

# INTRODUZIONE

I Servizi per il mantenimento a domicilio della persona anziana gestiti dall'Azienda Speciale sono i seguenti:

- Assistenza Domiciliare (SAD) e servizi collegati (Servizio Trasporto, Telesoccorso, Pasto a Domicilio, Noleggio Sollevatori, Lavanderia);
- Servizi di supporto alla famiglia, consulenza e tutoring;
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) in collaborazione con il servizio infermieristico domiciliare;
- Centro Diurno "I Tulipani" – Via Veneto
- Centro Diurno "L'Olmo" – Via Costituzione;
- Ricoveri di sollievo in Casa Residenza Anziani;
- Appartamenti Protetti;
- Miniappartamenti per anziani e disabili;
- Telefono Amico, Filòs (ritrovo mensile degli amici del Telefono Amico)

# SERVIZI PER ANZIANI DI NOVELLARA

L'attività dei Servizi per gli Anziani  
è ispirata ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno uguali diritti ed è garantita la parità di trattamento;
- **Imparzialità:** è vietato ogni tipo d'ingiustificata discriminazione;
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità - in caso di sciopero sono garantiti i servizi minimi essenziali
- **Diritto di scelta:** l'ingresso nei servizi è una libera scelta degli anziani e loro familiari o di chi legalmente li rappresenta;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio ed il diritto d'accesso alle informazioni;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati garantendo l'efficienza e l'efficacia, come garanzia di sostenibilità e qualità

# I DIRITTI DELL'ANZIANO

L'utente è l'anziano non autosufficiente o parzialmente non autosufficiente che necessita di assistenza diretta e sanitaria specifiche. I diritti dell'anziano sono:

- diritto al decoro;
- diritto ad una adeguata alimentazione e ad un sonno tranquillo;
- diritto all'individualità;
- diritto alla sicurezza;
- diritto alla collaborazione tra le diverse professionalità al servizio dei suoi bisogni;
- diritto al corretto contatto con la famiglia e gli amici;
- diritto alla privacy



# ASSISTENZA DOMICILIARE

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

**COS'È**

**A CHI SI  
RIVOLGE**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone anziane o disabili parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, residenti o domiciliate nel Comune di Novellara.

Il servizio offre le sue prestazioni anche a persone gravemente non autosufficienti, con l'obiettivo di prevenire l'istituzionalizzazione e la perdita dell'autonomia, garantendo la permanenza nel proprio ambiente di vita.

- offrire un aiuto all'anziano, attraverso la tutela socio-sanitaria, al fine di consentire più a lungo possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita, anche in presenza di gravi condizioni funzionali per la soddisfazione dei normali bisogni di vita quotidiana;
- sostenere le famiglie nei loro compiti di cura nei confronti dell'anziano;
- prevenire la perdita dell'autonomia, potenziare, mantenere e recuperare l'orientamento spazio temporale, la propria identità e la relazione interpersonale.

**FINALITÀ**

- Tutoring a famiglie e/o assistenti familiari

## PROCEDURE PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Le domande di accesso al Servizio devono essere presentate all'Ufficio Amministrativo dell' Azienda Speciale in via Costituzione 10/B.

Dopo un primo colloquio, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso e la RAA dell'assistenza domiciliare, effettuano una visita presso il domicilio della persona anziana entro 7 giorni dalla richiesta e raccolgono le informazioni sociali, assistenziali e sanitarie utili a definire, con la commissione di valutazione multidimensionale, il progetto individualizzato d'intervento. Nella predisposizione di tale progetto, i servizi territoriali, in accordo con le scelte degli utenti e dei propri familiari, perseguono l'obiettivo di mantenere la condizione di autosufficienza nel proprio ambiente di vita individuando il servizio adeguato rispetto ai bisogni espressi. Il Progetto Individualizzato viene monitorato e se necessario, in accordo con la famiglia, si modifica l'intervento.

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

- urgenza del bisogno e assenza di soluzioni alternative;
- mancanza di rete familiare in grado di garantire l'adeguata tutela e assistenza presso il proprio domicilio.

## PRESTAZIONI ASSISTENZIALI EROGABILI

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

- Igiene e cura della persona
- Alzata / messa a letto
- Mobilizzazione

- Riordino e cura degli ambienti di vita dell'anziano
- Consegna pasti a domicilio
- Aiuto assunzione pasti
- Prevenzione piaghe da decubito
- Sostegno psicologico
- Accompagnamento per visite ed esigenze diverse
- Aiuto per la spesa
- Controllo assunzione farmaci

## ORARI DEL SERVIZIO

**Dal lunedì al sabato : 7,30 –19,30**

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

Per necessità di assistenza notturna vedi paragrafo “Appartamenti Protetti” a pag 18.

## IL PERSONALE ADDETTO

Gli operatori che lavorano nei servizi agli anziani hanno conseguito il titolo di OPERATORE SOCIO-SANITARIO riconosciuto dalla Regione Emilia Romagna. Il personale in servizio in Assistenza Domiciliare è dipendente del Comune comandato all'Azienda Speciale o dipendente diretto dell'Azienda Speciale. Le assenze del personale (ferie/malattie) sono coperte tramite la rotazione con il personale di altri servizi. Ogni lunedì la R.A.A. (Resp. Attività Assistenziali) si incontra con il personale addetto e con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso, per la riunione d'équipe all'interno della quale si effettua una valutazione dell'evoluzione dei bisogni e la verifica degli interventi assistenziali.

# STANDARD QUALITATIVO

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

I principali protocolli riguardano l’ammissione al servizio (anche in caso di dimissioni protette), gli ingressi temporanei di sollievo c/o Casa Residenza Anziani “Don P. Borghi”, l’igiene, il bagno, il rapporto con i familiari e gli utenti, la gestione del catetere vescicale, la prevenzione delle piaghe da decubito, le diverse prestazioni assistenziali e le situazioni di emergenza. L’attività assistenziale nei confronti di ogni anziano preso in carico, viene documentata direttamente in una cartella assistenziale dell’utente, che prevede la raccolta delle informazioni precedenti e seguenti la presa in carico, documentazione relativa a valutazioni della commissione multidimensionale, lettere di dimissioni. Le informazioni vengono periodicamente aggiornate nella consegna individuale (Diario Oss), il tutto al fine di un aggiornamento continuo e l’adeguatezza degli interventi rispetto all’evoluzione delle condizioni della persona presa in carico.

## DIMISSIONE/SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Tutti gli utenti che lo desiderano possono essere dimessi definitivamente, o sospendere temporaneamente il servizio, sia di Assistenza Domiciliare che di consegna pasti, previa comunicazione dei familiari o dell’interessato alla Responsabile dell’Attività Assistenziale. Verrà, successivamente, aggiornato il “registro Assistenza Domiciliare” dell’anno corrente e/o il “registro pasti a domicilio” specificando la data di sospensione.

## I SERVIZI COLLATERALI

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

- CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO
- TELESOCCORSO
- SERVIZIO DI LAVANDERIA
- SERVIZIO DI TRASPORTO
- SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA (CONSULENZA, ORIENTAMENTO)
- TELEFONO AMICO E VISITE DI CORTESIA, FILOS

## CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO

E' un servizio rivolto ad anziani di oltre 65 anni con particolari difficoltà o a persone con disabilità. Viene preparato ogni giorno dal lunedì al sabato, dalla cucina della Casa Residenza Anziani e consegnato al domicilio dalle ore 11.30 alle ore 12.30 dagli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare; può anche essere ritirato personalmente dall'utente presso la cucina (in via Costituzione n. 10) nella stessa fascia oraria.

### Il pasto comprende:

- Primo
- Secondo con contorno
- Frutta
- Pane





Può essere personalizzato secondo necessità sanitarie (con certificato medico, es: dieta per diabetici, intolleranze alimentari, ...). Viene consegnato entro 40 minuti dal confezionamento in appositi contenitori termici.

La cucina è attenta a garantire il rispetto delle esigenze dietetiche e mantenere le tradizioni tipiche delle nostre zone per le principali ricorrenze. Vengono inoltre garantiti un menù estivo ed uno invernale.

La consegna del pasto a domicilio potrà essere garantita anche nei giorni festivi, se previsto dal Progetto Individualizzato.

### TARIFFE PASTO A DOMICILIO :

- Parzialmente autosufficienti € 7,50
- Pasto per persone non autosufficienti con progetto personalizzato € 6,50.

## IL TELESOCORSO

Dal 1° maggio 2018 il Servizio di Telesoccorso è passato ad nuovo gestore: Coopselios, offrendo un servizio con dispositivi di qualità superiore, il più possibile rispondenti alle nuove esigenze del singolo individuo e sempre più integrato con i servizi di supporto offerti all'utenza.

Il fornitore propone una nuova tipologia di Telesoccorso, denominato **POLLICINO**, che risulta essere più innovativa, in quanto funziona con le modalità di un cellulare, senza la necessità di una linea telefonica fissa di casa.

Il nuovo sistema consiste in un telecomando che:

- Deve essere tenuto sempre vicino alla persona, preferibilmente al collo, in tasca, in borsa, sul comodino quando si riposa;



- ha un pulsante di chiamata;
- è collegato ad una centrale operativa Coopselios attiva 24 ore su 24, dove vi è sempre un operatore;
- permette la mobilità della persona, in quanto funziona anche fuori casa (supermercato, a casa di amici, in vacanza..), senza limiti di copertura;
- in caso lo si indossi, rileva e comunica in automatico alla centralina le cadute accidentali, inviando un messaggio di SOS;
- ha un localizzatore satellitare che combina GPS e GSM per poter tracciare e localizzare la persona in qualsiasi situazione e condizione;
- in accordo con i famigliari, può essere impostato un perimetro virtuale attorno alla casa, al paese o altro: al superamento di tale perimetro, POLLICINO invierà un sms alla centralina di allerta;

#### **TARIFFE TELESOCORSO :**

- Autosufficienti o parzialmente autosufficienti :

canone :€ 15,50 mensili

costo di installazione € 31,00

- Non autosufficiente con Progetto personalizzato :

canone :€ 4,50 mensili

costo di installazione € 5,00

## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Per le persone anziane che utilizzano altri servizi a domicilio (ad es. l'assistenza domiciliare, il pasto a domicilio ecc..) è possibile usufruire di un servizio di lavanderia. La biancheria viene lavata dalla lavanderia della Casa Residenza Anziani. Il lavaggio è solamente ad acqua (non è previsto il lavaggio a secco) e il ritiro e la riconsegna a domicilio della biancheria, è effettuata dal personale del SAD.

L'erogazione di questo servizio è mirato a casi di persone sole, senza rete familiare e con scarse possibilità economiche.

## SERVIZIO DI TRASPORTO

Il trasporto è un servizio utilizzabile da persone ultra 65enni. Solo in casi di disabilità, malattie o necessità di lunghi periodi di cura che rendano insostenibile la continuità dell'intervento da parte dei familiari, il servizio può essere erogato anche a persone che non abbiano i requisiti di età.

I trasporti possono essere effettuati per visite, accompagnamento per la spesa, per commissioni diverse.

Il servizio viene sospeso nel mese di agosto. La scelta e la decisione in merito alla presa in carico delle situazioni è a discrezione del personale che si occupa di valutare la compatibilità delle richieste con gli impegni già assunti o l'eventuale presenza di soluzioni alternative e di familiari.

Il servizio, infatti, è condizionato da alcune attività di carattere prioritario, quali il trasporto delle persone diversamente abili verso Istituti Scolastici o Centri Diurni. Per usufruire del servizio è necessario presentare una domanda presso l'Ufficio Amministrativo dell'Azienda su apposito modulo, fornendo le informazioni per una valutazione degli elementi sopra descritti; una volta preso in carico dal Servizio, l'utente deve telefonare o recarsi in ufficio in tempo utile per "prenotare" il trasporto, in modo da consentire una programmazione efficace delle attività.



Il trasporto è svolto dall'Associazione di Volontariato "Auser", convenzionata con l' Azienda Speciale "I Millefiori" per lo svolgimento di attività socialmente utili.

### **TARIFFE TRASPORTI ANZIANI**

La tariffa è invariata per i non autosufficienti in quanto la quota corrisposta dal FRNA oltre alla retta a carico dell'utenza non copre il costo effettivo del servizio sia nel caso di trasporto effettuato da volontari che da personale Oss.

Entro Comune : Euro 4,50

Guastalla – Correggio – Reggiolo: Euro 12,00

Reggio E. – Carpi - Suzzara Euro 20,00

### **SERVIZIO DI TRASPORTO**

(Tutte le tariffe sono da intendersi IVA compresa e non sono soggette a riduzione se non secondo quanto sotto specificato );

## **TELEFONO AMICO**

Si tratta di un servizio di ascolto telefonico rivolto ad anziani ed alle persone sole, gestito dall' Azienda Speciale in collaborazione con l'AUSER. L'attività è svolta da un gruppo di volontari che sono stati opportunamente formati attraverso un corso tenutosi da esperti in materia di comunicazione. Il servizio è operativo 3 volte a settimana (martedì mattina dalle 9.00 alle 12.00 - giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 18.30 - venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00). L'obiettivo del servizio è quello di offrire una opportunità di ascolto a quelle persone che pur non avendo particolari problemi, a causa della solitudine o dell'isolamento rischiano di diventare "invisibili". Lo spirito che anima l'iniziativa è quello dell'amicizia e della condivisione, che a volte può alleviare le difficoltà di ciascuno. Per segnalare problemi particolari, e con l'autorizzazione della persona interessata, i volontari possono mettersi in contatto con i Servizi Sociali. Sono garantite la riservatezza o, per chi lo chiede, l'anonimato.

# FILOS

Appuntamento mensile che si tiene generalmente al Circolo Ricreativo Novellarese. I volontari realizzano attività varie che hanno l'obiettivo di far passare un pomeriggio in compagnia agli utenti di Telefono Amico. Il Filòs è aperto a tutti e può prevedere: piccoli spettacoli teatrali o musicali, giochi. Si conclude con un rinfresco offerto dai negozianti novellaresi che tiene conto del periodo e anche delle principali ricorrenze di calendario. Nella programmazione annuale è previsto anche un pranzo sociale che si tiene nel mese di giugno o settembre al Circolo "Wilma".

Sono stati realizzati anche Filòs in ambiti diversi dal Circolo Ricreativo, in risposta a offerte di ospitalità sempre molto gradite. In questo caso le famiglie hanno contribuito con mezzi propri al trasporto dei propri anziani. L'Azienda Speciale "I Millefiori" mette a disposizione il pulmino attrezzato per il trasporto degli utenti non autosufficienti. Il filòs è sospeso nei mesi di luglio e agosto.





## CONSULENZA

Il Servizio può fornire consulenza relativamente:

- alla sistemazione dell'abitazione e dell'arredamento per ridurre i rischi di cadute o facilitare le operazioni necessarie all'assistenza;
- alla fornitura di ausili e le modalità per richiederli;
- alle provvidenze economiche e le procedure da attivare (es. indennità di accompagnamento, certificazione di gravità ai sensi della L. 104/92).

Tra le forme di sostegno alle famiglie, una menzione speciale merita l'Assegno di Cura, istituito dalla Regione Emilia Romagna come opportunità di intervento aggiuntivo in aiuto alla famiglia.

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

## MINI APPARTAMENTI PER ANZIANI E DISABILI

Nell'ottica di favorire il più possibile la permanenza a domicilio anche di anziani in condizioni di parziale autonomia, fin dagli anni '70, l'Amministrazione Comunale ha stipulato con la cooperativa a proprietà indivisa Abicoop una convenzione in base alla quale il Comune di Novellara assegna con apposita graduatoria n. 8 mini alloggi di proprietà Abicoop. La graduatoria viene stilata in seguito ad un bando di durata biennale. I requisiti per l'assegnazione (stabiliti da un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale) sono:

- Residenza nel Comune di Novellara da almeno 12 mesi (dalla data di apertura del bando);

- 70 anni compiuti da almeno uno dei componenti;
- limiti di ISE e ISEE;
- nessun titolo di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione, né abitazioni concesse in uso o comodato gratuito;
- non essere assegnatari di un alloggio ERP;
- avere un reddito sufficiente al mantenimento e comunque uguale o superiore alla pensione sociale per una persona, aumentato del 50% in presenza di 2 componenti il nucleo familiare.

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

## APPARTAMENTI PROTETTI

Sono strutture a carattere residenziale, che ospitano fino ad un massimo di 4 anziani parzialmente autosufficienti, gestiti da una assistente privata nelle 24 ore e con un intervento di integrazione da parte del servizio di assistenza domiciliare.

Gli appartamenti si trovano in via Nenni n. 9/2 ed in Strada Provinciale Nord n. 44 e sono composti da soggiorno, cucina, due bagni attrezzati e due camere da letto e una per l'assistente. Sono dotati di aria condizionata nella zona giorno e nella zona notte.

Gli Appartamenti sono rivolti a persone anziane con una compromissione lieve della condizione di autosufficienza, che vivono una situazione di precarietà economica e un'assenza o un indebolimento della rete familiare di supporto, per i quali è presente un elevato rischio di istituzionalizzazione.

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

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

Nei momenti di libertà dell'assistente, stabiliti da un regolare contratto di assunzione che intercorre tra la persona e ogni anziano ospite, la presenza e gli interventi di aiuto sono garantiti dagli operatori del servizio domiciliare che, quotidianamente consegnano i pasti. Sono previsti incontri periodici del Servizio con l'assistente privata con l'obiettivo di integrare e monitorare le situazioni, permettendo così di garantire una continuità assistenziale e una migliore qualità del servizio.

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





Gli appartamenti sono accessibili ai familiari e conoscenti in qualsiasi momento, poiché diventa l'abitazione dell'anziano a tutti gli effetti.

Il servizio propone e programma incontri periodici con i familiari.

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

La retta a carico del singolo anziano è caratterizzata da una quota forfettaria che comprende il pasto, l'assistenza e le spese generali e da una quota che varia da € 365,00 a € 500,00 (in base al numero di ospiti presenti all'interno dell'appartamento), per il compenso dell'assistente convivente.

#### **TARIFFA APPARTAMENTO PROTETTO**

Quota mensile comprensiva di pasti e spese generali : € 365,00.

In caso di presenza per parte del mese, la retta potrà essere calcolata in modo proporzionale ai giorni di presenza solamente in caso di verificata difficoltà economica dell'utente.

## **RICOVERI DI SOLLIEVO IN CASA RESIDENZA ANZIANI**

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

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

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

La domanda d'ingresso temporaneo deve essere presentata all'Assistente Sociale o alla Coordinatrice della Casa Residenza Anziani. Dei 3 posti destinati all'ospitalità temporanea, uno è convenzionato con il Fondo Regionale della Non Autosufficienza ed usufruisce di un contributo che permette di abbassarne la retta.

Per ulteriori specifiche, si rimanda alla carta dei servizi della Casa Residenza Anziani.

## I FAMILIARI, GLI AMICI E I VOLONTARI

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

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

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

Anche il volontario singolo può collaborare con i servizi agli anziani: è sufficiente iscriversi in un apposito Registro gestito dall'Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale, il quale attiva un'assicurazione per infortuni.

L'assicurazione per responsabilità civile viene stipulata dall'Azienda Speciale ed è valida per tutte le attività organizzate dall'ente.

## LA VERIFICA DELLA QUALITÀ

Periodicamente l'Azienda Speciale verifica la qualità dei servizi offerti mediante la somministrazione di un questionario. Tale questionario, è inviato ai famigliari e pubblicato sul sito web aziendale; i risultati e le informazioni che ne conseguono sono resi noti direttamente agli utenti, alle famiglie ed ai cittadini attraverso il sito dell'ente; sono, quindi, utilizzati per migliorare i servizi offerti in termini di qualità ed efficacia e renderli a misura degli utenti anziani.

## LE RETTE

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

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

Questo contributo, unitamente alle rette a carico dell'utenza, concorre alla copertura del costo del servizio.

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

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

- in contanti o a mezzo bonifico presso la banca di riferimento dell’Azienda Speciale di Novellara indicata nella lettera;
- tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario (R.I.D.), compilando apposito modulo presso l’ufficio amministrativo con gli estremi del conto corrente bancario (Cin, ABI, CAB, numero di conto corrente).

La retta viene comunque recapitata al domicilio dell’anziano o del familiare di riferimento, a mezzo postale o tramite e-mail.

Qualora si presentino difficoltà, errori o ritardo nel pagamento della retta, occorre rivolgersi all’Ufficio Contabilità. In tal caso è preferibile fissare telefonicamente un appuntamento.

## CERTIFICAZIONE DELLE SPESE DI ASSISTENZA SOSTENUTE

Per i servizi rivolti a persone non autosufficienti (Assistenza Domiciliare, Centri Diurni e Casa Residenza Anziani) annualmente viene inviata la certificazione per la deduzione dai redditi della quota di oneri assistenziali e delle spese sanitarie, così come prevede la normativa vigente. Per avere diritto a queste deduzioni, è necessario possedere il requisito della non autosufficienza (invalidità 100% certificata).

## INFORMAZIONI E RECLAMI

L’utente ed i familiari possono chiedere informazioni e fare piccoli reclami agli Operatori che erogano direttamente i servizi. Si ricorda che i dati sensibili relativi all’ospite sono coperti dal diritto alla privacy, pertanto il familiare, già dal momento della richiesta di attivazione di un servizio, firmerà l’autorizzazione all’utilizzo di tali dati. Preferibilmente le richieste di informazioni importanti e i reclami rilevanti, devono essere fatti al personale Responsabile dell’Attività Assistenziale o ad altro personale

dell'Ufficio Amministrativo negli orari d'ufficio: lunedì – mercoledì - giovedì - sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

## OFFERTE AI SERVIZI

E' sempre possibile fare offerte e donazioni a favore dei Servizi gestiti dall'Azienda Speciale "I Millefiori" rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo .

L'elenco degli offerenti viene pubblicato, previa autorizzazione, su il "Portico" e su altri giornali a diffusione locale.

## I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo posto in via Costituzione 10/B ed osserva il seguente orario di apertura al pubblico :

lunedì - mercoledì - giovedì - sabato - dalle ore 9,00 alle ore 13,00

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

Presso l'Ufficio Amministrativo si trova anche la Sig.ra Carla Capiluppi-Resp. Attività Assistenziali dei Servizi Domiciliari e di Centro Diurno.

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

Per informazioni riguardo le rette e i pagamenti è a disposizione l'Ufficio Contabilità con i referenti Dott. Mauro Giaroli e Dott. Simone Verzellesi .



Ed.1 Rev.0

Data= 17/09/2019

## TARIFE ASSISTENZA DOMICILIARE- ANNO 2019 (\*)

### FASCIA 1 ^

QUOTA MENSILE SOLLEVATORE ( qualunque fascia) : EURO 55,00

TIPO PRESTAZIONE	Parzialmente autosufficiente	Non autosufficiente con Progetto personalizzato
BAGNO SETTIMANALE	€ 13,65 ogni prestazione	€ 10,00 ogni prestazione
ASSISTENZA ALLA PERSONA	€ 12,00 ogni ora	€ 10,00 ogni ora
	€ 24,00 /ora per prestazioni di 2 operatori	€ 19,00 per prestazioni di 2 operatori

### FASCIA 2 ^

PER CHI USUFRUISCE DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO SIA SU POSTI ACCREDITATI E NON ACCREDITATI :

TIPO PRESTAZIONE	Parzialmente autosufficiente	Non autosufficiente con Prog.
		personalizzato
BAGNO SETTIMANALE	€ 12,50 ogni prestazione	€ 10,00 ogni prestazione
ASSISTENZA ALLA PERSONA	€ 10,80 ogni ora	€ 10,00 ogni ora
	€ 20,40/ ora per prestazioni di 2 operatori	€ 19,00 /ora per prestazioni di 2 operatori

### CENTRO DIURNO + ASSISTENZA DOMICILIARE

L'utente che, usufruisce quotidianamente sia del Centro Diurno che del servizio di Assistenza Domiciliare, viene collocato per il pagamento dell'Assistenza Domiciliare, nella fascia 2 .

(\*) Le tariffe vengono aggiornate annualmente.