



SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DELLA PERSONA ANZIANA AL PROPRIO DOMICILIO

Via Costituzione 10/A - 42017 Novellara (RE)



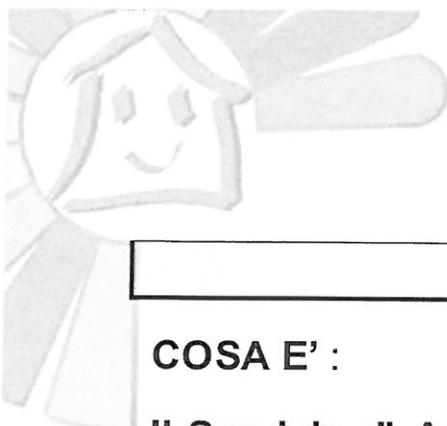


CARTA DEI SERVIZI

Servizi per il mantenimento della persona anziana al proprio domicilio

I Servizi per il mantenimento a domicilio della persona anziana gestiti dalla Istituzione sono i seguenti:

- Assistenza Domiciliare (SAD) e servizi collegati (Servizio Trasporto, Telesoccorso, Pasto a Domicilio, Noleggio Solleventori, Lavanderia);
- Servizi di supporto alla famiglia (Gruppi d'auto-aiuto e consulenza);
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Centro Diurno di Novellara
- Centro Diurno loc. S. Maria;
- Centro Diurno Demenze;
- Casa Protetta " Don P. Borghi"
- Ricoveri di sollievo in Casa Protetta
- Appartamento Protetto;
- Miniappartamenti per anziani e disabili.
- Telefono amico, visite di cortesia e filos



ASSISTENZA DOMICILIARE

COSA E' :

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) e' un elemento della rete integrata dei servizi per anziani presenti sul territorio comunale ed opera perciò in stretta collaborazione con i Centri Diurni, la Casa Protetta, nonché con il Servizio Infermieristico Territoriale gestito dall'Azienda Usl .

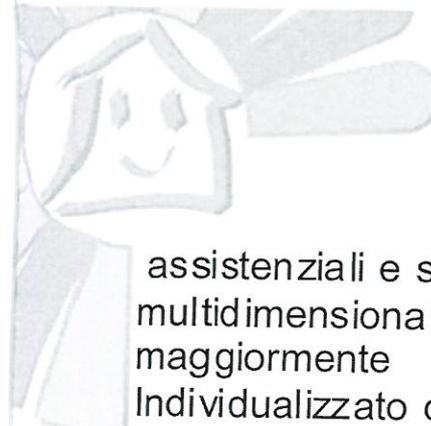
A CHI SI RIVOLGE : Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone anziane o disabili parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, residenti o domiciliate nel Comune di Novellara. Il servizio offre le sue prestazioni anche a persone gravemente non autosufficienti , sempre nell'ottica di prevenire l'istituzionalizzazione e la perdita dell'autonomia, garantendo la permanenza nel proprio ambiente di vita.

FINALITA' :

- **offrire un aiuto** all'anziano, attraverso la tutela socio – sanitaria, al fine di consentire più a lungo possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita anche in presenza di gravi condizioni di necessità di supporto per la soddisfazione dei normali bisogni di vita quotidiana ;
- **sostenere le famiglie** nei loro compiti di cura nei confronti dell'anziano ;
- **prevenire la perdita dell' autonomia** e potenziare, mantenere e/o compensare le relative competenze per il mantenimento dell'identità, dell'orientamento spazio – temporale, della relazione interpersonale.
- **Tutoraggio** a famiglie e/o assistenti familiari

PROCEDURE PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le domande di accesso al Servizio devono essere presentate all'Ufficio Amministrativo dell'Istituzione in via Costituzione 10/B. Dopo un primo colloquio, la Responsabile dell'assistenza domiciliare o l'Assistente Sociale effettuano una visita presso il domicilio della persona anziana entro 7 giorni dalla richiesta e raccolgono le informazioni sociali,



assistenziali e sanitarie utili a definire, con la commissione di valutazione multidimensionale il **progetto individualizzato di vita e di cure** maggiormente adeguato. Nella predisposizione del Progetto Individualizzato di vita e di cure i servizi territoriali perseguono, in accordo con le scelte delle persone e dei familiari, prioritariamente l'obiettivo di mantenere le persone non autosufficienti nel proprio ambiente domestico. Quando questo obiettivo è perseguibile, prevedono la costruzione di un pacchetto personalizzato di interventi ed opportunità in relazione alle condizioni, ai bisogni ed alle scelte dei beneficiari.

Qualora se ne ravvisi la necessità, la commissione di valutazione multidimensionale potrà valutare eventuali modifiche del Progetto Individualizzato di vita e di cure.

In caso di richieste eccedenti le possibilità di intervento immediato, la priorità sarà valutata secondo i seguenti criteri:

- urgenza del bisogno e presenza di soluzioni alternative;
- mancanza di una rete di relazioni intorno all'anziano in grado di garantirgli l'opportuna tutela presso il proprio domicilio;

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI EROGABILI

Il Servizio funziona 365 giorni all'anno e offre le seguenti prestazioni:

- Igiene e cura della persona (compresa vestizione)
- Alzata/ messa a letto
- Mobilizzazione
- Riordino e cura degli ambienti di vita dell'anziano
- Consegna pasti a domicilio
- Aiuto assunzione pasti
- Prevenzione piaghe da decubito
- Sostegno psicologico
- Accompagnamento per visite ed esigenze diverse
- Aiuto per la spesa
- Controllo assunzione farmaci



ORARI DI SERVIZIO

Mattino: dal lunedì al sabato :7,45 – 12,45
domenica : 8,30 - 12,30
giorni festivi infrasettimanali : 8,30 - 12,30

Pomeriggio: dal lunedì al venerdì 16,00 – 19,00
sabato e domenica : 16,30- 17,30
giorni festivi infrasettimanali : 16,30 – 17,30

Il servizio può operare nelle 12 ore giornaliere e nei giorni festivi, secondo quanto previsto dal progetto Individualizzato di vita e di cure.

IL PERSONALE ADDETTO

Gli operatori che lavorano nei servizi agli anziani hanno conseguito il titolo di **OPERATORE SOCIO-SANITARIO** dopo aver frequentato un Corso di Formazione riconosciuto dalla Regione Emilia Romagna .

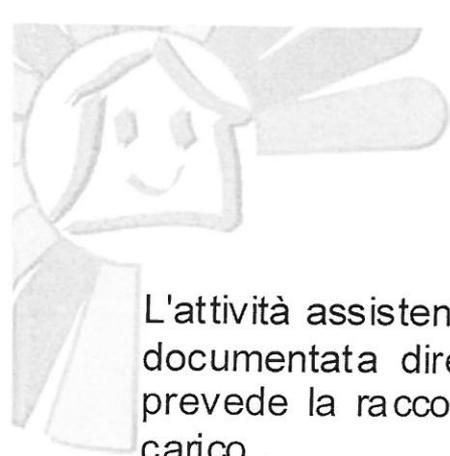
Il personale in servizio in Assistenza Domiciliare è dipendente del Comune. Le assenze del personale (ferie/malattie) sono coperte tramite la rotazione con il personale di altri servizi .

Ogni lunedì la R.A.A. (Resp. Attività Assistenziali) si incontra col personale addetto e con l'Assistente Sociale Resp. del caso, per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni e la verifica degli interventi dei casi in carico.

STANDARD QUALITATIVO

Per le attività svolte dal personale sono stati predisposti appositi “ **protocolli operativi** ” di comportamento (prassi) che garantiscono buoni standard qualitativi di servizio; questi costituiscono sostanzialmente delle linee guida per lo svolgimento delle attività ed indicano tutti i passaggi necessari ed opportuni perché ogni operazione sia svolta correttamente .

I principali protocolli riguardano l'ammissione al servizio, l'igiene, il bagno, il rapporto con i familiari, la gestione del catetere vescicale, la prevenzione delle piaghe da decubito.



L'attività assistenziale nei confronti di ogni anziano preso in carico , viene documentata direttamente in una cartella assistenziale dell'utente, che prevede la raccolta delle informazioni precedenti e seguenti la presa in carico .

Le informazioni vengono periodicamente aggiornate nel “ Diario Oss” e viene raccolta la documentazione relativa a valutazioni della commissione multidimensionale, lettere di dimissioni etc..., il tutto al fine di un aggiornamento continuo e dell'adeguatezza degli interventi rispetto all'evoluzione delle condizioni della persona presa in carico .

DIMISSIONE O SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Tutti gli utenti che lo desiderano possono essere dimessi definitivamente, o sospendere temporaneamente il servizio, sia di Assistenza Domiciliare che di consegna pasto che gli altri servizi collegati , previa comunicazione dei familiari o dell'interessato alla Responsabile dell'Attività Assistenziale

I SERVIZI COLLATERALI

Il mantenimento a domicilio si può realizzare con il supporto di ulteriori strumenti e servizi che possono aggiungersi all'intervento del servizio di Assistenza Domiciliare, oppure possono essere richiesti in modo indipendente . Questi servizi sono:

- **CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO**
- **TELESOCORSO**
- **NOLEGGIO SOLLEVATORI A DOMICILIO**
- **SERVIZIO DI LAVANDERIA**
- **SERVIZIO DI TRASPORTO**
- **SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA (GRUPPI DI AUTO-AIUTO E CONSULENZA)**
- **TELEFONO AMICO E VISITE DI CORTESIA, FILOS**

CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO

E' un servizio rivolto ad anziani di oltre 65 anni o con particolari difficoltà o a persone con disabilità, preparato ogni giorno dal lunedì al sabato, dalla cucina della Casa Protetta Don P. Borghi e consegnato a domicilio dalle ore 11.30 alle ore 12.30 dalle Assistenti del Servizio Domiciliare ; può anche essere ritirato presso la cucina, in via Costituzione 10 nella stessa fascia oraria .

Il pasto comprende : Primo

Secondo con contorno

Frutta

Pane

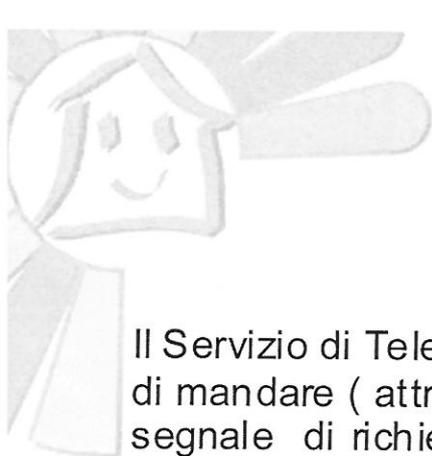
Può essere personalizzato secondo le esigenze dietetiche (su richiesta medica)

Viene consegnato entro 40 minuti dal confezionamento in appositi contenitori termici a norma di legge.

La cucina è attenta a coniugare esigenze dietetiche e rispettare le tradizioni tipiche delle nostre zone, ad esempio preparando dolci o piatti tipici per le principali ricorrenze. Esistono un menù estivo ed uno invernale , in distribuzione presso l'Ufficio Sic. Sociale.

La consegna del pasto a domicilio potrà essere garantita anche nei giorni festivi, se previsto dal Progetto Individualizzato di vita e di cure predisposto dalla commissione di valutazione multidimensionale.





IL TELESOCORSO

Il Servizio di Telesoccorso consente alla persona che si trova sola in casa di mandare (attraverso un piccolo telecomando che si porta indosso) un segnale di richiesta di aiuto . Il segnale viene ricevuto da una centrale operativa dalla quale rispondono , 24 ore su 24 ,operatori in grado di richiamare immediatamente la persona che ha inviato il segnale .

Successivamente, se necessario , gli operatori attivano i servizi di emergenza (il 118, oppure un familiare, o un vicino di casa in possesso delle chiavi ecc...). Per questo chi richiede il Telesoccorso deve compilare una scheda con cui fornisce all'operatore le informazioni sull'accessibilità dell'abitazione, su eventuali problematiche sanitarie, i numeri di telefono dei familiari da contattare e altre informazioni utili.

Il Telesoccorso si può utilizzare come Teleassistenza se la persona richiede ad esempio di essere contattata periodicamente o a determinati orari per un controllo.

NOLEGGIO SOLLEVATORI A DOMICILIO

Da qualche anno il Comune di Novellara ha attivato un contratto con una ditta che noleggia sollevatori a domicilio.

Il Comune si assume una parte dei costi per consentire alle famiglie di usufruire di questa attrezzatura che facilita le manovre di spostamento della persona non autosufficiente curata a domicilio.

Il servizio viene erogato a completamento e supporto del servizio di Assistenza Domiciliare e consente di installare al domicilio delle persone, previa verifica tecnica della compatibilità e dell'adeguatezza dello strumento alle esigenze della persona e alla struttura dell'abitazione , questo strumento per il sollevamento della persona disabile. Ad esempio il sollevatore può essere collocato vicino al letto per facilitare gli spostamenti ad es. dal letto alla carrozzina. Resta a disposizione della famiglia 24 ore su 24 e l'utente contribuisce parzialmente a sostenere il costo per il noleggio. La ditta fornitrice garantisce manutenzione ed assistenza .



SERVIZIO DI LAVANDERIA

Per le persone anziane che utilizzano altri servizi a domicilio (ad es. l'assistenza domiciliare, il pasto a domicilio) è possibile usufruire di un servizio di lavanderia .

La biancheria viene lavata dalla lavanderia della Casa Protetta . Il lavaggio è solamente ad acqua e il prelievo e la riconsegna a domicilio della biancheria è effettuata dal personale del SAD .

Data l'esiguità nella capacità di risposta , l'erogazione di questo servizio è limitato a casi di persone sole, senza familiari e con scarse possibilità economiche e a persone già in carico ad altri servizi .

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto è un servizio utilizzabile da persone ultra 65enni.

Solo in casi di disabilità , malattie o necessità di lunghi periodi di cura che rendano insostenibile la continuità dell'intervento da parte dei familiari , dopo la valutazione dall'Ufficio Sic. Sociale , il servizio può essere erogato anche a persone che non abbiano i requisiti di età.

I trasporti possono essere effettuati per visite, accompagnamento per la spesa, per commissioni diverse. Il servizio viene **sospeso nel mese di agosto**.

La scelta e la decisione in merito alla presa in carico delle situazioni è a discrezione dell'Ufficio che valuta la compatibilità delle richieste con gli impegni già assunti, l'eventuale presenza di soluzioni alternative e di familiari .

Il servizio è infatti condizionato da alcune attività aventi carattere prioritario quali il trasporto delle persone diversamente abili verso istituti scolastici o centri diurni.

Per usufruire del servizio è necessario presentare una domanda all'Ufficio Sic. Sociale su apposito modulo, fornendo le informazioni per una valutazione degli elementi sopra descritti; una volta preso in carico dal Servizio, l'utente deve telefonare o passare in ufficio prima possibile per "prenotare" il trasporto , in modo da consentire una programmazione efficace delle attività. Il trasporto è svolto dall' Associazione di Volontariato Auser , convenzionata con il Comune di Novellara per lo svolgimento di attività socialmente utili.



TELEFONO AMICO

Si tratta di un servizio di ascolto telefonico rivolto ad anziani ed alle persone sole, gestito dall'Istituzione in collaborazione con l'AUSER. L'attività è svolta da un gruppo di volontari che sono stati opportunamente formati attraverso un corso tenutosi da esperti in materia di comunicazione.

Il servizio è operativo 3 volte a settimana (martedì mattina dalle 9.00 alle 12.00- giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30- venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00).

La chiamata ha il costo di una telefonata urbana.

L'obiettivo del servizio è quello di offrire una opportunità di ascolto a quelle persone che pur non avendo particolari problemi, a causa della solitudine o dell'isolamento rischiano di diventare "invisibili". Lo spirito che anima l'iniziativa è quello dell'amicizia e della condivisione, che a volte può alleviare le difficoltà di ciascuno. Per problemi particolari e con l'autorizzazione della persona interessata, i volontari possono mettersi in contatto con i Servizi Sociali. Sono garantite la riservatezza e, per chi lo chiede, l'anonimato.

FILOS

Appuntamento mensile che si tiene generalmente al Circolo Ricreativo Novellarese.

I volontari realizzano attività varie che hanno l'obiettivo di far passare un pomeriggio in compagnia agli utenti di telefono amico. Il filòs è aperto a tutti e può prevedere : un piccolo spettacolo teatrale o musicale, giochi. Si conclude con un rinfresco offerto dai negozianti novellaresi che tiene conto del periodo e anche delle principali ricorrenze di calendario. Nella programmazione annuale è previsto anche un pranzo sociale che si tiene nel mese di giugno o settembre al Circolo Wilma.

Sono stati realizzati anche filòs in ambiti diversi dal circolo ricreativo, in risposta a offerte di ospitalità sempre molto gradite. In questo caso le famiglie hanno contribuito con mezzi propri al trasporto dei propri anziani. L'Istituzione "I Millefiori" mette a disposizione il pulmino attrezzato per il trasporto degli ospiti non autosufficienti

Il filòs è sospeso nei mesi di luglio e agosto.





SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA

GRUPPI DI AUTO – AIUTO

Questa tipologia di intervento è sempre esistita in modo informale poiché è connessa alla relazione di aiuto e di collaborazione che si instaura tra gli operatori, la persona anziana ed i familiari.

L'insorgere più frequente di patologie come la demenza che comportano notevoli difficoltà di gestione della persona da assistere, ha stimolato la nascita di forme di aiuto psicologico più strutturate.

Una di queste forme è quella del gruppo di auto aiuto o di sostegno formato dai familiari e da un conduttore esperto.

Il gruppo di sostegno, attivato fino ad oggi per i familiari delle persone affette da demenza, è il luogo in cui le persone possono:

Imparare: si possono porre domande e trovare risposte sulla malattia e sulle risorse eventualmente disponibili

Condividere: vi è una reale opportunità di scambio di tecniche e strategie creative per l'assistenza agli ammalati

Esprimere emozioni: si capisce di non essere soli e che sentimenti ed emozioni sono comuni a tutti coloro che assistono un malato di demenza

Ascoltare: si viene più rapidamente e facilmente a conoscenza degli sviluppi della ricerca scientifica e delle leggi

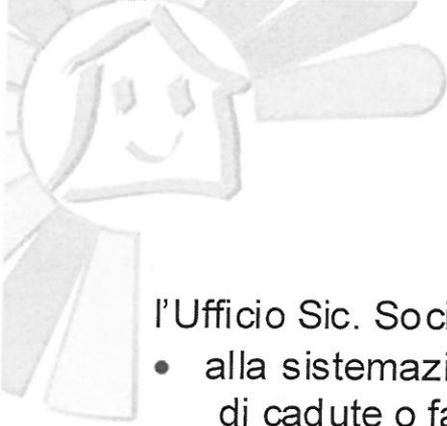
Assistere: aiuta a prendersi cura di sé e a pianificare il futuro, elementi essenziali per il proprio benessere.

Aiutare: si dà un senso alla propria vita dando speranza ed aiuto agli altri, mentre lo si cerca per se stessi

Il conduttore del gruppo di sostegno risponde amichevolmente ai problemi ed agli interrogativi dei familiari i quali, in questo contesto, si sentono liberi di dar voce ai propri interrogativi, alle preoccupazioni ed ai successi che nascono durante l'assistenza ad un malato con demenza.

Le riunioni sono mensili, si svolgono presso il nuovo centro Diurno per le persone affette da demenza, in via Costituzione 10/A; la partecipazione è libera e gratuita.





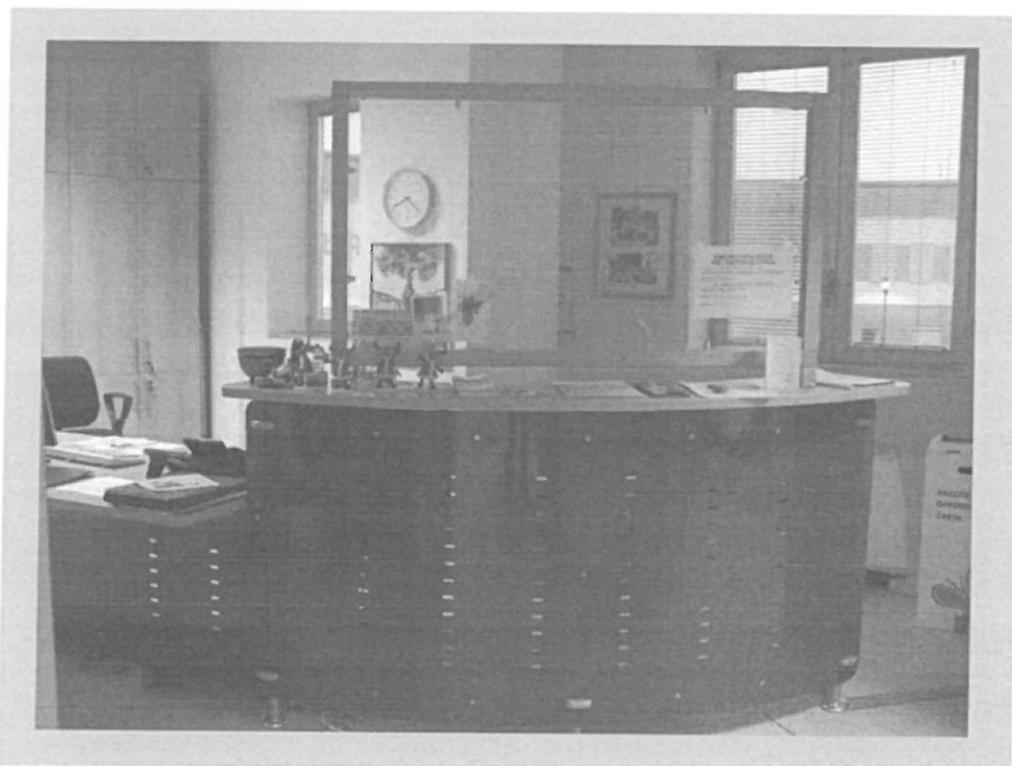
CONSULENZA :

l'Ufficio Sic. Sociale può fornire consulenza relativamente:

- alla sistemazione dell'abitazione e dell'arredamento per ridurre i rischi di cadute o facilitare le operazioni necessarie all'assistenza,
- alla fornitura di ausili e le modalità per richiederli,
- alle provvidenze economiche e le procedure da attivare (es. indennità di accompagnamento, certificazione di gravità ai sensi della L. 104/92)
- le forme di contributo previste dalla normativa a favore delle persone anziane e disabili per favorire il mantenimento al domicilio.

Tra le forme di sostegno alle famiglie, una menzione speciale merita **l'Assegno di cura**, istituito dalla Regione Emilia Romagna come opportunità di intervento aggiuntivo a disposizione dei servizi e quindi non come prestazione a domanda.

L'Assegno di cura è un sostegno ai familiari che assicurano ad anziani non autosufficienti lo svolgimento di una parte del Piano individuale di assistenza predisposto dalla commissione Unità di Valutazione Multidimensionale impegnandosi a svolgere alcune mansioni di aiuto quotidiano, stabilite in un apposito contratto. La finalità principale è quella di ritardare il ricovero dell'anziano nei servizi residenziali e di evitare i ricoveri ospedalieri impropri.





MINI APPARTAMENTI PER ANZIANI E DISABILI

Nell'ottica di favorire il più possibile la permanenza a domicilio anche di anziani in condizioni di parziale autonomia, fin dagli anni 70 l'Amministrazione Comunale ha stipulato con la cooperativa a proprietà indivisa Abicoop una convenzione in base alla quale il Comune di Novellara assegna con apposita graduatoria n. 12 mini alloggi di proprietà Abicoop. La graduatoria viene stilata in seguito ad un bando biennale. I requisiti per l'assegnazione (stabiliti da un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale), oltre alla residenza a Novellara (da almeno 6 mesi prima del bando), sono:

- età superiore ai 65 anni compiuti da almeno uno dei componenti;
- reddito ISE non superiore a euro 20.000,00. Il patrimonio mobiliare del nucleo non deve essere superiore ad euro 20.000,00 come risultante dall'ISE stesso;
- valore ISEE inferiore ad euro 12.738,00;
- nessun titolo di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione, né abitazioni concesse in uso o comodato gratuito;
- non essere assegnatari di un alloggio ERP;
- avere un reddito uguale o superiore alla pensione sociale per una persona, aumentato del 50% in presenza di 2 componenti il nucleo familiare.

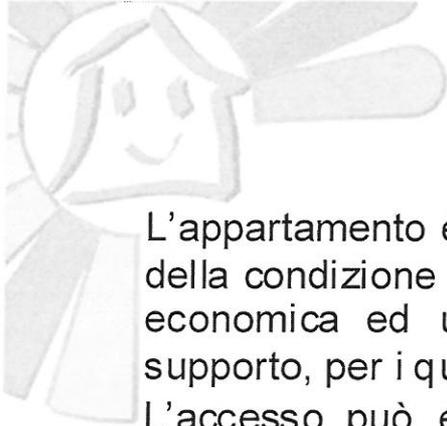
Questi alloggi, pur di piccole dimensioni (adatti solo a nuclei familiari di una o due persone), sono a piano terra e privi di barriere architettoniche.

APPARTAMENTO PROTETTO

E' una struttura a carattere residenziale, che ospita fino ad un massimo di 4 anziani parzialmente autosufficienti, assistiti da una assistente convivente e con l'intervento del servizio di assistenza domiciliare.

Si trova in via Nenni 9/2 ed è composto da un soggiorno, una cucina, due bagni attrezzati e due camere e mezzo da letto (2 camere sono arredate ciascuna con 2 letti articolati per gli ospiti e rispettivi armadi e una camera più piccola per l'assistente). E' dotato di aria condizionata.





L'appartamento è rivolto a persone anziane con una compromissione lieve della condizione di autosufficienza, che vivono una situazione di precarietà economica ed un'assenza o un indebolimento della rete familiare di supporto, per i quali è presente un elevato rischio di istituzionalizzazione.

L'accesso può essere richiesto dall'anziano stesso, dal familiare o da referenti, o proposto dallo stesso servizio assistenza anziani. Le persone per le quali si intende procedere con la richiesta di ingresso devono essere già in carico a qualche servizio "leggero" quale il pasto al domicilio, il trasporto, il telesoccorso, l'assistenza domiciliare; questo perché la conoscenza delle persone è un elemento necessario per valutare l'adeguatezza del servizio, considerata la necessità di creare un ambiente di vita comune il più armonioso possibile.

All'interno dell'appartamento protetto vengono garantiti interventi assistenziali di aiuto, stimolo e supervisione nella cura alla persona, vengono svolte attività occupazionali e ricreative con la finalità di mantenere le abilità residue e rallentare il processo di perdita dell'autonomia. La pulizia dei locali viene svolta giornalmente dall'assistente stessa.

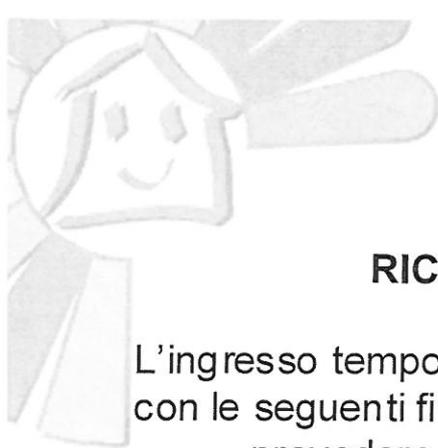
Nei momenti di libertà dell'assistente, stabiliti da un regolare contratto di assunzione che intercorre tra la persona e ogni anziano ospite, subentra l'intervento degli operatori del servizio domiciliare. Gli operatori del SAD sono inoltre coinvolti nella consegna quotidiana del pasto. Sono previsti incontri periodici con l'assistente stessa. Tali interventi strutturati di integrazione e monitoraggio delle situazioni permettono di garantire una continuità assistenziale e una migliore qualità del servizio.

L'anziano può portare con sé, oltre ai propri effetti personali anche piccole suppellettili, quadri, che potranno arredare gli ambienti di vita comune e la propria stanza da letto.

L'appartamento è accessibile a familiari e conoscenti in qualsiasi momento, poiché diventa l'abitazione dell'anziano a tutti gli effetti. Il servizio programma inoltre incontri periodici con i familiari.

Gli ospiti dell'appartamento possono accedere all'esterno in qualsiasi momento, in autonomia o se necessario, accompagnati dall'assistente privata. Inoltre, sono coinvolti nelle varie iniziative organizzate dalla rete dei servizi per anziani o dal volontariato locale.

La retta a carico del singolo anziano è caratterizzata da una quota forfettaria di per il pasto, l'assistenza e le spese generali e da una quota che varia da euro 350 a euro 500 (in base al numero di ospiti presenti all'interno dell'appartamento) per il compenso dell'assistente convivente.



RICOVERI DI SOLLIEVO IN CASA PROTETTA

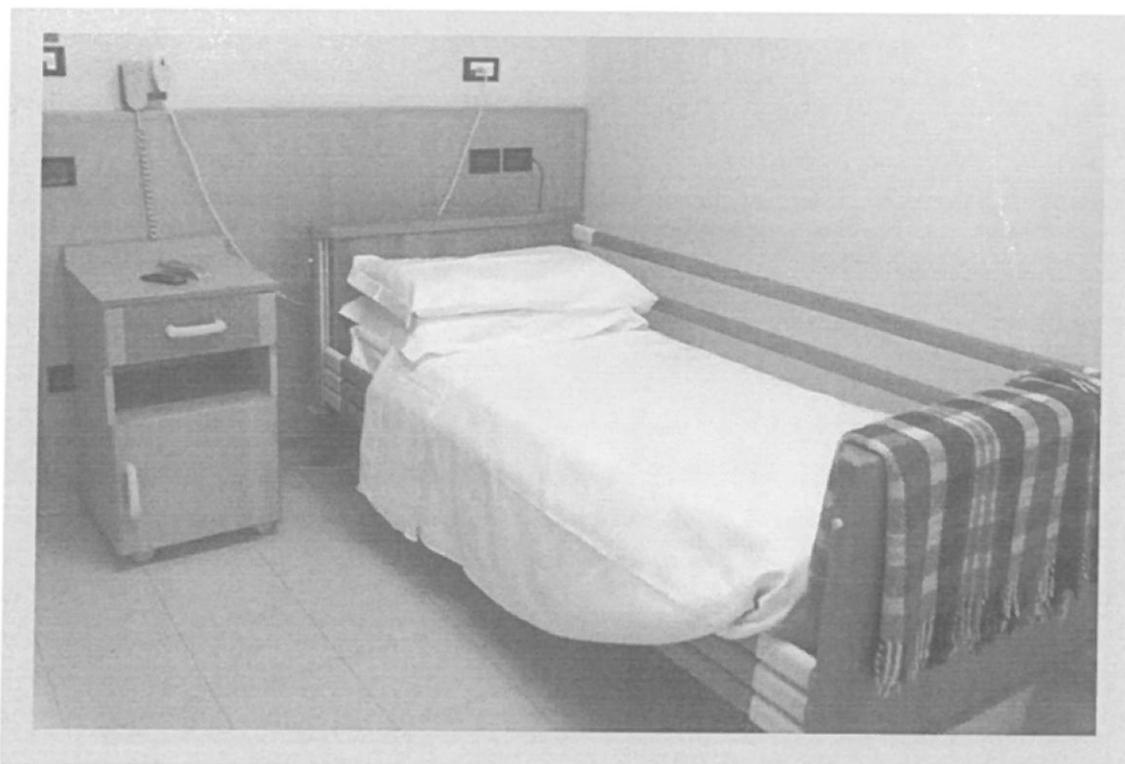
L'ingresso temporaneo di sollievo è inserito nella rete dei servizi territoriali con le seguenti finalità:

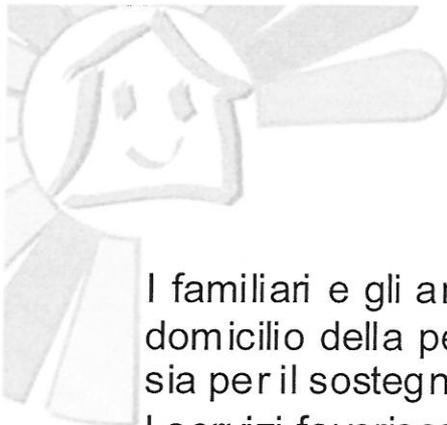
- prevedere occasioni di sollievo alle famiglie che garantiscono l'assistenza al domicilio a persone anziane non autosufficienti;
- garantire assistenza ad anziani per i quali, successivamente ad un evento critico (dell'anziano o del familiare), è necessario ridefinire il progetto di cura al domicilio.

L'accoglienza temporanea è prevista per anziani non autosufficienti residenti nel comune di Novellara e anche ad anziani non residenti. I cittadini residenti hanno la priorità.

La domanda d'ingresso temporaneo deve essere presentata all'Assistente Sociale o alla Coordinatrice della Casa Protetta. Dei 4 posti destinati all'ospitalità temporanea, uno è convenzionato con il Fondo Regionale della Non Autosufficienza ed usufruisce di un contributo che permette di abbassare la retta.

Per ulteriori specifiche, si rimanda alla carta dei servizi della casa protetta.





I FAMILIARI , GLI AMICI E I VOLONTARI

I familiari e gli amici sono una presenza importante per la permanenza a domicilio della persona anziana , sia per l'aiuto pratico che possono dare, sia per il sostegno psicologico.

I servizi favoriscono la collaborazione con la rete familiare ed amicale o di vicinato degli assistiti e organizzano occasioni di informazione / formazione rivolte a familiari e volontari sui temi dell'assistenza alle persone anziane o non autosufficienti.

E' possibile che le organizzazioni di volontariato stipulino convenzioni con l'Amministrazione Comunale per collaborare ai servizi per anziani . L'apporto dei famigliari e degli amici non può però condizionare o intralciare il lavoro degli operatori e deve garantire il necessario rispetto della privacy delle persone anziane, perciò il rapporto di collaborazione deve rispettare le competenze di ogni figura.

Anche il volontario singolo può collaborare con i servizi agli anziani : è sufficiente iscriversi in un **apposito Registro del volontariato**, tenuto dall'Ufficio Sic. Sociale , che attiva un'assicurazione per infortuni. L'assicurazione per responsabilità civile viene stipulata dal Comune ed è valida per tutte le attività organizzate dall'ente.

LA VERIFICA DELLA QUALITA'

Periodicamente l'Istituzione verifica la qualità dei servizi offerti mediante la somministrazione di un **questionario** . Tale questionario, è inviato ai famigliari e i risultati e le informazioni che ne conseguono sono resi noti direttamente agli utenti, alle famiglie ed ai cittadini; inoltre sono utilizzati per migliorare i servizi offerti in termini di qualità ed efficacia e renderli a misura degli anziani ospiti.



LE RETTE : QUANTO E COME SI PAGANO I SERVIZI

Le quote di partecipazione alla spesa a carico degli utenti, così come rette agevolate per particolari condizioni di disagio economico, sono approvati annualmente dal Consiglio Comunale.

Per i non autosufficienti per i quali la commissione di valutazione ha redatto un Progetto Individualizzato di Vita e di Cure, la Regione Emilia Romagna, attraverso apposita direttiva, concede un contributo all'Ente gestore per ogni ora di assistenza prestate, per ogni pasto, e il 50% delle spese sostenute per i trasporti.

Questo contributo, unito alle rette a carico dell'utenza, concorre alla copertura del costo dei servizi.

Qualora insorgano difficoltà relative al pagamento della retta, è necessario informare preventivamente l'ufficio amministrativo.

La retta viene emessa entro i primi 10 gg. del mese successivo a quello di competenza e deve essere pagata entro 20 gg. dalla data apposta sull'estratto conto **con le seguenti modalità:**

1. in contanti presso la Tesoreria del Comune di Novellara, Banca Reggiana Credito Cooperativo filiale di Novellara (piazza Unità d'Italia n.32); in tal caso la retta arriverà a un familiare tramite Ufficio;

oppure

2. tramite addebito su conto corrente (mediante disposizione data alla propria banca e comunicazione all'Ufficio): in tal caso l'estratto conto arriverà alla banca, che invierà al familiare comunicazione dell'addebito.
3. per le rette di trasporti, lavanderia, telesoccorso, il pagamento avviene presso l'ufficio di via Costituzione 10/B che rilascerà apposita ricevuta

Qualora si presentino difficoltà, errori o ritardo nel pagamento della retta, occorre riferirsi all'Ufficio Sicurezza Sociale. In tal caso è preferibile fissare telefonicamente un appuntamento.



CERTIFICAZIONE DELLE SPESE DI ASSISTENZA SOSTENUTE

Per i servizi rivolti a persone non autosufficienti (assistenza domiciliare, centri diurni e casa protetta) annualmente viene inviata la certificazione per la deduzione dai redditi della quota di oneri assistenziali e delle spese sanitarie, così come prevede la normativa vigente. Per avere diritto a queste deduzioni, è necessario possedere il requisito della non autosufficienza (invalidità 100% certificata) .

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'utente ed i familiari possono chiedere informazioni e fare piccoli reclami agli operatori che erogano direttamente i servizi.

Si ricorda che i dati essenziali e sanitari relativi all'ospite sono coperti dal diritto di privacy e pertanto il familiare, al momento dell'ingresso, autorizza l'utilizzo di tali notizie, finalizzato al solo benessere dell'anziano ospite e alle procedure necessarie.

Preferibilmente le richieste di informazioni importanti e i reclami rilevanti, devono essere fatti al personale Responsabile dell'Attività Assistenziale o ad altro personale dell'Ufficio Sic. Sociale – negli orari d'ufficio: dal Lunedì al Sabato – dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

OFFERTE AI SERVIZI

E' sempre possibile fare offerte e donazioni a favore dei Servizi gestiti dall'Istituzione Servizi Sociali “ I Millefiori” : a tal scopo occorre riferirsi all'Ufficio Amministrativo .

L'elenco degli offerenti viene pubblicato previa autorizzazione su “Novellara notizie” e su altri giornali a diffusione locale che ne fanno richiesta.



I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo posto in via Costituzione 10/B al 1° piano, è coordinato dal Direttore dell'Istituzione Servizi Sociali "I Millefiori" D.ssa Paterlini Elisa.

Il personale amministrativo è così composto:

- D.ssa Virgili Milena - Coordinatore Responsabile della Casa Protetta
- Sig.ra Garuti Roberta – Esperto Amministrativo
- Sig.ra Zaniboni Susanna - Esperto Amministrativo addetto alla contabilità dell'Istituzione
- Sig.ra Bartoli Emanuela – Istruttore Amministrativo
- D.ssa Pazzi Vania - Ass. Soc. Resp. del caso

Presso l'Ufficio Sicurezza Sociale e' presente anche la Sig.ra Capiluppi Carla – Responsabile Attivita' Assistenziali del Servizi Domiciliari e di Centro Diumo.

L'Ufficio svolge tutte le funzioni relative alla gestione amministrativa e contabile dell'Istituzione " I Millefiori" ed ai servizi da essa gestiti .

Orario di apertura al pubblico :

dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00

L'Ufficio Amministrativo è disponibile, anche su appuntamento, telefonando al n° 0522/654948.



CARTA DEI SERVIZI
Servizi per il mantenimento della persona anziana al proprio
domicilio

Via Costituzione 10/B - 42017 Novellara (RE)
Tel.0522/654948



Via Costituzione 10/B
42017 Novellara (Re)
Tel. 0522/654948
millefiori@comune.novellara.re.it