



*AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
"ASP CARLO SARTORI"*

**ASP "CARLO SARTORI"**

**CARTA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI  
AREA ANZIANI**

Aggiornata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione  
n. 12 del 30/03/2022

*Senza amore non potremmo sopravvivere.  
Gli esseri umani sono creature sociali  
e prendersi cura gli uni degli altri a vicenda  
è la base stessa della nostra vita.*

Tenzin Gyatzo

## Legenda acronimi

<b>ASP</b>	Azienda di Servizi alla Persona
<b>FKTP</b>	Fisiokinesiterapia
<b>FRNA</b>	Fondo Regionale Non Autosufficienza
<b>INF</b>	Infermiere
<b>NODO</b>	Nucleo Operativo Domiciliare Oncologico
<b>OSS</b>	Operatore Socio Sanitario
<b>PAI</b>	Piano Assistenziale Individualizzato
<b>PEI</b>	Piano Educativo Individualizzato
<b>RAA</b>	Responsabile delle Attività Assistenziali
<b>RdC</b>	Responsabile del Caso
<b>SAD</b>	Servizio di Assistenza Domiciliare
<b>SID</b>	Servizio Infermieristico Domiciliare
<b>TdR</b>	Terapisti della Riabilitazione
<b>UVG</b>	Unità di Valutazione Geriatrica
<b>UVM</b>	Unità di Valutazione Multidimensionale

## Sommario

Che cos'è la Carta dei Servizi? Principi ispiratori e obiettivi .....	5
L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Carlo Sartori": organizzazione e scopi .....	6
I nostri principi e i nostri valori .....	9
Diritti e doveri dell'utente .....	10
Tutela degli utenti .....	12
Strutture comunitarie residenziali per anziani.....	15
Centri e strutture semi-residenziali.....	28
Interventi a favore della domiciliarità.....	44
Gli altri servizi per anziani.....	54
Riepilogo dei contatti telefonici.....	59
Modulo per segnalazioni.....	60

# CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI? PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta dal DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e successivamente richiamata dall'art. 13 della Legge 328/2000 e dall'art. 32 della Legge regionale dell'Emilia Romagna 2/2003 quale strumento indispensabile ai fini dell'accreditamento delle ASP.

I requisiti generali dell'accreditamento, introdotti dalla DGR 514/2019 e s.m.i, prevedono in capo al gestore obblighi di comunicazione, trasparenza e partecipazione, da soddisfare anche attraverso lo strumento della Carta dei Servizi.

La Carta rappresenta uno strumento di informazione al cittadino circa il modo con cui è possibile fruire dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi. La Carta dei Servizi dell'ASP Carlo Sartori è quindi un documento che si propone di contribuire a migliorare i rapporti tra pubblica amministrazione e cittadino, garantendo a quest'ultimo uno strumento trasparente di informazione e sulle modalità di erogazione dei suoi servizi. La Carta è redatta in conformità con i riferimenti normativi sopra citati e con le “Linee guida per la stesura e l'utilizzo della Carta dei servizi delle ASP”, redatte dalla Regione Emilia Romagna.

La presente Carta dei Servizi è rivolta alla popolazione anziana del Distretto sociale della Val d'Enza e ai loro famigliari, in quanto potenziali fruitori dei servizi offerti dall'ASP Carlo Sartori. Essa rappresenta uno strumento di tutela dell'anziano, a cui va assicurata l'assistenza necessaria, e permette la valutazione, da parte degli utenti, della conformità e della qualità del servizio rispetto a quanto dichiarato.

Il concetto di qualità che viene inteso all'interno della Carta è un concetto multidimensionale, composto da aspetti professionali, tecnici, gestionali ma anche relazionali e comunicativi. Gli obiettivi principali della Carta di Servizi attengono pertanto alla definizione di una serie di standard di qualità, per ciascun servizio erogato. L'ASP si impegna a rispettare e verificare periodicamente attraverso strumenti di misurazione gli standard dichiarati e la loro corrispondenza alle esigenze degli anziani. Fine ultimo di tale attività è quello di stabilire un rapporto di fiducia con l'utenza, basato sull'informazione chiara e sulla trasparenza delle attività dell'azienda.

Attraverso la pubblicazione di questa Carta l'ASP mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e accessibilità delle informazioni;
- facilitazione delle opportunità di contatto e di accesso alle informazioni.

In questo modo l'ASP si propone di costruire e consolidare i legami con il territorio e rendere evidenti i servizi svolti.

Il Direttore  
Dott.ssa Vanja Guidotti

# L'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "CARLO SARTORI": ORGANIZZAZIONE E SCOPI

L'Azienda Pubblica (ASP) "Carlo Sartori" di San Polo d'Enza, nasce dalla trasformazione dell'IPAB "Ospedale per Infermi e Cronici Carlo Sartori" il 1° aprile 2010, a seguito di delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n. 445/2010 del 08/03/2010.

L'ASP è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali, e non ha fini di lucro.

La sede legale dell'ASP "Carlo Sartori" è individuata in Via De Gasperi, 3 - 42020 - a San Polo d'Enza.

I Comuni committenti dell'Asp coincidono con i Comuni del Distretto sociale della Val d'Enza ora confluiti nell'Unione Val d'Enza, socio unico.

Gli Organi dell'Azienda sono:

- Il Presidente;
- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio d'Amministrazione;
- l'Organo di revisione contabile.

Il "Mandato istituzionale" dell'Asp Carlo Sartori può essere sintetizzato nella *"organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali rivolti agli anziani, e ai soggetti con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, del Distretto sociale Val d'Enza, secondo le scelte della programmazione socio-sanitaria definita nei Piani di Zona e nel rispetto degli indirizzi aziendali approvati dall'Assemblea dei Comuni Soci"*.

L'ASP si configura pertanto come un'azienda multi-servizi, le cui principali aree di intervento e servizi gestiti nell'ambito della cura degli anziani riguardano:

## STRUTTURE COMUNITARIE RESIDENZIALI

- Struttura residenziale "Carlo Sartori" - San Polo d'Enza
- Struttura residenziale "Villa Diamante" - Campegine
- Struttura residenziale "Casa Protetta" - Cavriago

## CENTRI E STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI

- Centro Diurno "Mara Casamatti" - San Polo d'Enza
- Centro Diurno "Aventia" - Sant'Ilario d'Enza
- Centro Diurno - Montecchio Emilia
- Centro Diurno "Villa Diamante" - Campegine
- Centro Diurno - Cavriago

## INTERVENTI VOLTI A FAVORIRE LA DOMICILIARITÀ

- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Campegine
- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Gattatico
- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di San Polo d'Enza
- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Sant'Ilario d'Enza
- SAD - Servizio di Assistenza Domiciliare di Montecchio Emilia
- SAD – Servizio di Assistenza Domiciliare di Cavriago

## ALTRI SERVIZI PER ANZIANI

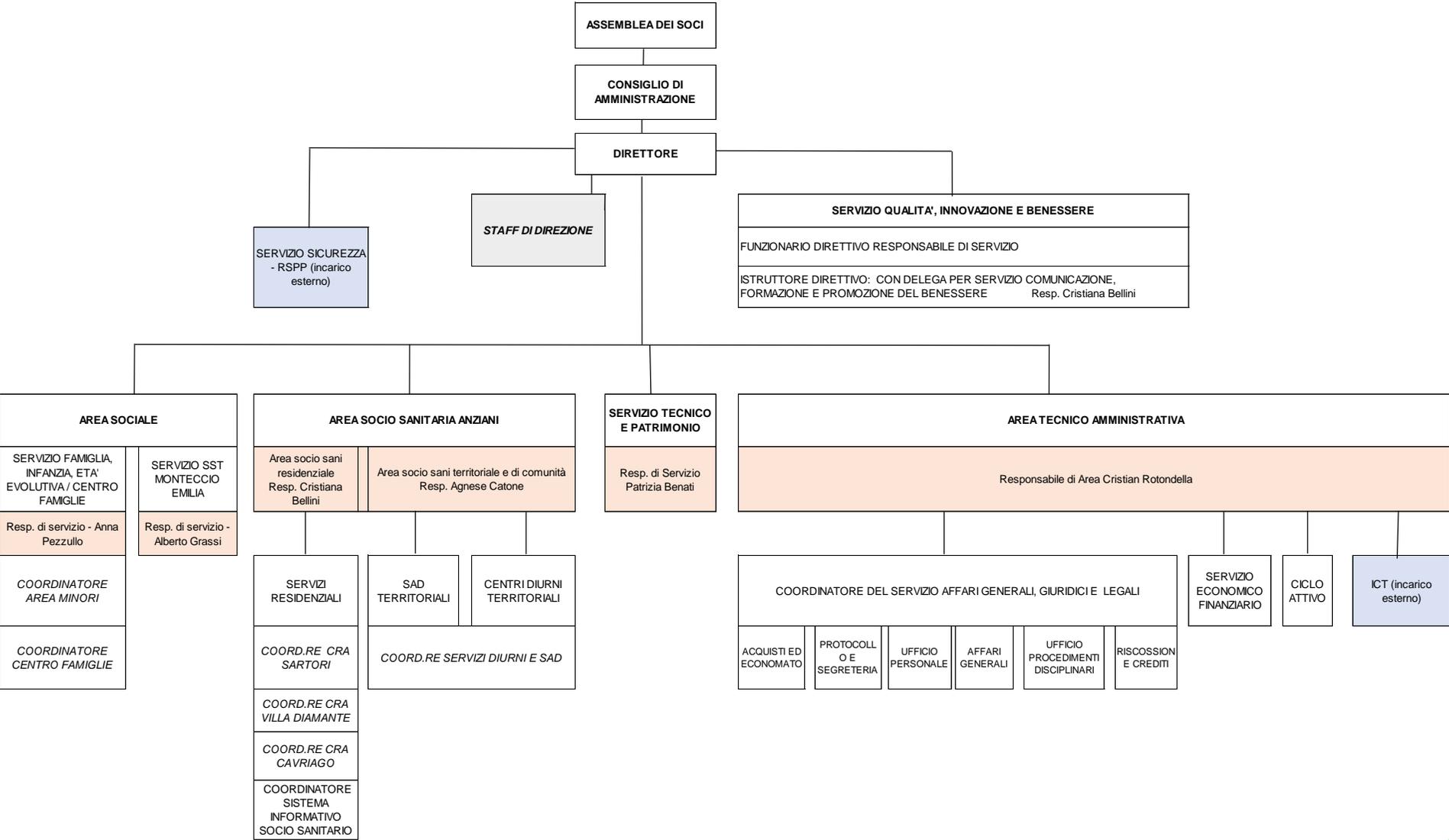
- Comunità alloggio - Montecchio Emilia
- Residenza protetta - Sant'Ilario d'Enza.

- Servizio di mini alloggi protetti Carlo Sartori - San Polo d'Enza
- Servizio di appartamenti protetti - Cavriago

La “Missione” dell’ASP, su mandato della committenza, raccoglie la sfida di essere il luogo su cui investire per la costruzione di un sistema di produzione dei servizi alla persona che possa crescere in termini di efficienza, competenza, sinergia e qualità.

Per far ciò l’ASP si è dotata di una struttura organizzativa propria che costituisce l’insieme delle unità organizzative che compongono l’azienda ed è raffigurata nell’organigramma che segue.

**ORGANIGRAMMA ASP CARLO SARTORI**



I Servizi Amministrativi dell'ASP sono disponibili ai seguenti recapiti:

*Via Alcide De Gasperi, 3  
42020 San Polo d'Enza RE*

Orari:

dal lunedì al venerdì: ore 8.00 – 14.00  
martedì e giovedì: ore 14.30 – 17.30

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì: ore 9.00 – 12.30  
giovedì: ore 15.00 – 17.30

Accoglienza telefonica (centralino):

Tel 0522 – 873123  
Fax 0522 – 874394

Posta elettronica:

è possibile richiedere informazioni compilando l'apposito campo predisposto all'interno del sito internet [www.carlosartori.it](http://www.carlosartori.it) sezione *contatti* oppure scrivere una e-mail a: [asp@pec.carlosartori.it](mailto:asp@pec.carlosartori.it)

## ***I nostri principi e i nostri valori***

L'ASP ha come finalità l'organizzazione ed erogazione di servizi sociali, socio-assistenziali, sociosanitari e socio-educativi per l'ambito territoriale del distretto socio-sanitario di Montecchio Emilia, coincidente con la Zona sociale della Val d'Enza secondo le esigenze indicate dalla pianificazione locale definita dal Piano di zona e nel rispetto degli indirizzi definiti dall'Assemblea dei soci.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività nel rispetto dei principi indicati nella Legge Quadro n. 328/2000, nella Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 2/2003 e successiva legge Regionale n. 12/2013, ed in particolare riconosce come valori fondamentali si riconosce l'importanza la dignità della persona, della riservatezza e dell'adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie. L'ASP riconosce nell'apporto professionale e relazionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona e a tal fine promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, al fine di favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale. L'ASP favorisce inoltre l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali, e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

I principi ed i valori assunti sono:

### ***Centralità della persona***

*La persona umana è considerata nelle attività quotidiane un soggetto e non un oggetto di cura. La centralità della persona viene assicurata attraverso: il rispetto dei diritti dell'anziano e l'ascolto degli ospiti e delle loro famiglie relativamente ai bisogni dell'anziano; la ricerca di un rapporto di fiducia e di relazioni con l'ospite e la famiglia; il riconoscimento dell'individuo come singolo ma anche come parte della comunità; la definizione di interventi personalizzati alle necessità dell'ospite.*

### ***Qualità del servizio***

*Le attività che vengono svolte dall'azienda puntano a soddisfare in modo puntuale le esigenze degli ospiti, in modo personalizzato e nel rispetto degli standard di qualità definiti dalla normativa regionale e dal sistema di accreditamento.*

### ***Professionalità, flessibilità ed efficacia***

*L'attività si basa sulla capacità professionale e sulla motivazione del personale che opera nei servizi e sull'uso di strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili, sullo sviluppo delle competenze attraverso la formazione, la specializzazione e la condivisione, sull'adattamento dei comportamenti e delle azioni alle esigenze dell'anziano.*

### ***Efficienza ed economicità***

*Questi principi sono perseguiti attraverso un uso razionale e attento delle risorse a disposizione al fine di perseguire scelte sostenibili sotto il profilo economico, sociale, ambientale e garantire la continuità delle prestazioni e l'ottenimento del risultato atteso.*

### ***Continuità***

*L'erogazione del servizio viene garantita con costanza e continuità nel tempo.*

### **Equità, uguaglianza ed imparzialità**

*Nell'organizzazione e nello svolgimento delle attività di cura sono garantiti: imparzialità di comportamento nei confronti degli ospiti da parte degli operatori dei servizi; parità di trattamento nell'erogazione dei servizi (salvaguardando nel contempo la personalizzazione della prestazione); neutralità rispetto agli utenti; verifica dell'agire quotidiano in relazione ai risultati ottenuti.*

### **Trasparenza e informazione**

*Agli utenti viene data costante comunicazione delle attività svolte ed è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.*

*Il rapporto con gli ospiti e la loro famiglia rappresenta il primo riferimento per la verifica della qualità dell'assistenza.*

### **Solidarietà e azione sociale**

*La solidarietà viene perseguita attraverso l'attenzione ai soggetti più deboli e svantaggiati ed il coinvolgimento del volontariato familiare e associativo, coordinato con la realtà organizzativa dei servizi, per promuovere il sostegno e i rapporti sociali. L'Asp rappresenta un luogo dove si attuano programmi tesi alla risocializzazione, al mantenimento o al rafforzamento dell'autonomia degli ospiti e alla promozione dell'inclusione sociale.*

### **Radicamento all'interno della comunità**

*Viene riconosciuta l'importanza della partecipazione delle strutture agli eventi sociali e comunitari del territorio e l'importanza del coordinamento con gli altri attori sociali e istituzionali in un'ottica di lavoro integrata.*

### **Partecipazione**

*Viene sancita l'importanza della collaborazione con gli ospiti e i loro familiari, anche mediante la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte e di verificare la qualità del servizio.*

## **Diritti e doveri dell'utente**

La Carta dei Servizi rappresenta un accordo trasparente tra l'ASP e i suoi utenti che regola i rapporti tra i due soggetti. L'ASP garantisce ai cittadini/utenti diritti e doveri che contribuiscono a coinvolgere attivamente i cittadini/utenti e ad erogare prestazioni di qualità. L'ASP garantisce ai cittadini/utenti il *diritto* di:

- *Ottenere un'informazione chiara e completa* sulle prestazioni che vengono erogate dall'ASP, le modalità, i tempi e le procedure, nonché sui costi e le tariffe dei servizi e sulle proprie condizioni di salute;
- *Ricevere le prestazioni* ricomprese nella retta versata;
- *Ricevere un trattamento equo ed imparziale* sia nell'accesso ai servizi che durante la loro erogazione;
- *Mantenere la privacy* dei propri dati;
- *Mantenere la riservatezza della persona fisica* e dei propri spazi personali;
- *Il diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa*;
- *Accedere ai documenti amministrativi* che li riguardano;
- *Conservare presso la propria stanza oggetti personali*;
- *Entrare ed uscire liberamente* dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione);
- *Ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici* secondo gli orari di struttura;

- *Ottenere il rispetto delle proprie scelte culturali, sociali e religiose e delle scelte funerarie in caso di decesso;*
- *Mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto);*
- *Ottenere risarcimenti relativi a effetti personali danneggiati o smarriti da parte di soggetti di cui l'ASP sia responsabile, o valori se preventivamente affidati in deposito all'ASP dietro regolare ricevuta.*

I cittadini/utenti, durante la fruizione dei servizi devono attenersi ai seguenti *doveri*:

- *Rispettare le regole, le procedure, gli orari per la fruizione dei diversi servizi, accogliendo le indicazioni del personale anche con riferimento all'assunzione di farmaci e al rispetto del piano assistenziale;*
- *Rispettare gli altri utenti e mantenere comportamenti improntati alla buona educazione, evitando comportamenti che possono arrecare disagio o disturbo (evitare urla, rispettare gli spazi e gli oggetti altrui, rispettare i locali e le attrezzature);*
- *Corrispondere la retta pattuita in base alle modalità concordate (anche in caso di assenza temporanea o di ricovero ospedaliero);*
- *Disporre del proprio corredo personale (identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura e rispettare gli spazi assegnati;*
- *Rendere disponibili farmaci, indumenti puliti, presidi per l'incontinenza in caso di utilizzo del centro diurno;*
- *Essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza in struttura o presso il servizio richiesto;*
- *Comunicare le uscite al Responsabile delle Attività Assistenziali;*
- *Fumare esclusivamente nelle aree a ciò adibite;*
- *Rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica.*

## **Tutela degli utenti**

### **Ascolto e partecipazione**

Al fine di migliorare la qualità dei propri servizi l'ASP garantisce il diritto di ascolto e partecipazione degli utenti, dei loro familiari e delle forme associative. I soggetti hanno diritto a fare le segnalazioni (relative ad esempio a mal funzionamenti, disservizi o altro), presentare reclami, ricevere risposte e informazioni.

La partecipazione è promossa anche attraverso riunioni periodiche con i familiari degli ospiti e con i referenti dei servizi territoriali. A tutti è lasciata la possibilità di fare proposte di miglioramento e di fornire suggerimenti per migliorare le attività e i servizi.

Di particolare importanza è l'attività di collaborazione e partecipazione con le associazioni di volontariato del territorio.

### **Soddisfazione**

La soddisfazione dell'utenza è uno degli obiettivi che l'ASP si pone durante l'erogazione dei servizi. Essa rappresenta uno degli strumenti a disposizione dell'ASP per monitorare il livello di qualità percepita dei servizi resi e gli standard raggiunti. Per questo motivo viene svolta periodicamente un'indagine di customer satisfaction, al fine di valutare la corrispondenza fra la qualità percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e le loro aspettative.

L'indagine viene svolta attraverso la somministrazione di questionari agli utenti e ai loro familiari. Gli aspetti che vengono indagati riguardano l'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature, la capacità di prestare il servizio in modo affidabile e puntuale, la professionalità

e la disponibilità del personale, la capacità di risposta al bisogno, la qualità dei servizi ausiliari, l'adeguatezza della parte sanitaria.

### **Reclami formali**

È sempre possibile richiedere chiarimenti ed esporre apprezzamenti, problemi o disservizi. Tale diritto può essere esercitato in via informale, rivolgendosi direttamente al Responsabile del Servizio interessato, oppure mediante segnalazione formale (compilando il modulo allegato alla presente carta) in adempimento al D.P.C.M. 27 gennaio 1994.

Il modulo può essere consegnato a mano al centralino o agli uffici amministrativi, inviato per posta raccomandata alla sede legale dell'ASP, per fax al numero 0522 - 874394 o via e-mail all'indirizzo [asp@pec.carlosartori.it](mailto:asp@pec.carlosartori.it).

L'eventuale reclamo deve essere inoltrato entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo. Al momento della presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine.

In caso di reclamo formale l'ASP si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo (90 giorni in caso siano necessari accertamenti tecnici).

### **Colloqui**

È sempre possibile fissare colloqui e appuntamenti con i Responsabili dei servizi, con il Responsabile degli uffici amministrativi e con il Direttore Generale contattando l'azienda ai recapiti contenuti nella presente carta dei servizi, sul sito e nelle bacheche.

Gli orari di apertura al pubblico delle strutture e degli uffici sono esposti nelle bacheche e sul sito internet dell'ASP.

### **Accesso agli atti e accesso civico**

Nel rispetto delle previsioni normative, in particolare la l. n. 241/1990 e successive modificazioni e il d. lgs. n. 33/2013 e smi relativamente all'accesso civico, e dei principi di trasparenza e imparzialità l'ASP garantisce il diritto di accesso agli atti.

Il diritto di accesso ad atti e documenti amministrativi disciplinato dalla legge n. 241 del 1990 e smi può essere esercitato da coloro che detengano un interesse qualificato relativamente ai documenti in oggetto mediante la visione o l'estrazione di copia del documento di interesse. La richiesta di accesso agli atti e ai documenti può essere esercitata:

- in via formale compilando l'apposito modulo;
- in via informale, attraverso richiesta verbale immediatamente accoglibile.

La richiesta deve sempre essere redatta per iscritto nel caso di documenti contenenti dati riservati e coperti dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria).

La valutazione è effettuata a cura del Responsabile dell'Area Tecnico Amministrativa dell'ASP. Eventuali costi, relativi ad esempio a fotocopie, sono a carico dell'utente.

L'esercizio del diritto di accesso civico, al contrario, riguarda i dati, i documenti e le informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria per i quali è stata omessa la pubblicazione ed è gratuito. Il Responsabile della trasparenza è il Direttore Generale dell'ASP. Per ulteriori informazioni si rimanda alla Sezione "Amministrazione trasparente" (sottosezione Altri contenuti - Accesso civico) del sito web istituzionale dell'ASP.

### **Protezione dei dati personali**

In ottemperanza al D.lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e al Regolamento europeo UE 679/2016, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli anziani.

I dati sensibili vengono trattati solo ove indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

ASP CARLO SARTORI



I NOSTRI SERVIZI

## **LE STRUTTURE RESIDENZIALI**



# Strutture comunitarie residenziali



## Le Strutture Residenziali per Anziani

### Destinatari

Le Case Residenza sono strutture socio-sanitarie residenziali destinate ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, con problematiche assistenziali e sanitarie, con elevato fabbisogno assistenziale e che, per questo, non possono essere adeguatamente assistiti a domicilio.

### Descrizione del servizio

Le strutture offrono assistenza globale alla persona e perseguono il massimo benessere possibile per la persona stessa in stretta collaborazione con la famiglia. Esse offrono ospitalità ed assistenza socio-sanitaria, occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione. Vengono garantiti l'assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere.

Nelle strutture sono presenti spazi comuni per soggiorno, sale da pranzo, spazi per l'attività di animazione e per l'attività riabilitativa e motoria, bagni attrezzati e locali per la cura della persona. La disposizione degli arredi è tale da garantire la sicurezza degli ospiti, coniugandola con il bisogno di funzionalità e di armonia. Gli ambienti sono dotati di impianto di climatizzazione e di apparecchiature elettromedicali ed ausili per disabili.

È a disposizione degli utenti il telefono e un sistema wi fi per la connessione internet.

I posti che vengono garantiti fanno riferimento a:

- **Casa Residenza ad ingresso definitivo** per anziani non autosufficienti, oppure ad ingresso temporaneo con funzione di **ricovero di sollievo**;
- **Casa Residenza ad Elevata Intensità Sanitaria** (temporanea) destinato agli anziani non autosufficienti con gravi problematiche assistenziali e sanitarie o con disturbi comportamentali che, pur non avendo bisogno di specifiche prestazioni ospedaliere, necessitano di elevati livelli di aiuto, sostegno e protezione in un ambiente idoneo.

I posti sono suddivisi in nuclei. Il Nucleo è una forma di organizzazione adottata per favorire un rapporto il più possibile continuo e personalizzato nei confronti dell'anziano, soprattutto in alcune attività assistenziali svolte in precisi momenti della giornata (igiene del mattino, bagni, pasti, messe a letto).

I servizi che sono garantiti all'utente comprendono:

*Servizio alberghiero* che include vitto, alloggio, servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria piana e di quella personale, pulizia dei locali. Le strutture dispongono di sale da pranzo e sale per soggiorno e attività collettive. Le strutture dispongono inoltre di un ampio giardino attrezzato per essere fruito durante la stagione primaverile ed estiva. Il *Servizio di guardaroba e lavanderia* comprende il lavaggio, la stiratura e le piccole riparazioni del guardaroba personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana

(lenzuola, federe, copriletto, asciugamani, biancheria da tavola). La biancheria personale dell'ospite viene etichettata mediante l'applicazione di apposite etichette numerate per poter essere riconosciuta in qualunque momento. Il *servizio di pulizia* viene svolto attraverso una ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e alla periodica sanificazione degli ambienti di vita dell'ospite e degli spazi comuni, al fine di salvaguardare la salubrità degli ambienti. Il *servizio di ristorazione* viene garantito per entrambe le strutture attraverso la cucina interna alla struttura, nel rispetto delle regole per l'igiene e la conservazione degli alimenti nonché secondo le specifiche diete individuali. Il menù garantisce una pluralità di scelte in base alle stagioni.

La produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione che utilizza le cucine interne alle strutture.

*Servizio socio-assistenziale:* comprende attività di aiuto all'ospite nella vita quotidiana, quali ad esempio l'assistenza tutelare anche nelle ore notturne, la vestizione, la deambulazione, l'igiene e cura della persona, la somministrazione dei pasti con aiuto. Il servizio è erogato mediante personale qualificato in possesso dell'attestato professionale regionale che si occupa della cura nell'arco delle 24 ore. Le attività socio-assistenziali sono coordinate dai Responsabili di nucleo che pianificano il lavoro di assistenza e sono il punto di riferimento per i famigliari. È presente inoltre un OSS tutor con funzione di supporto emotivo e relazionale;

*Prestazioni sanitarie,* quali assistenza medica di base, specialistica, infermieristica, riabilitativa e farmaceutica, in ottemperanza alla D.G.R. Emilia-Romagna 1378/99 e successive modificazioni. *L'assistenza medica di base* viene garantita attraverso i medici che operano presso le strutture. I famigliari possono richiedere appuntamenti per ricevere informazioni sullo stato di salute dell'anziano. Nelle ore notturne e nei giorni festivi l'assistenza medica in caso di urgenza è garantita dalla Guardia Medica dell'AUSL. *L'assistenza infermieristica* è garantita nell'arco delle 24 ore da infermieri professionali che si occupano della somministrazione delle terapie, degli esami strumentali e delle medicazioni. *L'assistenza fisioterapica e riabilitativa* è garantita da fisioterapisti della riabilitazione che effettuano attività terapeutiche per la riabilitazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive sia individuali che di gruppo. *L'assistenza farmaceutica* è assicurata dall'Azienda U.S.L. mediante la fornitura gratuita di farmaci compresi nel prontuario terapeutico provinciale con esclusione dei farmaci di fascia "C";

*Attività ricreative, di animazione e cura della persona,* finalizzate a intrattenere l'anziano e stimolare in vario modo la vita dell'anziano e a migliorarne la qualità. Le attività di animazione comprendono gite ed uscite, intrattenimenti musicali, momenti di gioco e attività motorie. Le attività di cura della persona includono il servizio di parrucchiere/barbiere (lavaggio, taglio, messa in piega, tinta e barba) e il servizio di manicure e pedicure;

*Attività di mobilitazione, di stimolazione e mantenimento delle capacità psicofisiche residue,* le quali includono anche attività riabilitative in situazioni acute o per i trattamenti prescritti dal fisiatra;

Servizi complementari quali *l'assistenza religiosa, trasporti e attività di volontariato.*

L'ASP svolge inoltre funzioni di depositario, a titolo gratuito, di beni o piccole somme di denaro dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi famigliari.

Tutti gli interventi sono erogati in base ad un Piano Assistenziale Individualizzato, che viene elaborato per ogni anziano accolto e che cerca di coniugare i bisogni assistenziali con le sue abitudini di vita.

## **Modalità di accesso**

Gli accessi ai posti contrattualizzati con l'AUSL sono individuati dal Servizio Assistenza Anziani distrettuale e sono riservati ai residenti del distretto. Pertanto, per accedere al servizio di Casa Residenza occorre rivolgersi all'Assistente Sociale (Responsabile del caso) anziani del proprio Comune di residenza.

Le fasi per l'accesso ai servizi si compongono dei seguenti passaggi:

- Valutazione da parte dell'assistente sociale;
- Valutazione dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica) o UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) ai sensi della legge regionale n. 5/1994;
- Elaborazione del Piano di vita e di cura in accordo con la famiglia;
- Autorizzazione all'accesso dell'anziano presso i posti contrattualizzati individuati dal SAA distrettuale.

L'ingresso alle strutture residenziali è regolamentato da una graduatoria distrettuale alla quale si accede in base a criteri espressi in punteggi.

Gli ingressi degli utenti ai posti privati vengono gestiti direttamente dall' ASP dando la priorità ai cittadini del distretto. Per accedervi occorre rivolgersi direttamente al Coordinatore di struttura per un primo colloquio e la presentazione della domanda.

Per l'ammissione sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e il documento di valutazione effettuato dall'UVG o UVM (unitamente ad eventuali ulteriori referti medici).

Di norma, prima dell'ingresso di ogni utente, il personale della struttura effettua un colloquio con l'utente e la famiglia (o le persone di riferimento) e, qualora ritenuto necessario, una visita al domicilio (o comunque nel luogo in cui l'anziano è accolto) da parte della Responsabile delle Attività Assistenziali di nucleo, allo scopo di una reciproca conoscenza e di acquisire le informazioni di carattere socio-sanitario e le abitudini di vita dell'anziano per un'adeguata presa in carico.

## **Regole per visite familiari durante l'emergenza sanitaria**

Nel corso dell'emergenza sanitaria per COVID 19 l'accesso dei familiari alle CRA è regolato come segue:

- Attivazione di uno sportello anche telefonico di prenotazioni e informazioni dal lunedì al venerdì dalle 9-11 per ogni struttura che accolga le richieste di prenotazione visita e che faccia una prima intervista (triage) applicando la scheda definita;
- Tenuta di una agenda di prenotazione che deve essere conservata in struttura per 30 giorni
- Compilazione ad ogni accesso di un familiare alla visita di una scheda di screening, che deve essere conservata in struttura per 30 giorni e che può essere fornita in copia, se richiesta, al visitatore;

- Prima della visita è necessario che il familiare proceda alla igienizzazione delle mani, rilevazione della temperatura corporea e che indossi la mascherina. Tali passaggi possono essere fatti attraverso il portale installato all'ingresso di ogni struttura.
- Durante le visite sarà sempre presente un operatore dedicato al fine di monitorare il rispetto delle regole definite ed anche per facilitare l'incontro tra familiare e anziano.
- Le visite durano di norma 30 minuti
- Sconsigliato l'accesso ai minori per i quali non sia possibile garantire il rispetto delle misure di sicurezza

Inoltre verranno privilegiati gli spazi esterni per l'effettuazione delle visite e quando non possibile destinare apposite aree all'interno delle strutture, appositamente segnalate, e solo nei casi autorizzati presso il letto degli ospiti. E' vietato l'accesso dei visitatori ai locali diversi da quelli adibiti a visita e il permanere in zone comuni delle strutture.

Gli ambienti frequentati dai visitatori sono disinfettati prima e dopo ogni visita e verranno effettuati frequenti cambi di aria

- qualora la visita venga fatta all'interno della struttura presso la STANZA DEGLI ABBRACCI è necessario che il familiare igienizzi le mani. Durante la visita può abbassarsi la mascherina e non deve indossare né cuffia né camice né guanti.

La disinfezione della postazione va fatta dopo ogni visita.

I guanti applicati alle postazioni sono sostituiti sempre dopo ogni visita e riposizionati i nuovi.

- le visite nelle aree di degenza sono consentite in casi di estrema necessità o indifferibilità e su autorizzazione specifica del responsabile di struttura, sentito il medico curante, che provvederanno a definire anche le modalità di accesso, i percorsi di ingresso e di uscita e le modalità di permanenza

- le visite ad anziani con disturbi cognitivi (es. ospiti con wondering ed impossibilità a tenere la mascherina, o difficoltà a mantenere le distanze o stare nei limiti di luoghi e tempi senza arrecargli disagio) devono essere preventivamente concordate con il medico di struttura e definite nel PAI coinvolgendo l'intera equipe. Qualora possibile privilegiare visite all'aperto, in tal caso possono essere anche di un'ora.

- qualora un visitatore non rispetti le indicazioni di sicurezza, anche dopo diverse sollecitazioni, deve essere allontanato dalla struttura. In tali casi promuovere i contatti a distanza.

- tutto il personale, in generale, vigila sulla corretta applicazione delle misure di sicurezza ed è tenuto a segnalare al proprio responsabile comportamenti difformi

## **Dimissioni e trasferimenti**

In caso di ricovero temporaneo esso termina alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

In caso di ricovero a tempo indeterminato, esso ha termine per dimissioni volontarie, o al momento del decesso.

Al momento della dimissione l'ASP restituirà all'utente tutte le sue proprietà.

È possibile richiedere il trasferimento ad altre strutture da parte dell'ospite o dei suoi familiari. Allo stesso modo, l'ASP può disporre trasferimenti dell'anziano da una stanza all'altra dietro motivate esigenze e dandone comunicazione adeguata al residente e alla famiglia.

## Costi a carico dell'utente

Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera.

Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, vengono approvate dall'Unione Val d'Enza, nell'ambito della programmazione distrettuale, le tariffe a carico degli utenti.

I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di integrazioni tariffarie da parte dei servizi sociali territorialmente competenti, determinate sulla base di criteri ISEE.

Le rette vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'ospite o di un suo familiare e viene versata presso il Tesoriere dell'Azienda una caparra infruttifera pari ad una mensilità media, ad eccezione della Casa Residenza temporanea e della Casa Residenza ad Alta Valenza Sanitaria (AVS).

Il pagamento, a seguito di ricevimento di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento.

Al momento del colloquio con l'Assistente Sociale vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

## Le figure professionali che operano nei servizi

Nelle strutture operano:

- il *Coordinatore di struttura* - Responsabile del Servizio
- il *Responsabile delle Attività Sanitarie* (RAS)
- il *Responsabile delle Attività Assistenziali* (RAA)
- il *Personale medico in convenzione con l'Azienda USL*
- gli *Operatori Socio Sanitari* (OSS)
- gli *Infermieri Professionali* (IP)
- i *Terapisti della Riabilitazione* (TDR)
- gli *Animatori*

## Gli indicatori della qualità del servizio

Gli standard di qualità individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio che l'ASP si impegna a rispettare. In primo luogo, gli standard di qualità che l'ASP garantisce fanno riferimento ai requisiti richiesti per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali ai fini dell'autorizzazione al funzionamento, previsti con delibera della Giunta regionale 564/2000, e ai requisiti per l'accreditamento delle strutture residenziali per anziani, previsti con la delibera di Giunta Regionale 514/2009 e smi. A questi si aggiungono una serie di standard specifici, individuati da ASP per ogni area di attività, i cui risultati sono riscontrabili nei documenti di riferimento.

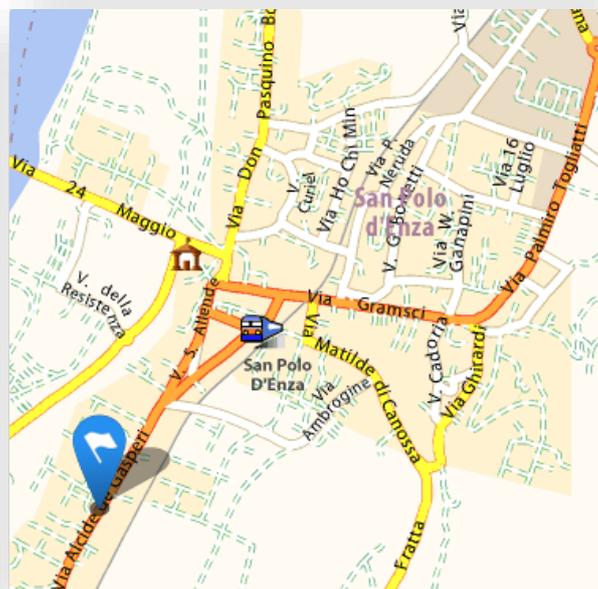
## Standard di qualità

AREA DELLA QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza e personalizzazione dell'accoglienza	Completezza delle informazioni al momento dell'ingresso con riferimento a: - informazioni sui costi e sui servizi resi all'ospite e ai suoi famigliari; - consegna della carta dei servizi; - sottoscrizione del contratto di ingresso; - compilazione delle schede di ingresso e del piano assistenziale individualizzato (PAI).
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Esposizione degli orari di apertura dei servizi. Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei servizi e i medici in servizio presso l'ASP.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web. Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità.
<i>Coinvolgimento e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine semestrale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Svolgimento di almeno un'assemblea famigliare l'anno. Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro famigliari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.
<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area alberghiera</i>	Adeguatezza delle strutture	Rispetto dei requisiti strutturali previsti dalla Deliberazione Consiglio Regionale n. 560/1991 e dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 564/2000 e smi.
	Adeguatezza delle condizioni igieniche degli ambienti	Frequenza giornaliera delle pulizie dei bagni, delle stanze degli ospiti e degli spazi comuni. Sanificazione trimestrale dei locali.
	Adeguatezza degli arredi e dell'ambiente microclimatico	Presenza di arredi e attrezzature adeguati alla tipologia di utente. Costante verifica dell'adeguatezza delle condizioni microclimatiche.
	Adeguatezza del servizio lavanderia e guardaroba personale	Ritorno dei capi personali lavati e stirati entro 5 giorni dal ritiro. Servizio comprensivo di piccole riparazioni e consegna nell'armadio personale dell'ospite.

	Adeguatezza del servizio di lavanderia piana	Frequenza dei cambi settimanale e al bisogno.
	Adeguatezza del servizio ristorazione	<p>Apertura e funzionalità della cucina 7 giorni a settimana.</p> <p>Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti.</p> <p>Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali, rotazione delle proposte a ciclicità mediamente mensile (piatti della tradizione proposti nei giorni festivi).</p> <p>Menù a proposte plurime.</p> <p>Cambio del menù stagionale almeno 2 volte nell'anno.</p>
<i>Area dell'assistenza sociale e sanitaria</i>	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	In rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali sull'accREDITamento si garantisce il rapporto standard del personale in relazione al numero di anziani non autosufficienti come definito nell'allegato D.2.2 punto SPRA 2 DGR 514/2009. Il parametro viene adeguato annualmente in base alla valutazione delle condizioni degli anziani (case mix di struttura). Sono fatte salve le specifiche esigenze dei servizi dedicati alle demenze, all'alta valenza sanitaria e agli ospiti psichiatrici. Il personale è presente per tutto l'arco delle 24 ore secondo turnazioni prestabilite.
	Adeguatezza delle procedure	<p>Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in carico e accoglienza;</li> <li>- alzate;</li> <li>- bagno di pulizia;</li> <li>- miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza.</li> </ul> <p>Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).</p>
	Adeguatezza dell'assistenza di base	<p>Igiene personale quotidiana.</p> <p>Cambio presidi incontinenza 3 volte al giorno e al bisogno.</p> <p>Cambio biancheria ogni 2 giorni o al bisogno.</p> <p>Almeno un bagno completo ogni 10 giorni.</p>

	Personalizzazione dell'assistenza	<p>Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) per ciascun ospite e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi.</p> <p>Possibilità di tenere oggetti personali di arredamento nella propria stanza da letto.</p> <p>Scelta quotidiana degli indumenti condivisa con l'ospite.</p> <p>Possibilità di visita da parte di familiari o amici in ogni orario della giornata nel rispetto delle regole comunitarie.</p> <p>Identificazione di un OSS Tutor con funzioni di supporto all'ospite a cui rivolgersi.</p> <p>Utilizzo di accorgimenti utili a garantire il rispetto della privacy in caso di bisogno.</p> <p>Telefonata quotidiana al reparto ospedaliero in caso di ricovero.</p> <p>Disponibilità per tutti gli ospiti di fruire dei servizi di cura della persona (pedicure/manicure, barbiere/parrucchiere, podologo).</p>
	Accompagnamento e personalizzazione della dimissione	<p>Garanzia della continuità assistenziale attraverso il raccordo con i servizi eventualmente necessari, il supporto e l'accompagnamento dei famigliari.</p> <p>Compilazione della documentazione necessaria a garanzia della continuità assistenziale.</p>
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica, medica e riabilitativa	<p>Presenza di un Infermiere Professionale ogni 12 anziani non autosufficienti con prestazioni commisurate al bisogno per anziani autosufficienti.</p> <p>Presenza di un Fisioterapista ogni 60 anziani non autosufficienti.</p> <p>Presenza di personale medico per 6 ore settimanali ogni 30 ospiti.</p> <p>Visite del medico di base all'ingresso e al bisogno.</p> <p>Accompagnamento alle visite mediche specialistiche in caso di impossibilità del parente.</p>
<i>Area delle attività ricreative e animazione</i>	Adeguatezza delle attività di animazione	Presenza di un animatore ogni 60 anziani non autosufficienti.
<i>Area del personale</i>	Adeguatezza della formazione	Approvazione del piano formativo annuale. Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti
<i>Area amministrativa</i>	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).

## Casa Residenza Anziani “Carlo Sartori”



Si trova a San Polo d'Enza in via Alcide De Gasperi, 3.

Il servizio è sempre aperto e funzionante. I posti disponibili sono 89.

Agli ospiti residenti viene fornita assistenza socio sanitaria e la pianificazione quotidiana di attività animative di gruppo e individuali sulla base delle possibilità della persona e in coerenza con al storia di vita del residente.

**Visite Familiari:** si applica quanto previsto dal paragrafo “ Regole per visite famigliari durante l'emergenza sanitaria” a pag.17

## **A chi rivolgersi**

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio sociale anziani del Comune di residenza del Distretto sociale della Val d'Enza oppure alla Coordinatrice della struttura, sig.ra Stefania Lemmi, al numero *0522/873123 interno 9*, o attraverso il centralino nella fascia oraria del mattino.

## **Organizzazione Posti durante l'emergenza sanitaria :**

Totale posti letto Casa Residenza definitiva : 72 contrattualizzati e accreditati

Posti ad Alta Valenza Sanitaria : 8 contrattualizzati e accreditati

Posti di sollievo : 2 nel periodo estivo

Posti non contrattualizzati e accreditati : 3

Possibilità di isolamento massima : 11

## **Rette anno 2022**

Ingresso residenziale contrattualizzati : euro 51,00

Ingresso residenziale non contrattualizzati :

- Per i residenti nei comuni di Gattatico, Campegine, Sant'Ilario e Cavriago e fuori Distretto: **115 € al gg**
- Per i residenti a San Polo, Canossa, Montecchio, Bibbiano: **95€ al gg**

Ingresso posti alta valenza sanitaria : 51,00

Ingresso residenziale temporaneo non contrattualizzati:

- Per i residenti nei comuni di Gattatico, Campegine, Sant'Ilario e Cavriago e fuori Distretto: **115 € al gg**
- Per i residenti a San Polo, Canossa, Montecchio, Bibbiano: **95€ al gg**

Ingresso temporaneo contrattualizzati :

- primi 30 gg ( primo mese) euro 26,50
- successivi 60 gg( secondo e terzo mese) euro 50,05



## Casa Residenza Anziani “CRA Cavriago”



La struttura si trova a Cavriago in via Aspromonte 2.

La struttura ha una capacità ricettiva di 48 POSTI LETTO

Agli ospiti residenti viene fornita assistenza socio sanitaria e la pianificazione quotidiana di attività animative di gruppo e individuali sulla base delle possibilità della persona e in coerenza con la storia di vita del residente.

Sono favorite le iniziative che consentono la partecipazione degli utenti alla vita di paese.

**Visite Familiari** : si applica quanto previsto dal paragrafo “ Regole per visite famigliari durante l'emergenza sanitaria” a pag.17

### **A chi rivolgersi**

Per ricevere ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al Servizio sociale anziani del Comune di residenza del Distretto sociale della Val d'Enza oppure alla Coordinatrice della struttura, Dott.ssa Raffaella Lovaglio, al numero 0522/373499 o al 331-4020578 nella fascia oraria del mattino.

### **Organizzazione Posti durante l'emergenza sanitaria :**

Totale posti letto contrattualizzati e accreditati : 30

Posti letto non contrattualizzati e accreditati : 18

Possibilità di isolamento massima : 4

### **Rette anno 2022**

Ingresso residenziale contrattualizzati : euro 50,05

Ingressi residenziali non contrattualizzati residenti Cavriago : 75,69

Ingressi residenziali non contrattualizzati non residenti Cavriago : 88,25

ASP CARLO SARTORI



I NOSTRI SERVIZI

## **LE STRUTTURE SEMI-RESIDENZIALI**

## Centri e strutture semi-residenziali

### *I Centri Diurni Anziani*

#### **Destinatari**

I Centri Diurni offrono ospitalità diurna a persone anziane parzialmente o completamente non autosufficienti, avendo come obiettivo primario il mantenimento dell'anziano nell'ambito familiare il più a lungo possibile sostenendo fortemente la sua famiglia.

I destinatari del servizio sono persone over 65 anni, o con età inferiore affette da patologie equiparabili a quelle dell'età senile, residenti nel Comune in cui è presente il servizio e, in base alla disponibilità e agli specifici accordi, negli altri Comuni del distretto.

#### **Descrizione del servizio**

Il Centro Diurno è un servizio socio-assistenziale a carattere semiresidenziale che offre tutela socio-sanitaria, occasioni di vita comunitaria e un sostegno all'anziano e alla sua famiglia, compensando (e ove possibile potenziando) le competenze relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione. La sua finalità principale è quella di mantenere l'anziano nelle condizioni di massimo benessere possibile all'interno del suo contesto familiare e sociale, in modo da evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

Il servizio offre ospitalità diurna unitamente a interventi di tutela e attività di socializzazione, riattivazione, e mantenimento delle capacità residue. A tal fine vengono progettate e realizzate attività, sia individuali che di gruppo, nel rispetto della libertà di scelta di ogni anziano e delle sue abitudini di vita.

Le *attività* che sono garantite all'utente sono complementari agli altri servizi forniti da ASP sul territorio e comprendono:

- *Assistenza tutelare diurna*, la quale consiste nel controllo delle condizioni psicofisiche e delle posture dell'anziano, nella cura, nell'idratazione e nel supporto ai bisogni fisiologici. A ciò si aggiunge la *tutela degli ospiti con problemi cognitivi*;
- *Trasporto da e per il Centro Diurno*;
- *Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle attività quotidiane*;
- *Assistenza igienica quotidiana, bagno assistito settimanale e cure estetiche*;
- *Deambulazione assistita*;
- *Attività di ginnastica dolce di gruppo*;
- *Svolgimento di uscite periodiche e partecipazione a progetti speciali* (ad esempio danzaterapia, musicoterapia);
- *Somministrazione dei pasti* (colazione, pranzo, merenda e cena) con eventuale aiuto nell'assunzione;
- *Messa a letto/alzata per riposo pomeridiano*;
- *Assistenza infermieristica*;
- *Aiuto nella corretta assunzione dei farmaci prescritti*;
- *Possibilità di effettuare controlli medici di base* attraverso visite programmate o su richiesta e di ricevere *prestazioni infermieristiche* eventualmente necessarie in sede;
- *Svolgimento di attività di socializzazione, animazione e intrattenimento* ricreativo e culturale e di attività occupazionali, garantite attraverso le attività degli animatori, degli OSS e dei volontari che operano presso i Centri Diurni.

La pulizia dei locali è assicurata da una ditta specializzata che cura la pulizia quotidiana e la disinfezione dei locali.

La produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione.

Il servizio di trasporto è svolto in accordo con le associazioni del territorio ed in particolare con l'A. P. Croce Bianca di Sant'Ilario d'Enza per la relativa struttura semi-residenziale, con l'Auser per quanto riguarda il CD di San Polo e tramite la Croce Arancione per il CD di Montecchio Emilia.

Le attività del Centro Diurno sono svolte da un'equipe interdisciplinare composta da RAA, Servizio Infermieristico Domiciliare (SID), operatori socio-sanitari, animatore, ed in stretta collaborazione con le Responsabili del Caso, i Medici di medicina generale e specialisti.

L'anziano mantiene il proprio medico di medicina generale, al quale il servizio si rivolge per qualsiasi bisogno sanitario della persona.

### **Modalità di accesso**

Gli accessi ai posti delle strutture semi-residenziali sono individuati dal Servizio Sociale Anziani del Comune di residenza e sono riservati ai residenti del distretto.

Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale agli anziani Responsabile del caso del proprio Comune di residenza.

Segue la valutazione dello stato di salute psicofisica da parte dell'UVG il quale predispone un piano di vita e di cura dell'anziano.

L'Assistente Sociale dispone l'accesso ai servizi sulla base della valutazione da parte dell'UVG.

Successivamente all'ingresso viene individuato un Piano Assistenziale Individualizzato in accordo con la famiglia e con il Responsabile delle Attività Assistenziali del Centro Diurno.

Per l'ammissione sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e il documento di valutazione effettuato dall'UVG (unitamente ad eventuali ulteriori referti medici specialistici).

Durante il periodo di ambientamento la frequenza con cui la persona usufruisce dei servizi può variare per esigenze sia dei famigliari che del servizio. Nel caso di variazione sostanziale e definitiva della frequenza, l'ASP valuta la compatibilità della stessa con la gestione dell'organizzazione del servizio.

### **Dimissioni, trasferimenti e modalità di frequenza**

L'anziano può frequentare il Centro Diurno in tutte o in alcune giornate della settimana secondo le seguenti modalità:

- giornata intera (con o senza cena);
- mezza giornata: mattino o pomeriggio (con o senza pasto).

La frequenza del Centro Diurno è concordata tra anziano/famigliari e Servizio in base alle singole esigenze. È prevista la possibilità di concordare l'utilizzo del servizio di trasporto.

In caso di assenza viene corrisposto dall'utente un ammontare pari al 45% della retta.

In caso di assenza la famiglia è tenuta a darne comunicazione il giorno precedente.

Le assenze che superano quanto stabilito da contratto comportano la dimissione dal servizio.

La frequenza al Centro Diurno termina alla data prefissata, per dimissioni volontarie o in caso di decesso dell'anziano.

L'anziano può richiedere trasferimenti seguendo il percorso utilizzato per l'ingresso.

### **Costi a carico dell'utente**

Alle diverse modalità di frequenza corrispondono diverse tariffe.

Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, vengono approvate dall'Unione Val d'Enza, nell'ambito della programmazione distrettuale, le tariffe a carico degli utenti.

Il servizio è a pagamento in base ad una retta giornaliera e al costo dell'eventuale trasporto e/o prestazioni aggiuntive.

I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal FRNA (Fondo Regionale Non Autosufficienza) e di integrazioni tariffarie da parte dei servizi sociali territorialmente competenti, determinate sulla base dell'attestazione ISEE.

Le rette vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'ospite o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricezione di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento.

Al momento del colloquio con l'Assistente Sociale vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

### **Le figure professionali che operano nel servizio**

Nelle strutture semi-residenziali operano:

*Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)*

*Operatori Socio Sanitari (OSS)*

*Infermieri Professionali (IP)*

*Terapisti della Riabilitazione*

*Animatori*

## Gli indicatori della qualità del servizio

Area della qualità	Fattori di qualità	Standard di riferimento
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza dell'accoglienza e supporto all'inserimento	Colloquio e visita con permanenza di alcune ore presso il Centro Diurno da parte dell'utente e dei famigliari a secondo delle necessità (di norma entro 3/4 giorni dalla segnalazione dell'assistente sociale). Completezza delle informazioni al momento dell'ingresso con riferimento a: - informazioni sui costi e sui servizi resi all'ospite e ai suoi famigliari; - consegna della carta dei servizi; - sottoscrizione del contratto di ingresso.
	Personalizzazione dell'accoglienza	Compilazione della cartella personale dell'utente. Stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) entro 30 giorni dall'ingresso.
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Esposizione degli orari di apertura dei servizi. Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei Centri Diurni.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web. Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità. Invio di comunicazioni scritte in caso di chiusura per sciopero almeno 5 giorni prima.
<i>Coinvolgimento e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine annuale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro famigliari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.
<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area alberghiera</i>	Adeguatezza delle strutture	Rispetto dei requisiti strutturali previsti dalla Deliberazione Consiglio Regionale n. 560/1991 e dalla Deliberazione Giunta Regionale n. 564/2000 e smi.
	Adeguatezza delle condizioni igieniche degli ambienti	Frequenza giornaliera delle pulizie dei bagni e degli spazi comuni. Sanificazione trimestrale dei locali.
	Adeguatezza degli arredi e dell'ambiente microclimatico	Presenza di arredi e attrezzature adeguati alla tipologia di utente. Costante verifica dell'adeguatezza delle condizioni microclimatiche.
	Adeguatezza del servizio di lavanderia piana	Disponibilità di biancheria per il letto per i riposi pomeridiani, accessori per il bagno e biancheria da

		tavola (tovagliato e bavagli). Frequenza dei cambi settimanale e al bisogno.
	Adeguatezza del servizio ristorazione	Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti. Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali, rotazione delle proposte a ciclicità mediamente mensile (piatti della tradizione proposti nei giorni festivi). Menù a proposte plurime. Cambio del menù stagionale almeno 2 volte nell'anno.
<i>Area dell'assistenza sociale e sanitaria</i>	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	In rispetto dei parametri previsti dalle norme Regionali sull'accREDITamento si garantisce il rapporto standard di 1 operatore ogni 8 anziani non autosufficienti di grado moderato e di uno a 5 anziani non autosufficienti di grado severo.
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica e riabilitativa	Presenza di un Infermiere Professionale per almeno 3 ore a settimana. Presenza di un Fisioterapista in modo programmato.
	Adeguatezza delle procedure	Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a: - presa in carico e accoglienza; - alzate; - bagno di pulizia; - miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza. Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).
	Personalizzazione dell'assistenza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) per ciascun ospite e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi.
<i>Area delle attività ricreative e animazione</i>	Adeguatezza delle attività di animazione	Presenza di un animatore nel rapporto di 12 ore settimanali ogni 10 utenti e di ulteriori 3 ore per ulteriori 5 utenti.
<i>Area del personale</i>	Adeguatezza della formazione	Approvazione del piano formativo annuale. ...Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti
<i>Area amministrativa</i>	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).



## IMPORTO RETTE CENTRO DIURNO DI CAMPEGINE ANNO 2022

Giornata intera con cena : euro 30.00

Giornata intera senza cena: euro 27.50

Metà giornata con pasto: euro 21.50

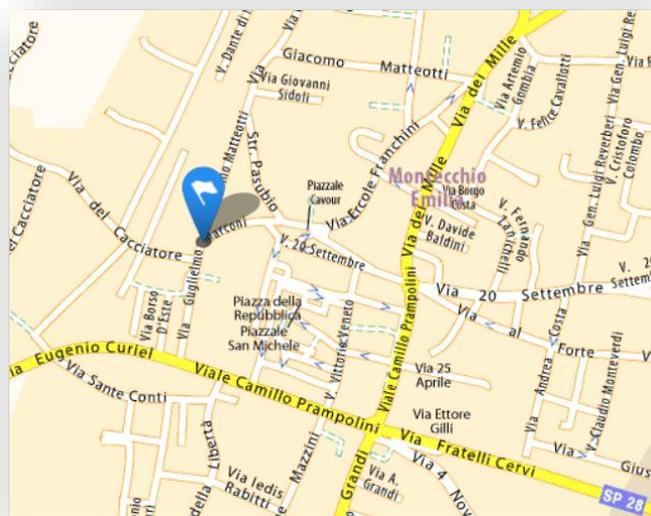
Metà giornata senza pasto: euro 11.00

Pasto singolo: euro 8.00

**Prestazioni aggiuntive:**

- Servizio Lavanderia (a richiesta) euro 17.00

## Centro Diurno di Montecchio Emilia



Si trova a Montecchio Emilia in Viale Marconi, 7.

La struttura ha una disponibilità di due nuclei, rispettivamente di n. 25 e n. 10 posti. L'orario di apertura è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 18.30, il sabato dalle ore 07.45 alle 17.30 e la domenica dalle ore 07.45 alle ore 18.30, con possibilità di frequenza personalizzata.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare il Responsabile del Centro Diurno, Lorena Morini, al 0522-861832 oppure 334/6351497

## ORGANIZZAZIONE POSTI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA

Apertura del Centro Diurno con costituzione di due gruppi:

1° GRUPPO "nucleo giallo" capienza massima 18 persone aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.30, al sabato dalle ore 08.00 alle ore 17.30

2° GRUPPO DI UTENTI "nucleo azzurro" capienza massima 10 persone, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00

## **IMPORTO RETTE CENTRO DIURNO DI MONECCHIO EMILIA ANNO 2022**

Giornata intera: euro 22,00

Metà giornata con pasto: euro 15,00

Metà giornata senza pasto: euro 9,00

Pasto singolo: euro 7,00

Bagno: euro 9,00

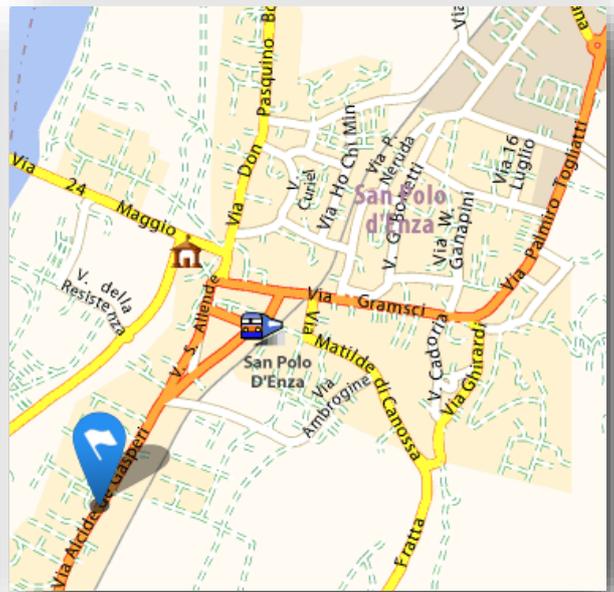
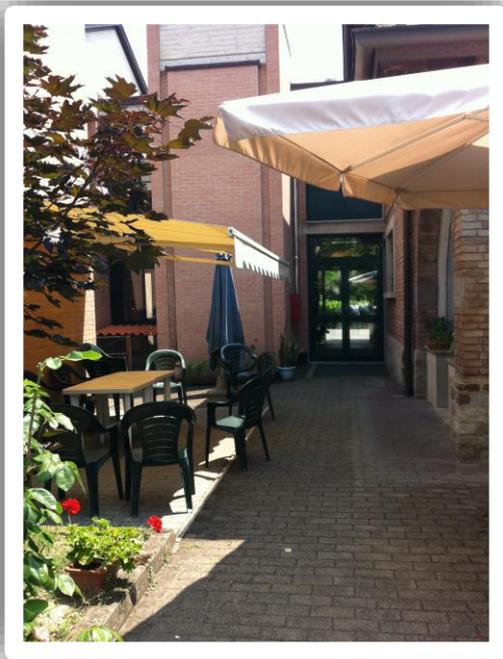
### **Trasporto:**

- Trasporto una tratta: euro 2,00
- Trasporto due tratte: euro 4,00
- Nel distretto e Monticelli: euro 10,00
- Fuori distretto (Parma e Reggio): euro 20,00
- Altre destinazioni provinciali: euro 40,00

### **Solo attività riabilitativa presso il Centro Diurno:**

- Retta massima euro 8,00

## Centro Diurno di San Polo d'Enza



Si trova a San Polo d'Enza in via Alcide De Gasperi, 3.

La struttura ha una disponibilità di 25 posti. Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00. È aperto anche la 2° e la 4° domenica di ogni mese dalle ore 8.00 alle 18.00.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare il Responsabile del Centro Diurno, Burani Loredana, al seguente numero di telefono *0522-873217 oppure al 346/0912481*

## ORGANIZZAZIONE POSTI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA

Il Centro Diurno è costituito da un unico gruppo con capienza massima di 15 persone, aperto dal lunedì al sabato dalle 07.30 alle ore 18.30

## **IMPORTO RETTE CENTRO DIURNO DI SAN POLO D'ENZA ANNO 2022**

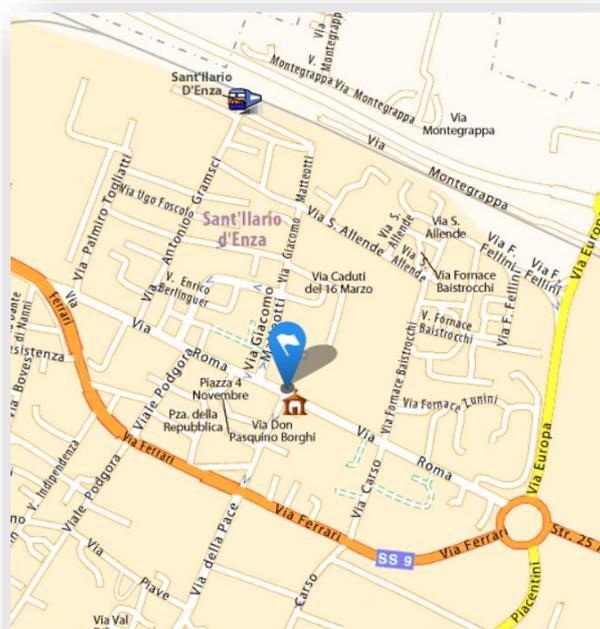
Giornata intera feriale: euro 25,00  
Giornata intera con cena: euro 30,00  
Metà giornata senza pasto: euro 10,00  
Metà giornata con pasto: euro 17,50  
Bagno con un operatore: euro 9,00  
Bagno con due operatori: euro 12,00

### **Servizi aggiuntivi:**

- Servizio lavanderia (a prestazione): euro 9,00
- Trasporto viaggio singolo: euro 2,00

**Utenti fuori comune / distretto  
(quota utenti comune con maggiorazione del 40%)**

## Centro Diurno "Aventia" di Sant'Ilario d'Enza



Si trova a Sant'Ilario in via Roma 84

La struttura ha una disponibilità di 25 posti. Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00. La domenica, per eventuali necessità, si può usufruire del Centro Diurno di Campegine. La frequenza del servizio può essere personalizzata in base alle esigenze degli utenti e dei loro famigliari.

Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.00. La domenica, per eventuali necessità, si può usufruire del Centro Diurno di Campegine. La frequenza del servizio può essere personalizzata in base alle esigenze degli utenti e dei loro famigliari.

### A chi rivolgersi

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare il Responsabile del Centro Diurno Panico Emanuela al seguente numero 0522-479870 oppure al 334/6582407

## ORGANIZZAZIONE POSTI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA

Apertura del Centro Diurno con costituzione di due gruppi così strutturati:

1° GRUPPO "Nucleo A" capienza massima di 18 persone aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.30, al sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00

2° GRUPPO "Nucleo B" capienza massima di 7 persone aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 07.45 alle ore 13.30

**IMPORTO RETTE CENTRO DIURNO  
"AVENTIA" SANT'ILARIO D'ENZA  
ANNO 2022**

Giornata intera con un pasto: euro 22,00

Giornata intera con cena: euro 30,00

Metà giornata senza pasto: euro 12,00

Metà giornata con pasto: euro 17,00

Metà giornata con due pasti: euro 25,00

Bagno con un operatore: euro 10,00

Bagno con due operatori: euro 12,00

**Servizi aggiuntivi:**

- Servizio lavanderia (costo mensile): euro 24,00
- Trasporto viaggio singolo: euro 2,00
- Trasporto due tratte: euro 4,00
- Trasporto nel Distretto (un'ora di impegno dell'operatore): euro 10,00
- Solo pasti presso il centro diurno: euro 8,00

**Utenti fuori comune / distretto (quota utenti comune con maggiorazione del 50%)**

## **Centro Diurno di CAVRIAGO**



Si trova a Cavriago in via Aspromonte, 2.

Il centro diurno è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria e ha una disponibilità di 25 posti, aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 19.30, nel quale vengono messi a disposizione programmi di riabilitazione e di socializzazione.

E' un servizio utilizzabile anche per poche ore al giorno o a giorni alterni in base alle esigenze del singolo utente e della sua famiglia.

### **A chi rivolgersi**

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è inoltre possibile contattare il Responsabile del Centro Diurno, Francesco Deriu al seguente numero di telefono *0522-373497 oppure 339/7754796*

### **ORGANIZZAZIONE POSTI DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA**

Centro Diurno con costituzione di un solo gruppo con capienza massima di 13 persone, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

## **IMPORTO RETTE CENTRO DIURNO DI CAVRIAGO ANNO 2022**

### **Rette convenzionati:**

Giornata intera senza cena: euro 22,10

Giornata intera con cena: euro 26,00

Metà giornata senza pasto: euro 9,10

Metà giornata con pasto: euro 13,00

### **Rette non convenzionati:**

Giornata intera non convenzionato e non residente con cena: euro 48,10

Giornata intera senza cena: euro 33,40

Giornata intera con cena: euro 39,30

Metà giornata senza pasto: euro 13,75

Metà giornata con pasto: euro 19,65

ASP CARLO SARTORI



I NOSTRI SERVIZI

**GLI INTERVENTI A FAVORE DELLA  
DOMICILIARITÀ**

## *Interventi a favore della domiciliarità*

### *I Servizi di Assistenza Domiciliare per anziani*

#### *Destinatari*

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) è un servizio socio-sanitario rivolto a persone over 65 anni, o a persone non autosufficienti (disabili adulti, adulti in regime di N.O.D.O - Nucleo Operativo Domiciliare Oncologico), sia sole che con famiglia, che si trovino in condizioni socio-sanitarie che rendono necessaria l'attivazione di un aiuto presso il proprio domicilio. Destinatari del servizio sono pertanto soggetti in condizioni di non autosufficienza e/o a rischio di non autosufficienza che per permanere nel loro domicilio richiedono un progetto sociale.

#### *Descrizione del servizio*

I servizi di assistenza domiciliare erogano prestazioni socio-assistenziali prevalentemente al domicilio dell'utente, allo scopo di mantenere la persona il più a lungo possibile nel proprio contesto socio-familiare ed ambientale nel rispetto dello stile di vita dell'anziano e della sua famiglia.

Gli obiettivi perseguiti dal servizio sono sintetizzabili come di seguito:

- promuovere il benessere della persona, costruendo un progetto di vita e di cura che parta dalle sue esigenze ed abitudini di vita;
- stimolare il mantenimento/recupero delle capacità residue;
- sostenere la famiglia, accompagnando/affiancando il familiare o il personale privato nell'acquisizione di corrette modalità di cura della persona (tutoraggio);
- prevenire e assistere situazioni di disagio, di malattia e di emarginazione.

Le attività offerte dal servizio vengono concordate con programmi individuali che garantiscano la risposta personalizzata ai bisogni, nel pieno rispetto dello stile e valori di vita della persona, valorizzando la partecipazione e il coinvolgimento dei familiari/legali rappresentanti.

Il servizio, al fine di essere di supporto alle famiglie e alle persone non autosufficienti prevede:

- flessibilità nell'accoglienza (quotidiana, temporanea, occasionale);
- flessibilità delle prestazioni erogate (in funzione della lettura personalizzata dei bisogni).

Le attività comprendono:

- servizio di cura alla persona, igiene;
- alzata e rimessa a letto;
- vestizione;
- bagno assistito;
- deambulazione assistita;
- fornitura e consegna del pasto;
- aiuto nell'appareggiare la tavola alla consegna del pasto;
- controllo e supervisione nel momento del pasto;
- controllo nella corretta assunzione dei farmaci;
- medicazione di piccole lesioni;
- addestramento familiari e/o assistenti private sull'utilizzo degli ausili, attività di accompagnamento, supervisione e aiuto nella cura dell'anziano (tutoring);
- attività di socializzazione e segretariato sociale, che prevedono soprattutto le seguenti prestazioni:
  1. spesa
  2. ritiro ricette e consegna farmaci

### 3. espletamento pratiche burocratiche

- contatto con i medici di base;
- accompagnamento, per persone completamente sole, a visite mediche specialistiche che abbisognano di una conoscenza approfondita dell'utente (es Centro Disturbi Cognitivi).

La produzione dei pasti è affidata alla CIR - Food Cooperativa Italiana di Ristorazione.

Il servizio è svolto da un'équipe di operatori socio-sanitari che lavorano in stretta connessione con l'Assistente Sociale e Responsabile del Caso Comunale (RdC), i centri diurni, il Servizio Infermieristico Domiciliare (SID) ed i Medici di medicina generale.

#### **Localizzazione del servizio e orari di apertura**

Il SAD di San Polo d'Enza è attivo dalle ore 7.30 alle 19.30 dal lunedì al sabato e la domenica mattina dalle ore 07.30 alle ore 13.30.

Il SAD di Sant'Ilario d'Enza è attivo dalle ore 7.30 alle 19.45 dal lunedì al sabato e la domenica mattina dalle ore 8.00 alle ore 12.30 con possibilità di anticipo o posticipo di mezz'ora.

Il SAD di Montecchio Emilia è attivo dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 19.00, con possibilità di anticipo e posticipo di circa mezz'ora, e alla domenica dalle 08.00 alle 13.30.

Il SAD di Campegine è operativo dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00, il mercoledì dalle ore 07.00 alle ore 15.00 con possibilità di anticipo di mezz'ora. È possibile richiedere prestazioni nelle fasce pomeridiane e durante i giorni festivi in modo programmato e in base alle esigenze dell'utenza.

Il SAD di Gattatico è operativo dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00, il mercoledì dalle ore 07.00 alle ore 15.00 con possibilità di anticipo di mezz'ora. È possibile richiedere prestazioni durante i giorni festivi in modo programmato e in base alle esigenze dell'utenza.

Il SAD di Cavriago è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 20.30 e la domenica e i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 11.30.

In adempimento alle normative in materia di accreditamento, su richiesta, è inoltre assicurata, in relazione ai bisogni dell'anziano, l'operatività del servizio nell'arco di 12 ore per tutti i giorni della settimana, anche nell'arco delle 24 ore se necessario.

*In adempimento al DPCM 12/01/2017 "Garanzia nuovi LEA" per garantire la continuità assistenziale, l'attivazione del SAD può avvenire entro 24/48 della richiesta della prestazione da parte del Servizio Sociale di riferimento.*

#### **Modalità di accesso**

Per accedere al servizio occorre rivolgersi all'Assistente Sociale agli anziani Responsabile del caso del proprio Comune di residenza.

Segue la valutazione dello stato di salute psicofisica da parte dell'UVG/UVM il quale predispone un piano di vita e di cura dell'anziano in accordo con la famiglia e stipulato il contratto di accesso al servizio.

Le visite domiciliari di presa in carico vengono effettuate dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di riferimento e dal Responsabile delle Attività Assistenziali o da un operatore.

Per l'ammissione a fruire dei servizi sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e referti medici specialistici.

### **Dimissione**

La dimissione dal servizio può avvenire alla scadenza del contratto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso dell'anziano.

### **Costi a carico dell'utente**

Il servizio è a pagamento in base alle prestazioni ricevute e al costo dell'eventuale trasporto. Ogni anno, in base alle vigenti direttive regionali in materia, l'Unione dei Comuni della Val d'Enza, nell'ambito della programmazione annuale, stabilisce le tariffe per le singole prestazioni.

A sostegno della realizzazione del servizio sono destinate risorse dal Fondo Regionale Non Autosufficienza il cui ammontare è definito annualmente dalla programmazione socio sanitaria distrettuale, sulla base delle ore effettivamente erogate. Le tariffe pertanto possono variare a seconda che si tratti di posti "contrattualizzati" oppure "privati".

Possono inoltre essere previste integrazioni tariffarie da parte del Servizio sociale territorialmente competente, determinate sulla base dell'attestazione ISEE.

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'utente o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricevimento di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento.

Al momento del colloquio con l'Assistente Sociale vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

### **Le figure professionali che operano nel servizio**

Il personale che opera per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare è composto da:

*Responsabile Attività Assistenziali (RAA)  
Operatori Socio Sanitari (OSS)*

### **A chi rivolgersi per ulteriori informazioni**

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare i Responsabili dei relativi SAD rispettivamente a:

*SAD di San Polo d'Enza: RIFERIMENTO **Loredana Burani** – tel. 0522-873217/ 346-0912481*

*SAD di Sant'Ilario d'Enza: RIFERIMENTO **Emanuela Panico** – tel. 0522-479870/ 334-6582407*

*SAD di Montecchio Emilia: RIFERIMENTO: **Lorena Morini** – tel. 0522-861832/ 334-6351497*

*SAD di Campegine: RIFERIMENTO **Rita De Sica** – tel. 0522-677913/ 339-8081877*

*SAD di Gattatico: RIFERIMENTO **Rita De Sica** – tel. 0522-477944 /339-8081877*

*SAD Cavriago RIFERIMENTO: **Francesco Deriu** – tel. 0522/373493/ 339-7754796*

## Gli indicatori della qualità del servizio

Area della qualità	Fattori di qualità	Standard di riferimento
<i>Trasparenza, accoglienza e partecipazione</i>		
<i>Informazione, accessibilità e trasparenza</i>	Adeguatezza dell'accoglienza e supporto all'inserimento	<p>Visita domiciliare con l'Assistente sociale RdC e il referente del servizio la conoscenza dell'utente e dell'ambiente domestico e l'analisi del bisogno entro 3 giorni dalla segnalazione.</p> <p>Completezza delle informazioni al momento dell'ammissione a fruire del servizio con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sui costi e sui servizi;</li> <li>- consegna della carta dei servizi;</li> <li>- sottoscrizione del contratto.</li> </ul>
	Personalizzazione dell'accoglienza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) entro 30 giorni dalla presa in carico dal servizio.
	Facilità di relazione con il personale dell'ASP	Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili dei servizi domiciliari in servizio presso l'ASP.
	Accessibilità multicanale dell'informazione	<p>Presenza delle informazioni relative ai servizi sul sito web.</p> <p>Pubblicazione sul sito web dei contenuti minimi previsti dal Programma della Trasparenza e dell'Integrità.</p> <p>Invio di comunicazioni scritte in caso di chiusura per sciopero almeno 5 giorni prima.</p>
<i>Coinvolgimento e partecipazione</i>	Attenzione alla soddisfazione dell'utenza	Svolgimento di un'indagine annuale di soddisfazione dell'utenza.
	Dialogo e partecipazione dell'utenza	Possibilità di inviare suggerimenti e reclami da parte degli utenti e dei loro famigliari attraverso il web o la compilazione di apposite schede cartacee.
<i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	Adeguatezza delle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Rispetto delle prescrizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modificazioni.
<i>Efficacia, tempestività e professionalità della prestazione</i>		
<i>Area dell'assistenza sociale e sanitaria</i>	Adeguatezza del servizio ristorazione	<p>Garanzia della fornitura di pasti giornaliera.</p> <p>Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione e conservazione degli alimenti.</p> <p>Elaborazione di diete equilibrate secondo le esigenze individuali.</p> <p>Menù a proposte plurime.</p>
	Adeguatezza dell'assistenza infermieristica e riabilitativa	Possibilità di integrazione dell'assistenza infermieristica con il servizio domiciliare dell'AUSL.
	Adeguatezza dell'assistenza socio-sanitaria	Servizio potenzialmente operativo 12 ore al giorno.

		Presenza di uno o due operatori per intervento in base al tipo di servizio fornito.
	Adeguatezza delle procedure	<p>Presenza di procedure/istruzioni operative in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in carico e accoglienza;</li> <li>- alzate;</li> <li>- bagno di pulizia;</li> <li>- miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza dei pazienti affetti da demenza.</li> </ul> <p>Presenza di procedure/istruzioni per la prevenzione e il controllo dei problemi sanitari più frequenti (es. piaghe da decubito).</p>
	Personalizzazione dell'assistenza	Definizione di un progetto assistenziale personalizzato (Piano di Assistenza Individuale - PAI) entro 30 giorni dalla presa in carico dal servizio e revisione almeno semestrale del piano e comunque in presenza di accadimenti significativi.
<i>Area del personale</i>	Adeguatezza della formazione e della condivisione delle informazioni	<p>Approvazione del piano formativo annuale.</p> <p>Incontri di équipe almeno settimanali.</p> <p>...Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti</p>
<i>Area amministrativa</i>	Regolarità dell'attività amministrativa	Regolarità del rispetto degli adempimenti e del rilascio delle documentazioni nei tempi previsti (certificazioni, fatture, ...).

## IMPORTO RETTE S.A.D. CAMPEGINE ANNO 2022

Intervento con un operatore: euro 8,00

Intervento con due operatori: euro 9,00

Bagno settimanale: euro 12,00

Socializzazione: euro 8,00

Pasto a domicilio: euro 8,00

Trasporti sociali (singolo): euro 1,50

Tutoring: euro 7,00

**LE RETTE SOPRA INDICATE, POSSONO ESSERE RIDOTTE IN RELAZIONE ALL'ISEE CHE L'UTENTE PRESENTA.**

## IMPORTO RETTE S.A.D. GATTATICO ANNO 2022

Intervento con un operatore: euro 8,00  
Intervento con due operatori: euro 9,00  
Bagno settimanale: euro 12,00  
Socializzazione: euro 8,00  
Pasto a domicilio: euro 8,00  
Trasporti sociali (singolo): euro 1,50  
Trasporto nel distretto (un'ora di impiego dell'operatore): euro 9,00  
Tutoring: euro 7,00  
Attività "Saletta di Laura": euro 8,00

**LE RETTE SOPRA INDICATE, POSSONO ESSERE RIDOTTE IN RELAZIONE ALL'ISEE CHE L'UTENTE PRESENTA**

## IMPORTO RETTE S.A.D. SAN POLO D'ENZA ANNO 2022

Intervento con un operatore feriale: euro 7,50  
Intervento con due operatori feriale : euro 11,50  
Intervento con un operatore festivo: euro 12,00  
Intervento con due operatori festivo : euro 15,00  
Bagno settimanale un operatore: euro 9,00  
Bagno settimanale due operatori: euro 12,00  
Segretariato sociale: euro 6,00  
Secondo intervento della giornata: euro 5,00  
Pasto a domicilio: euro 7,50  
Tutoring: euro 7,00

**LE RETTE SOPRA INDICATE, POSSONO ESSERE RIDOTTE IN RELAZIONE ALL'ISEE CHE L'UTENTE PRESENTA**

IMPORTO RETTE S.A.D. CAVRIAGO  
ANNO 2022

Intervento con uno o due operatore: euro 9,00  
Bagno settimanale con uno o due operatore: euro 10,00  
Segretariato sociale: euro 8,40  
Tutoring: euro 7,00  
Trasporti sociali fuori sul territorio: euro 3,90 (a tratta)  
Trasporti sociali fuori comune: euro 16,50  
Lavanderia: euro 16,50  
Pasto completo a domicilio: euro 8,00  
Pasto solo primo: euro 3,20  
Pasto solo secondo: euro 4,80

## IMPORTO RETTE S.A.D. MONTECCHIO EMILIA ANNO 2022

Intervento con uno o due operatore: euro 8,00

Bagno settimanale con uno o due operatore: euro 9,00

Tutoring: euro 7,00

Pasto completo a domicilio: euro 7,00

Pasto metà (solo primo o solo secondo): euro 5,00

Secondo accesso della giornata durata inferiore ai 30 minuti: euro 5,00

**LE RETTE SOPRA INDICATE, POSSONO ESSERE RIDOTTE IN RELAZIONE ALL'ISEE CHE L'UTENTE PRESENTA.**

## IMPORTO RETTE S.A.D. SANT'ILARIO D'ENZA ANNO 2022

Intervento con uno o due operatore: euro 9,00

Bagno settimanale con un operatore: euro 10,00

Bagno settimanale con due operatori: euro 12,00

Socializzazione o segretariato sociale: euro 5,50

Tutoring: euro 7,00

Pasto completo a domicilio: euro 8,00

Controllo con un operatore della durata di 15 minuti: euro 3,00

Controllo con due operatori della durata di 15 minuti: euro 5,00

Trasporto singolo: euro 2,00

Trasporto doppia tratta. Euro 4,00

Trasporto nel distretto (un'ora di impegno dell'operatore): euro 10,00

## ***Gli altri servizi per anziani***

### **Alloggi protetti**

#### ***Destinatari***

Gli alloggi protetti sono servizi destinati anziani che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia hanno bisogno di un ambiente protetto e sicuro. Il servizio si rivolge prevalentemente a persone sole, prive o con carenza di risorse familiari dirette e abbiano il desiderio e la possibilità di mantenere una vita indipendente ma in sicurezza.

#### ***Descrizione del servizio***

Queste tipologie di servizio garantiscono ai cittadini anziani una vita comunitaria parzialmente auto gestita con l'aiuto dei servizi territoriali.

Ogni anziano ha una propria camera da letto con bagno privato, sala e cucina possono essere all'interno del proprio alloggio o in spazi comuni.

Nella propria stanza è possibile portare oggetti e arredi personali, mentre negli spazi comuni ciò è possibile nel rispetto delle esigenze altrui.

Il servizio comprende:

- uso della stanza, del bagno personale e degli spazi comuni;
- servizio di reperibilità tecnico-manutentiva;
- prestazioni di tipo alberghiero quali la pulizia degli spazi comuni e delle stanze da letto, lavaggio della biancheria da letto.

Il servizio non prevede un'assistenza nelle 24 ore ma solo in modo programmato.

A richiesta e a pagamento possono essere erogate le seguenti prestazioni:

- fornitura pasti;
- servizi di assistenza (alzate, bagno settimanale, etc.) in base ai bisogni (anche temporanei) e servizi di cura della persona, forniti dal servizio di assistenza domiciliare;
- servizio di lavanderia degli indumenti personali;
- tutela diurna;
- servizio infermieristico fornito dall'Azienda Usl su richiesta del Medico di famiglia.

Le prestazioni sopra descritte possono essere svolte anche dai familiari e/o personale privato reperito dalla famiglia.

#### ***Localizzazione del servizio e orari di apertura***

-Comunità Alloggio si trova a Montecchio Emilia in viale Marconi, 7, presso la struttura semiresidenziale di centro diurno con una capacità ricettiva di 9 posti. A seguito della riorganizzazione dei servizi causa emergenza Covid, ad oggi il servizio non è attivo.

-Residenza protetta si trova a Sant'Ilario d'Enza in via Roma, 84 presso la struttura semiresidenziale di centro diurno con una capacità ricettiva di 12 posti;

-Alloggi protetti di Cavriago in via Aspromonte, 2, presso la struttura residenziale di casa residenza con una capacità ricettiva di 12 posti. Ad oggi il servizio è sospeso per la conversione dei posti in CRA.

-Mini alloggi protetti di San Polo in via De Gasperi, 7 presso la struttura residenziale di casa residenza con una capacità ricettiva di 12 posti;

### **Modalità di accesso**

La raccolta della domanda di accesso al servizio e la valutazione del caso sono di competenza dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di riferimento.

Per l'ammissione a fruire dei servizi sono necessari un documento di riconoscimento in corso di validità, il codice fiscale, la tessera sanitaria, eventuali esenzioni ticket e referti medici specialistici.

### **Cessazione del servizio**

L'erogazione del servizio può terminare alla scadenza del contratto, per avvenuto accesso ad altro servizio, per recesso volontario o in caso di decesso dell'anziano.

### **Costi a carico dell'utente**

La tariffa mensile comprende:

- l'uso della stanza arredata e degli spazi comuni;
- le utenze;
- le pulizie;
- il servizio di lavanderia;
- le manutenzioni;

Le fatture vengono emesse posticipatamente alla fruizione del servizio. Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un impegno economico da parte dell'utente o di un suo familiare.

Il pagamento, dietro ricezione di regolare fattura, può avvenire secondo una delle seguenti modalità:

- in contanti presso l'istituto bancario Tesoriere dell'ASP o presso altro istituto bancario, entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- mediante bonifico bancario o postale con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento;
- con addebito automatico sul C/C del debitore, preventivamente autorizzato tramite Modello Rid, con valuta al beneficiario entro e non oltre la fine del mese successivo a quello di riferimento.

Al momento del colloquio con l'Assistente Sociale vengono fornite tutte le informazioni di dettaglio in merito.

### **Telesoccorso**

Viene attivato all'accesso automaticamente.

### **Le figure professionali che operano nel servizio**

Il servizio vede l'intervento del Referente delle Attività Assistenziali per la supervisione delle attività quotidiane, degli operatori socio sanitari, laddove previsti dal regolamento, per quanto riguarda l'assistenza tutelare e del personale volontario che può garantire le attività di vigilanza e socializzazione.

Il servizio non prevede un'assistenza continuativa ma solamente in modo programmato.

### **A chi rivolgersi per ulteriori informazioni**

Chi è interessato ad avere informazioni relative all'accesso al servizio può rivolgersi all'Assistente Sociale Anziani del Comune di residenza dell'anziano.

Per avere informazioni circa i servizi è possibile contattare i numeri:

- Mini alloggi S. Polo d'Enza **RIFERIMENTO Alexandra Gioia**: 0522/873217
- Residenza protetta Sant'Ilario d'Enza **RIFERIMENTO Emanuela Panico** 0522/479870 – 334/6582407

## TARIFFE

### **MINI ALLOGGI protetti dell'ASP Carlo Sartori**

#### **Sede di San Polo**

### **TARIFFE**

Le tariffe si intendono al mese e a persona e sono di tre tipologie: base, intermedia e massima.

**Tariffa base** comprende uso alloggio, colazione, pulizia locali, utenze (no telefoniche), lavanderia, interventi di manutenzione:

- mini alloggio doppio € 750,00
- mini alloggio singolo € 900,00

**Tariffa intermedia** comprende la tariffa base più pranzo e cena:

- mini alloggio doppio € 1.100,00
- mini alloggio singolo € 1.250,00

**Tariffa massima** comprende la tariffa intermedia e le prestazioni assistenziali individuate dal PAI:

- mini alloggio doppio € 1.500,00
- mini alloggio singolo € 1.650,00

Le tariffe di cui sopra sono comprensive del telesoccorso e da intendersi in modo forfettario.

Non possono essere personalizzate.

La cauzione, nella misura del 50% della tariffa base assegnata, deve essere versata all'ente al momento della sottoscrizione del contratto di ingresso.

La cauzione verrà decurtata dall'ultimo versamento o restituita al momento delle dimissioni dal servizio.

### **Residenza Protetta dell'ASP Carlo Sartori**

#### **Sede di Sant'Ilario d'Enza**

## TARIFFE

1. Le tariffe della residenza protetta si intendono al mese

a) Appartamento singolo comprende assegnazione appartamento, controllo da parte dell'operatore A.S.P., "Pollicino" per servizio telesoccorso:

- € 250,00

b) Appartamento doppio comprende assegnazione appartamento, controllo da parte dell'operatore A.S.P., "Pollicino" per servizio telesoccorso:

- € 335,00

## *Riepilogo dei contatti*

Uffici amministrativi- tel. 0522 – 873123

Casa Residenza Anziani “Carlo Sartori” STEFANIA IEMMI- tel. 0522-873217 interno 1-2-3

Casa Residenza Anziani “Villa Diamante” ELENA MESSORI – tel. 0522-677824 int. 2-3

Casa Residenza Anziani Cavriago RAFFAELLA LOVAGLIO- tel. 0522-373499

Centro Diurno di Campegine ELPIDIO PADRICELLI – tel. 0522-677824 int. 4, / 334-6121983

Centro Diurno di Montecchio Emilia LORENA MORINI – tel. 0522-861832 / 334-6351497

Centro Diurno di San Polo d’Enza LOREDANA BURANI – tel.0522-873217/ 346-0912481

Centro Diurno di Sant’Ilario d’Enza EMANUELA PANICO- tel. 0522-479870/ 334-6582407

Centro Diurno di Cavriago FRANCESCO DERIU- tel. 0522-373497/ 339-7754796

SAD di Campegine RITA DE SICA- tel.0522-677913 / 339-8081877

SAD di Gattatico RITA DE SICA- tel.0522-477944/ 339-8081877

SAD di Montecchio Emilia LORENA MORINI – tel. 0522-861832 / 334-6351497

SAD di San Polo d’Enza LOREDANA BURANI – tel.0522-873217/ 346-0912481

SAD di Sant’Ilario d’Enza EMANUELA PANICO- tel. 0522-479870/ 334-6582407

SAD di Cavriago FRANCESCO DERIU- tel. 0522-373497/ 339-7754796

Comunità alloggio di Montecchio Emilia LORENA MORINI – tel. 0522-861832 / 334-6351497

Mini Alloggi San Polo d’Enza ALEXANDRA GIOIA – tel. 0522-873217/873123

Appartamenti Protetti Cavriago ANTONIA D’OTO – tel. 0522- 373497

Residenza Protetta Sant’Ilario d’Enza EMANUELA PANICO – tel. 0522/479870/ 334-6582407

Centro Prelievi COSETTA BLONDI- tel. 0522-873217 interno 1





*AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
"ASP CARLO SARTORI"*

Via A. De Gasperi, n° 3 – 42020 San Polo d'Enza (RE)  
Tel. 0522/873217 - 0522/873123 Fax 0522/874394