generale e/o il medico specialista AUSL possono prescrivere all'anziano la fornitura gratuita di ausili quali: letto ortopedico, materasso antidecubito, carrozzina, comoda, sollevatore, deambulatore, etc.

Con la richiesta del medico il cittadino dovrà recarsi all'ufficio preposto (piano terra dell'Ospedale di Guastalla) per ottenere l'autorizzazione dalla Medicina di Base dell'AUSL.

### **SUGGERIMENTI - RECLAMI - SEGNALAZIONI**

Al fine di migliorare la qualità dei servizi gli utenti ospiti e loro famigliari possono presentare per iscritto al Responsabile del Servizio Sociale: suggerimenti/proposte, segnalazioni di disfunzioni e reclami.

Le istanze, suggerimenti, segnalazioni e reclami degli anziani e loro famigliari possono essere presentate tramite la compilazione del modulo che verrà consegnato

dal coordinatore del servizio sociale al momento dell'accesso ai servizi e consegnate inserendole nella cassetta dei reclami posta vicino all'ufficio del coordinatore presso la sede dei servizi assistenziali in via Dante n. 26.

La risposta di norma verrà comunicata entro 10 giorni dal ricevimento.