



Carta dei servizi

**CENTRI DIURNI E  
APPARTAMENTI PROTETTI  
PER ANZIANI**

ASP  
REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE  
ASP

*Accoglienza, professionalità, rispetto*



## **INTRODUZIONE**

### **ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE**

Storia  
Principi e mission  
I servizi sul territorio

### **I SERVIZI PER ANZIANI**

Il modello assistenziale

### **I CENTRI DIURNI**

Cosa sono i centri diurni e a chi sono destinati  
I servizi offerti  
Modalità di accesso e dimissioni  
Le figure professionali  
Impegni e garanzie - Standard di qualità  
Regole di vita comunitaria e partecipazione  
Aspetti economici

### **I CENTRI DIURNI DI ASP REGGIO EMILIA**

Arcobaleno  
Demenza  
Il Melograno  
La Coccinella  
Lorenzo e Enrico Ferretti  
Stella Polare  
Tagliavini e Ferrari

### **GLI APPARTAMENTI PROTETTI**

Cosa sono gli appartamenti protetti e a chi sono destinati  
Modalità di accesso e dimissioni  
Servizi offerti e aspetti economici

### **GLI APPARTAMENTI PROTETTI DI ASP REGGIO EMILIA**

Appartamenti protetti "I Girasoli"  
Appartamenti protetti "Le Mimose"

### **PRINCIPI E NORME GENERALI**

Qualità, trasparenza e ascolto  
privacy e sicurezza

## INTRODUZIONE

*La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti e del territorio.*

*Un documento che consente anche di comprendere la "cultura" e l'approccio assistenziale e di cura che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.*

*Per questo, essa contiene la descrizione delle caratteristiche e delle peculiarità di ciascun servizio, e delle azioni che garantiscono il rispetto degli standard previsti dalle normative sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento dei servizi socio sanitari approvati dalla Regione Emilia Romagna, sottolineando che, in gran parte dei casi, l'ASP garantisce dotazioni e prestazioni superiori alla normativa.*

*I nostri utenti e i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati, soddisfatti e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi deve esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona; l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare la salute e il benessere dei nostri ospiti e garantire loro un percorso assistenziale di qualità e rispettoso delle loro potenzialità, interessi e fragilità.*

*Il rispetto di parametri o standard di qualità, procedure e protocolli non deve, perciò, tradursi in comportamenti standardizzati. Per questo la personalizzazione degli interventi rivolti agli ospiti è il vero elemento di qualità dei servizi stessi.*

*Infatti, non sono solo i parametri quantitativi (della dotazione organica e professionale del personale, del tempo di assistenza assicurato, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi) a definire la qualità dell'assistenza.*

*Ma sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico – che coinvolge tutte le figure professionali sociosanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza- , la condivisione dei piani assistenziali (PAI) con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, l'adeguatezza delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, la gestione delle diverse sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità - anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, di lavanderia, guardaroba, utilizzo di presidii e ausili – l'importanza attribuita alle attività di animazione e di socializzazione, il coinvolgimento dei familiari, la partecipazione e le reti di relazioni con la comunità e con le realtà esterne.*

*Le nostre strutture vogliono essere i luoghi in cui l'anziano è sempre considerato una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero. Sapendo che il benessere della popolazione anziana è un indicatore essenziale della qualità della vita e dell'eccellenza di ogni comunità locale.*

**Raffaele Leoni**

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA · Città delle Persone"

# ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

## STORIA

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica per i servizi alla persona, nata il 1° Gennaio 2016, che trae origine dall’ unificazione delle aziende pubbliche “RETE – Reggio Emilia Terza Età” e “O.S.E.A. – Opere di Servizi Educativi Assistenziali”, aziende che hanno risposto, nei secoli, ai bisogni sociali della popolazione reggiana, dall’ospitalità fornita ai pellegrini, al ricovero dei mendicanti, all’assistenza ad anziani, disabili e minorenni.

Oggi le due aziende sono riunite in un’unica ASP che, attraverso la continuità delle precedenti esperienze, la solidità dei valori sociali da queste ereditati e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo di una cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia.

## PRINCIPI E MISSION

**Cura, professionalità e umanità** sono i valori che caratterizzano ASP. L’azienda persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie del territorio di Reggio Emilia; ASP infatti offre servizi avendo a cuore non solo le singole persone, ma anche le loro famiglie, i rispettivi contesti di vita e le comunità di riferimento.

La mission aziendale è quella di accompagnare persone e famiglie che sperimentano situazioni di difficoltà verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l’autonomia e il senso di sicurezza, offrendo servizi che si qualificano per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona** accolta, garantendo rispetto della dignità e offerta di risposte individualizzate;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze tecnico-professionali e di cura delle relazioni umane;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni dell’utenza;
- **eguaglianza, imparzialità ed equità di trattamento** nei confronti degli utenti;
- **solidarietà**, come vicinanza a tutti coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili;
- **riservatezza** dei dati personali, custoditi e gestiti nel rispetto delle norme;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro *care-giver* della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **continuità dei servizi resi**, salvo cause di forza maggiore. Eventuali interruzioni nell’ erogazione dei servizi, o variazioni nelle modalità di gestione vengono comunicate tempestivamente agli utenti;
- **efficacia, efficienza ed economicità** della gestione;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione degli ospiti con le realtà organiz-

zate del territorio, del mondo del volontariato e dell'associazionismo.

## I SERVIZI SUL TERRITORIO

I servizi e le strutture dell'azienda sono distribuiti sul territorio del Comune di Reggio Emilia, nei diversi quartieri, in modo da favorire la loro inclusione nelle comunità di provenienza (tra cui centri sociali, parrocchie, scuole e associazioni di volontariato) e da facilitare i rapporti degli utenti con i propri cari.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **minorenni in difficoltà e loro famiglie;**
- **adulti e minorenni con disabilità.**

L'azienda è inoltre impegnata in servizi volti a favorire la crescita di **un welfare di comunità.**

Per assicurare il corretto funzionamento di tali servizi, ASP è dotata di uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, di servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e di servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

## I SERVIZI PER ANZIANI

I servizi per anziani offerti da ASP REGGIO EMILIA si differenziano per tipologia di bisogno e di accoglienza:

- 7 Case Residenza (CRA), servizi residenziali per anziani non autosufficienti o per adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche;
- 1 Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti o non autosufficienti di grado lieve;
- 7 Centri diurni (CD), servizi semiresidenziali per anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti;
- 19 Appartamenti protetti, destinati ad anziani autosufficienti con fragilità che vivono una vita autonoma in un ambiente protetto;
- Servizi di welfare territoriale, rivolti ai cittadini anziani e alle famiglie che accudiscono i propri congiunti al domicilio, per favorire il mantenimento dell'anziano nel proprio contesto di vita, al fine di supportare i *caregiver* nella loro azione di cura e nella conoscenza della rete dei servizi affinché nessuno si senta solo.

## IL MODELLO ASSISTENZIALE

Tutti i servizi offerti dall'azienda a favore delle persone anziane hanno tra le loro finalità il mantenimento, il più a lungo possibile, delle loro capacità residue nella consapevolezza che il sostegno alle autonomie ancora presenti ha ricadute importanti sull'identità, sull'umore e sulla socialità della persona.

Gli interventi, pensati e progettati sulla singola persona, sono volti all'assistenza nelle attività di vita quotidiana e/o allo stimolo e supporto alle stesse, ogni qualvolta l'anziano possa ancora esprimere delle autonomie. Inoltre, vengono organizzate attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale che permettano alla persona di sviluppare relazioni all'interno del servizio, ma anche all'esterno, con la comunità locale.

I differenti servizi si caratterizzano, pur nelle loro peculiari modalità di accoglienza e sostegno, per il perseguimento di obiettivi comuni quali:

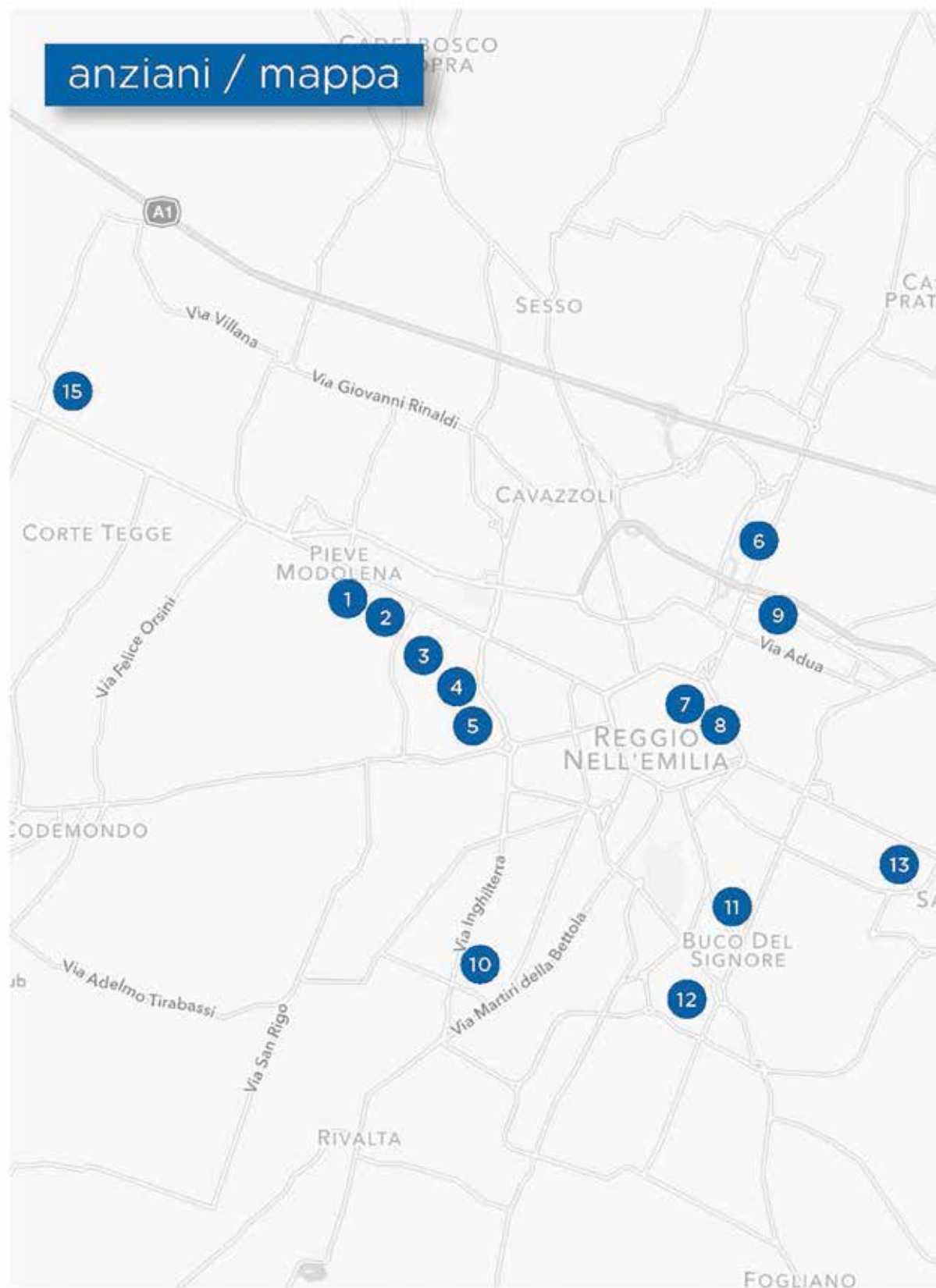
- assicurare un'accoglienza qualificata alla persona in un ambiente protetto e competente;
- assistere e supportare ciascun ospite nelle attività di vita quotidiana;
- individuare le potenzialità dell'anziano e stimolarle al fine di sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche quello psicologico e l'autostima;
- stimolare e mantenere il più possibile le capacità cognitive;
- favorire la socializzazione;
- garantire il soddisfacimento dei bisogni sanitari di prevenzione, di cura e riabilitazione;
- sostenere il nucleo familiare, in collaborazione con la rete dei servizi.

Le risposte ai bisogni dei singoli vengono definite dalle équipe sociosanitarie e formalizzate nello strumento del Piano di Assistenza Individuale (di seguito PAI). Nel PAI di ogni singolo anziano sono definiti gli obiettivi e i relativi interventi sociosanitari che il servizio ha elaborato e condiviso con il familiare/caregiver di riferimento.

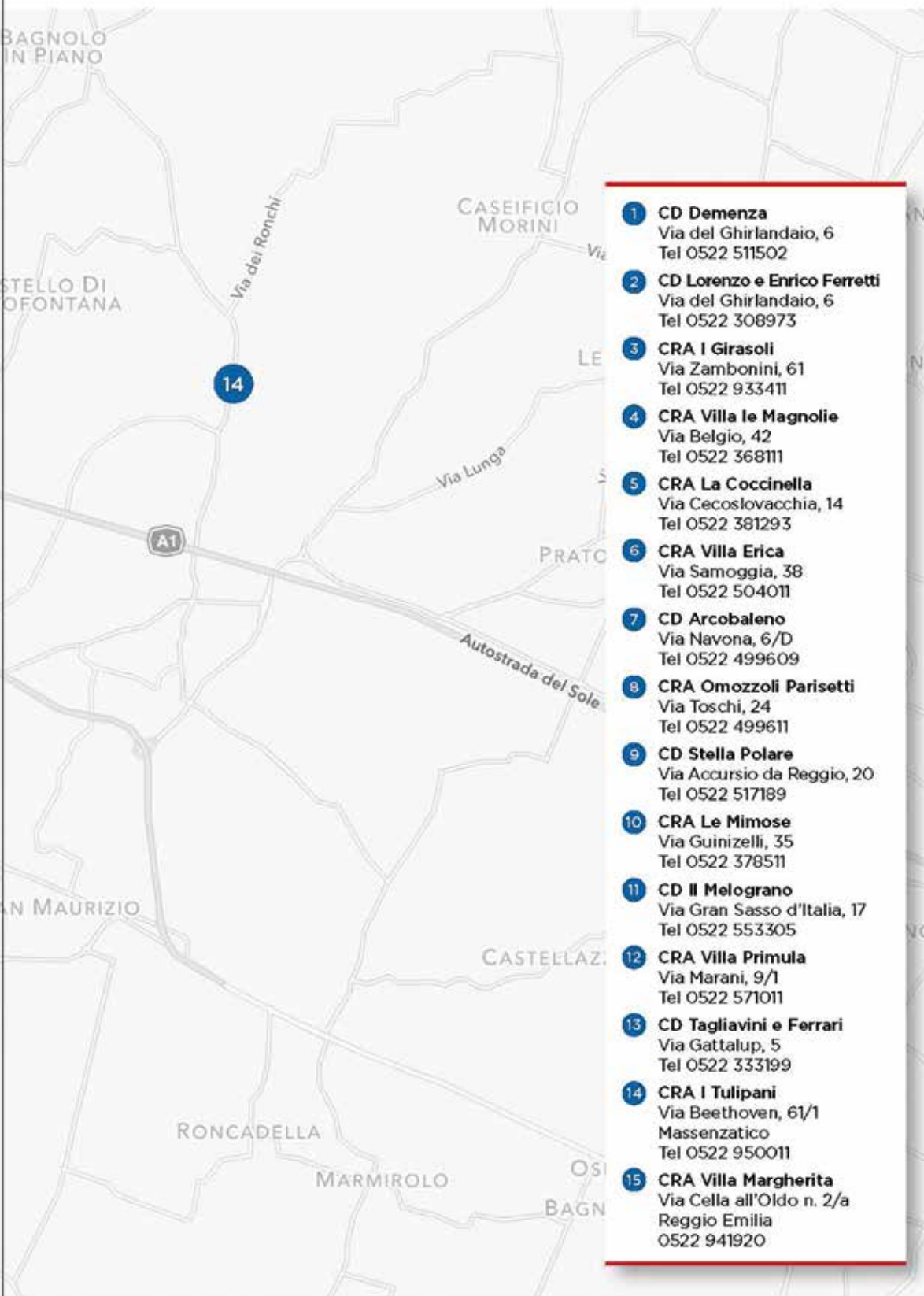
ASP ritiene che la qualità nei servizi alle persone passi principalmente attraverso coloro che, a

vario titolo, vi operano. Sulla base di questa convinzione, prevede la partecipazione delle diverse figure professionali alla progettazione e alla valutazione delle attività; promuove la formazione come strumento per la crescita della qualità e dell'efficacia degli interventi e dei servizi; promuove l'integrazione professionale e ricerca l'innovazione organizzativa e gestionale.

# anziani / mappa







- 1 CD Demenza**  
Via del Ghirlandaio, 6  
Tel 0522 511502
- 2 CD Lorenzo e Enrico Ferretti**  
Via del Ghirlandaio, 6  
Tel 0522 308973
- 3 CRA I Girasoli**  
Via Zambonini, 61  
Tel 0522 933411
- 4 CRA Villa le Magnolie**  
Via Belgio, 42  
Tel 0522 368111
- 5 CRA La Coccinella**  
Via Cecoslovacchia, 14  
Tel 0522 381293
- 6 CRA Villa Erica**  
Via Samoggia, 38  
Tel 0522 504011
- 7 CD Arcobaleno**  
Via Navona, 6/D  
Tel 0522 499609
- 8 CRA Omozzoli Parisetti**  
Via Toschi, 24  
Tel 0522 499611
- 9 CD Stella Polare**  
Via Accursio da Reggio, 20  
Tel 0522 517189
- 10 CRA Le Mimose**  
Via Guinizelli, 35  
Tel 0522 378511
- 11 CD Il Melograno**  
Via Gran Sasso d'Italia, 17  
Tel 0522 553305
- 12 CRA Villa Primula**  
Via Marani, 9/1  
Tel 0522 571011
- 13 CD Tagliavini e Ferrari**  
Via Gattalup, 5  
Tel 0522 333199
- 14 CRA I Tulipani**  
Via Beethoven, 61/1  
Massenzatico  
Tel 0522 950011
- 15 CRA Villa Margherita**  
Via Cella all'Oldo n. 2/a  
Reggio Emilia  
0522 941920

## I CENTRI DIURNI



## COSA SONO I CENTRI DIURNI E A CHI SONO DESTINATI



I Centri Diurni sono strutture sociosanitarie a carattere semiresidenziale la cui finalità principale è mantenere l'anziano nelle condizioni di massimo benessere possibile all'interno del proprio contesto familiare e sociale, in modo da evitare o ritardare l'inserimento in strutture residenziali.

I Centri Diurni offrono ospitalità diurna a persone anziane over 65 anni, o con età inferiore affette da patologie equiparabili a quelle dell'età senile, parzialmente o completamente non autosufficienti.

I Centri Diurni gestiti da ASP sono sette, di cui uno, il Centro Diurno Demenza, dedicato a persone affette da demenza che necessitano di progetti specifici. Quest'ultimo servizio ha un bacino di utenza distrettuale.

I Centri Diurni hanno una capienza massima autorizzata di 25 posti ciascuno, salvo il Centro Diurno Arcobaleno, autorizzato per 12 posti, il Centro Diurno Demenza, autorizzato per 15 posti e il Centro Diurno Stella Polare, autorizzato per 45 posti.

Complessivamente ASP dispone di n.172 posti di centro diurno di cui attualmente attivi 152.

L'accesso degli utenti su tali posti avviene, di norma, tramite invio da parte del Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia. Solo residualmente l'accesso è gestito direttamente da ASP.

Tutti i Centri Diurni sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 18,30.

Sono aperti il sabato il Centro Diurno Demenza, il Centro diurno Arcobaleno e, a decorrere dal mese di marzo 2018, anche il Centro Diurno Ferretti.

Nel Centro Diurno Arcobaleno, aperto anche la domenica, è possibile prolungare la frequenza tutti i giorni fino alle ore 19,00.

L'anziano può frequentare il Centro Diurno in tutte o solo in alcune giornate della settimana e la permanenza può coprire l'intera giornata o solo una frazione della stessa:

- Giornata intera: dalle ore 7,30 alle ore 18,30
- Mezza giornata:
  - mattino dalle ore 7,30 alle ore 13,15;
  - pomeriggio dalle ore 13,30 alle ore 18,30;
  - pomeriggio con pasto dalle ore 11,30 alle ore 18,30.


Alle diverse modalità di frequenza corrispondono tariffe diversificate

I Centri Diurni sono distribuiti in modo articolato nelle diverse area cittadine secondo criteri tesi, per quanto possibile, a facilitare i trasporti, ad assicurare la vicinanza con le famiglie e l'inclusione nella comunità di provenienza.

## I SERVIZI OFFERTI



### COSA OFFRE IL CENTRO DIURNO:

- assistenza tutelare;
  - assistenza di base per attività di vita quotidiana (aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto all'igiene in bagno, aiuto nella deambulazione, ecc.);
  - occasioni di vita comunitaria;
  - sostegno all'autonomia tramite attività di riattivazione;
  - perseguimento del mantenimento dell'orientamento spazio-temporale;
- 
- stimolo alla relazione interpersonale;
  - socializzazione;
  - trasporto da e per il Centro Diurno;
  - ginnastica dolce e attività di mobilizzazione;
  - assistenza infermieristica, principalmente per la gestione delle terapie e il relativo raccordo con i medici di medicina generale e anche per alcuni interventi specifici previsti dal PAI;
  - consulenza psicologica.

Il Centro Diurno Demenza ha una vocazione specifica relativa al controllo dei disturbi comportamentali legati alla malattia.

I suoi principali obiettivi sono:

- il controllo e la gestione dei disturbi del comportamento, soprattutto attraverso l'impiego di terapie non farmacologiche;
- il supporto alle famiglie degli anziani frequentanti il Centro, attraverso informazione, formazione, affiancamento e sostegno per la gestione al domicilio.



I pasti, forniti da una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione collettiva, sono prodotti e confezionati esternamente e trasportati presso i Centri Diurni aziendali. Per il solo Centro Diurno Arcobaleno i pasti sono confezionati dalla cucina della struttura residenziale in cui il Centro è inserito, la Casa di Riposo Omozzoli Parisetti.

Il menù garantisce pluralità di scelte, progettate a partire dalla stagionalità (2 diversi menù per estate e inverno) e rispettose delle tradizioni culinarie. È possibile richiedere diete speciali per diverse patologie. Il pranzo è servito alle ore 12,00. A metà mattina e al pomeriggio viene offerta agli ospiti una merenda.



Il servizio lavanderia assicura la fornitura di biancheria piana (tovagliato e strofinacci da cucina, asciugamani, letterecci).

La fornitura e il lavaggio dei capi personali spetta alla famiglia.

La pulizia quotidiana e la disinfezione dei locali è assicurata da una ditta specializzata, cui competono anche interventi di pulizia periodica/straordinaria. L'azienda garantisce inoltre il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite e al bisogno.

L'Azienda garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei mobili e delle attrezzature attraverso un servizio di manutenzione interno e mediante appositi contratti di collaborazione con ditte esterne.

In caso di sciopero, il servizio può essere non garantito. Eventuali chiusure saranno preventivamente comunicate agli utenti e alle loro famiglie.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

### ACCESSO E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

#### TRAMITE IL COMUNE DI REGGIO EMILIA

Per l'accesso ai posti di Centro Diurno è previsto, di norma, il seguente iter:

- rivolgersi all'Assistente Sociale del Polo Sociale Territoriale in cui risiede l'anziano per la valutazione del bisogno assistenziale, se necessario, ricorrendo ad apposita commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale);
- se vi sono i requisiti per l'accesso, l'Assistente Sociale autorizza l'ammissione al servizio e programma l'ingresso dell'anziano, sulla base dei posti disponibili, di concerto con il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro individuato;



- il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro prende accordi con l'anziano e/o il familiare di riferimento (tutore/amministratore di sostegno) per l'ingresso, avendo attenzione alle caratteristiche individuali dell'ospite e all'esigenza di gradualità dell'inserimento.

## **Sportelli poli sociali territoriali Comune di Reggio Emilia**

### **Sportello Sociale Polo Est**

Via Vecchi, 2/a – 42121 RE · Tel 0522/585488 Fax 0522/454913  
E-mail sportellosocialepoloest@comune.re.it

### **Sportello Sociale Polo Nord**

Via Fratelli Manfredi, 12/c · 42124 RE · Tel 0522/585401 Fax 0522/518767  
E-mail sportellosocialepolonord@comune.re.it

### **Sportello Sociale Polo Sud**

Via M.K. Gandhi, 20/a · 42123 RE · Tel 0522/585477 Fax 0522/284276  
E-mail sportellosocialepolosud@comune.re.it

### **Sportello Sociale Polo Ovest**

Via Fratelli Cervi, 70 · 42124 RE · Tel 0522/585460 Fax 0522/382947  
E-mail sportellosocialepoloovest@comune.re.it

**[www.comune.re.it/polisocialiterritoriali](http://www.comune.re.it/polisocialiterritoriali)**

## **POSTI AD ACCESSO DIRETTO**

Per i posti ad accesso diretto, l'ammissione è determinata da ASP direttamente in base alla richiesta dell'anziano e alla disponibilità dei posti. Le richieste vanno inoltrate direttamente al responsabile delle attività assistenziali del Centro interessato.

- C.d. Arcobaleno tel. 0522.499609
- C.d. Demenza tel. 0522.511502
- C.d. Il Melograno tel. 0522.553305
- C.d. La Coccinella tel. 0522.381293
- C.d. Lorenzo e Enrico Ferretti tel. 0522.308973
- C.d. Stella Polare tel. 0522.517189
- C.d. Tagliavini e Ferrari tel. 0522.333199



## INSERIMENTO

La frequenza del Centro Diurno inizia previa firma di un contratto preliminare in cui è definita la data prevista di avvio della frequenza, il nominativo di chi si impegna al pagamento della retta e alla sottoscrizione del contratto definitivo, oltre che l'indicazione del familiare/persona di riferimento da contattare per ogni eventualità. In occasione della firma del contratto preliminare, il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro (o suo delegato) consegna la Carta dei Servizi.

Alla firma del contratto presso la sede amministrativa il firmatario deve consegnare la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta (in assenza, viene emesso bollettino MAV);
- copia della nomina dell'Amministratore di Sostegno/tutore (se presente);

Al momento dell'inizio della frequenza del CD, il familiare/figura di riferimento deve fornire:

- certificato del medico curante contenente le patologie, le terapie in corso, con relativa posologia e la dichiarazione che la persona può essere inserita in comunità.

## DIMISSIONI DAL SERVIZIO

La cessazione della frequenza dal Centro Diurno può avvenire per:

- perdita del diritto al mantenimento del posto in caso di assenze superiori a 60 giorni continuativi nell'anno solare, calcolati sulla base del calendario di funzionamento del centro e del piano assistenziale dell'utente;
- dimissioni volontarie dell'anziano (abbandono del servizio o trasferimento in altra tipologia di servizio) da comunicare formalmente alla struttura;
- mutate condizioni assistenziali e sanitarie che portano il Servizio Sociale del Comune a valutare il Centro Diurno non più compatibile con i bisogni dell'anziano.
- decesso;
- Morosità di privati.

Nel caso di trasferimento dell'anziano in altro servizio accreditato, o di provenienza da altro servizio accreditato, non è possibile, nella stessa giornata, registrare la sua presenza in entrambi i servizi. E' quindi necessario che la data di dimissione da un servizio sia sempre antecedente alla data di accesso al nuovo servizio.

## LE FIGURE PROFESSIONALI

Nelle Centri Diurni per anziani, nel rispetto dei parametri regionali previsti dalla DGR 514/2009 e s.m.i., operano le seguenti figure professionali:

Nei Centri Diurni operano le seguenti figure:

### • **Responsabile Attività Assistenziali Integrate (RAAI)**

È la figura responsabile della attività assistenziali di Centro Diurno. Assicura che

l'assistenza agli utenti venga garantita nel rispetto dei Piani Assistenziali Individuali per ogni ospite. A tal fine pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro e favorendo l'integrazione tra le figure professionali. Risponde direttamente al Responsabile del Servizio Anziani.

#### • **Operatore Socio Sanitario (OSS)**

È la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza di base agli anziani. Assicura le attività di cura alla persona, con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue dell'anziano, al mantenimento delle attività quotidiane, al sostegno alla socializzazione. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro cui è assegnato.

#### • **Operatore di assistenza integrata**

È la figura professionale che supporta l'attività del servizio in cui è inserita con attività di assistenza e cura dirette e indirette sull'anziano, quali: distribuzione dei pasti, idratazione, tutela, attività ricreative, uscite, accompagnamenti. Inoltre, coopera per l'efficiente funzionamento del servizio attraverso l'effettuazione di compiti di preparazione e approvvigionamento di materiali e attrezzature. Risponde direttamente al Responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro cui è assegnato.

#### • **Animatore/atelierista**

È la figura professionale che, attraverso l'integrazione con il personale assistenziale, assicura la programmazione e l'organizzazione delle attività di socializzazione e di animazione, sia individuali che di gruppo. Ricerca la collaborazione di famigliari, realtà associative del territorio, volontari per offrire la gamma più vasta possibile di opportunità agli anziani frequentanti il Centro. Risponde, per gli aspetti organizzativi e di integrazione professionale, al Responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro cui è assegnato.

#### • **Infermiere**

È la figura professionale che provvede alla gestione dei farmaci e al raccordo con i medici di Medicina Generale, partecipa alla formulazione del PAI e risponde alle necessità di interventi infermieristici previsti dal PAI. Si coordina con il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e risponde al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

#### • **Fisioterapista**

È la figura professionale che garantisce consulenza agli OSS e ai famigliari e valuta la necessità di interventi di riattivazione e mantenimento, sulla base di quanto specificamente previsto nel PAI del singolo utente. Si coordina con il responsabile delle attività assistenziali integrate del Centro per gli aspetti organizzativi e di integrazione con le altre figure professionali e risponde al Responsabile del coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie per gli aspetti tecnico-professionali.

Fanno parte dei servizi di supporto, necessari al funzionamento dei Centri Diurni anche le figure di Addetto alle Pulizie, Magazziniere e Manutentore.

Le figure direttamente dedicate all'assistenza, adeguatamente formate e in possesso delle qualifiche professionali richieste, con mansioni e responsabilità di-



verse, con turni giornalieri e con orari flessibili, garantiscono il funzionamento dei Centri Diurni.

Tutte le figure che operano in un Centro, a contatto diretto con l'anziano, costituiscono l'equipe, il cui coordinamento operativo è assicurato attraverso riunioni periodiche.

Il personale del Centro Diurno assolve agli obblighi di formazione permanente previsti dalle normative vigenti: l'azienda programma o favorisce periodiche attività di formazione (anche in collaborazione con altri enti o associazioni) per garantire l'aggiornamento professionale delle diverse figure, nonché interventi di supervisione e supporto del personale.

Del funzionamento complessivo dei Centri Diurni e dei servizi agli anziani dell'azienda risponde il Dirigente dell'Area Servizi alla Persona.

### IMPEGNI E GARANZIE – STANDARD DI QUALITA'

L'azienda è impegnata a promuovere costantemente la qualità dei propri servizi e a tal fine garantisce misure e attività finalizzate al rispetto degli standard previsti dall'accreditamento regionale, in particolare:

- la personalizzazione degli interventi assistenziali e sanitari attraverso la predisposizione e il costante aggiornamento di progetti individuali (PAI), effettuati con cadenza almeno semestrale;
- il coinvolgimento e la partecipazione di ospiti e famigliari;
- il costante aggiornamento del personale.

In aggiunta agli standard richiesti dalla normativa regionale di riferimento, ASP si impegna a garantire, all'interno dei propri Centri Diurni:

		FATTORE	INDICATORE	STANDARD
FASE DELL'ACCOGLIENZA	1	Soddisfazione dell'anziano e del famigliare nel momento dell'inizio della frequenza del Centro Diurno e nel primo periodo di accoglienza	n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) a un mese dall'ingresso / n. utenti entrati.	almeno il 70%
	2	Formulazione PAI all'ingresso	n. PAI realizzati/n.nuovi ingressi	entro 30 giorni dall'ingresso



		FATTORE	INDICATORE	STANDARD
FASE DELLA PERMANENZA	3	Coinvolgimento dei famigliari	organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i famigliari di riferimento di ogni ospite	almeno il 90% degli ospiti
	4	Personalizzazione degli interventi	almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite	almeno l'80% degli ospiti
	5	Partecipazione alla vita comunitaria	somministrare all'ingresso e in caso di bisogno (rientro da ospedale, variate condizioni) la scheda di valutazione Barthel	almeno il 90% degli ospiti
	6	Servizi alberghieri	eventi organizzati in collaborazione o aperti al territorio	almeno n. 2 eventi all'anno
FASE DELLA DIMISSIONE	7	Accompagnamento nella fase della dimissione in caso di ricovero temporaneo o dimissione volontaria	n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) al momento della dimissione/n. utenti dimessi	almeno il 70% dei dimessi
PERSONALE	8	Aggiornamento/formazione del personale	numero ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA E PARTECIPAZIONE



L'azienda promuove e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato, facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi, volti ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. L'attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale e sanitario e gli orari di presenza sono concordati con il coordinatore responsabile della struttura.

### PARTECIPAZIONE



ASP riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni, ecc.), per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi e la comunità. Inoltre, favorisce ulteriori forme di partecipazione che coinvolgano associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti, collaborando con le stesse.

### RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

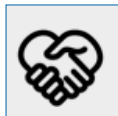


ASP attribuisce molta importanza alla collaborazione con i famigliari degli ospiti per determinare la qualità della relazione di cura e, quindi, il benessere degli ospiti stessi; a tal fine persegue la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia.

In occasione dell'elaborazione e della verifica del PAI, il famigliare è coinvolto nella condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'équipe ha ritenuto di adottare per il suo congiunto.

Il responsabile delle attività assistenziali integrate è a disposizione, su appuntamento, anche insieme a componenti dell'équipe, per incontri con i famigliari per informazioni e chiarimenti relativi ai loro congiunti. Tali incontri sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate sia per un chiarimento su eventuali problemi riscontrati, sia per un'analisi congiunta mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Analogamente, può essere il medesimo responsabile a richiedere un incontro con il famigliare di riferimento, qualora ne ravvisi la necessità.

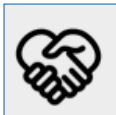
### DIRITTI DEGLI OSPITI



É diritto degli ospiti del Centro Diurno:

- ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di ASP;
- veder rispettata la riservatezza della propria persona fisica;
- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;
- mantenere la disponibilità del posto, in caso di assenza prolungata, per un periodo massimo di 60 giorni, come sopra richiamato.

## DOVERI DEGLI OSPITI



- essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per l'ingresso e la permanenza nei servizi;
- rispettare gli orari del servizio;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- mantenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi e/o delle persone;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri utenti;
- comunicare eventuali entrate posticipate e/o uscite anticipate o posticipate al personale;
- comunicare al personale eventuali assenze il giorno precedente e comunque entro e non oltre le ore 8,00 del giorno stesso di frequenza;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.

Per il rispetto della vita in comunità e della privacy e per consentire il lavoro degli operatori, gli utenti, i parenti e i visitatori devono adottare un comportamento consono all'ambiente. L'ospite e i suoi famigliari hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza fissate dall'azienda e illustrate al momento dell'ingresso dal responsabile della struttura. Si riportano qui solo alcune modalità di comportamento generali:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- avere cura di mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

## ASPETTI ECONOMICI



La compartecipazione dell'anziano o del famigliare di riferimento al costo del servizio è determinata dal Comune di Reggio Emilia sulla base dei propri regolamenti e recepita dall'azienda attraverso il contratto di servizio. Alle diverse modalità di frequenza corrispondono rette diversificate.

L'azienda stabilisce le rette a carico degli utenti per i posti ad accesso diretto attraverso delibera del Consiglio di Amministrazione. Tutti gli importi delle rette giornaliere sono consultabili sul sito dell'azienda e a disposizione presso i Centri Diurni.

La retta comprende le prestazioni caratterizzanti il servizio, descritte nel paragrafo "I Servizi offerti".

Sono escluse dal costo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- prestazioni di trasporto, eseguite e fatturare da altro soggetto;

- farmaci e presidi per l'incontinenza;
- eventuali prestazioni afferenti al Servizio di Assistenza Domiciliare, ancorché effettuate da personale di tale servizio presso i locali del Centro in cui è presente l'anziano.

In caso di assenza, l'anziano e/o la sua famiglia sono tenuti ad avvisare il servizio il giorno precedente, e comunque entro e non oltre le ore 8,00 del giorno stesso, per permettere di sospendere gli eventuali servizi, come, ad esempio il trasporto, che, diversamente, verranno addebitati.

La retta è dovuta dal giorno di decorrenza indicato nel contratto preliminare al giorno di dimissione compresi. Le rette vengono calcolate mensilmente in base alle effettive presenze/assenze, posticipatamente rispetto alla fruizione del servizio.

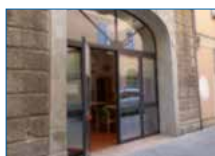
In caso di assenza dell'ospite è calcolata una decurtazione della retta quotidiana, il cui importo è consultabile, assieme ai costi, sul sito dell'Azienda e presso i Centri. In caso di compartecipazione del Comune al pagamento della retta, la riduzione della medesima va a beneficio di quest'ultimo.

Le modalità di pagamento vengono definite presso gli uffici amministrativi aziendali al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del suo familiare, ASP rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere utilizzata a fini fiscali da chi effettua il pagamento della retta.

In caso di morosità, l'azienda potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con l'addebito delle spese legali.

## I CENTRI DIURNI DI ASP REGGIO EMILIA



### Centro Diurno Arcobaleno

Indirizzo: Via Navona 6/D

Tel: 0522 499609

E-mail: [cdarcobaleno@asp.re.it](mailto:cdarcobaleno@asp.re.it)

Il Centro Diurno Arcobaleno, inaugurato nel 2003, è collocato in uno spazio attiguo alla Casa di Riposo Omozzoli Parisetti, situata in Via Toschi 24.

Il Centro Diurno è collegato alla Casa di Riposo e con essa integrato: infatti fruisce di servizi e spazi comuni, quali la cucina e il cortile attrezzato.

È dotato di:

- sala soggiorno/pranzo;
- bagno attrezzato;
- zona attrezzata per mobilizzazione e attività di palestra.

Il Centro Diurno Arcobaleno può accogliere fino a 12 utenti ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 19,00.

Inoltre, funziona privatamente anche il sabato e la domenica fino alle ore 19,00 per gli anziani che ne fanno richiesta direttamente all'azienda.



## **Centro Diurno Lorenzo ed Enrico Ferretti**

Indirizzo: Via Ghirlandaio 6

Tel: 0522 308973

E-mail: [cdferretti@asp.re.it](mailto:cdferretti@asp.re.it)

Il Centro Diurno Lorenzo ed Enrico Ferretti è ubicato in località Pieve Modolena.

La struttura, edificata con il contributo di una donazione privata, è stata inaugurata nel 2002 ed è stata intitolata alla memoria dei famigliari della donatrice.

È composta da tre corpi adiacenti che ospitano anche il Centro Diurno Demenza.

È una struttura di nuova concezione, inserita in un recente insediamento abitativo, in un contesto che conserva ampie aree verdi e risulta facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

L'edificio si sviluppa completamente su un unico piano privo di barriere architettoniche, caratterizzato da ampie vetrate che permettono l'illuminazione naturale degli ambienti interni, favorendo lo scambio visivo con l'esterno.

All'interno trovano collocazione:

- ampia sala soggiorno/pranzo
- stanze per il riposo dotate di servizi
- atelier
- palestra/sala polivalente

L'edificio è circondato da un'ampia area cortiliva recintata e suddivisa in zone dedicate alla stimolazione sensoriale e cognitiva.

Le attività che vengono proposte quotidianamente seguono i ritmi della giornata e rispondono ai bisogni di assistenza, di socializzazione, di autostima e di benessere degli anziani.

Comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato ed i Centri Sociali del quartiere, e della Parrocchia di Pieve Modolena.

In particolare, vengono proposte attività di palestra, di canto e musica, giochi, tombolate, attività manuali e feste.



## **Centro Diurno Demenza**

Indirizzo: Via del Ghirlandaio n. 6

Tel: 0522 511502

E-mail: [cddemenza@asp.re.it](mailto:cddemenza@asp.re.it)

Il Centro Diurno Demenza, ubicato in adiacenza al Centro Diurno Ferretti e a questo collegato, può ospitare fino a 15 anziani affetti da patologie riconducibili alla demenza.

L'accesso al Centro è subordinato all'esito della valutazione geriatrica effettuata da una apposita commissione. Per richiedere tale valutazione è necessario rivolgersi

al proprio medico curante che, valutata la situazione, potrà suggerire di effettuare una visita specialistica al Centro Disturbi Cognitivi sito ad Albinea (RE). A seguito dell'ottenimento del referto riportante il livello di gravità e di bisogno di inserimento in un centro diurno specialistico, è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del polo cittadino di appartenenza.

La struttura, che si articola su un unico piano, è composta da:

- ampio soggiorno
- ampia stanza vetrata con pianta esagonale dedicata alla deambulazione a finalistica (wandering) assistita
- stanza dedicata al riposo

La struttura dispone di un cortile con giardino ed è limitrofa a un'area verde pubblica.



### **Centro Diurno Coccinella**

Indirizzo: Via Cecoslovacchia 17

Tel: 0522 381293

E-mail: [cdcoccinella@asp.re.it](mailto:cdcoccinella@asp.re.it)

Il Centro Diurno Coccinella, ubicato in località "Orologio", può accogliere 25 anziani.

La struttura, edificata a metà degli anni '90, è molto ampia, sviluppata su un unico piano intorno a un giardino interno circondato da vetrate che permettono un controllo visivo da ogni angolatura e su cui si affacciano diversi ambienti.

All'interno trovano collocazione:

- sala da pranzo
- soggiorno
- stanze per il riposo
- atelier
- palestra/sala polivalente
- giardino interno

L'edificio è inserito in un contesto tranquillo, pur essendo vicino al centro abitato e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e piste ciclabili.

Il Centro Diurno è immerso in un'ampia area verde recintata, attrezzata con arredi da giardino per il periodo estivo.

Le sale comuni hanno la possibilità di accesso diretto all'esterno e questo favorisce la fruizione degli spazi attrezzati e la proposta di attività all'aperto, mentre la presenza di ambienti interni ben suddivisi permette agli anziani di ritrovarsi a piccoli gruppi per centri d'interesse.

Le attività proposte tengono conto dei ritmi della giornata e comprendono, oltre alle attività assistenziali di base, stimolazione cognitiva e socializzazione distribuite nell'arco della settimana e integrate dalla collaborazione con il Volontariato e il

Centro Sociale del quartiere Orologio.

In particolare, vengono organizzate: attività di palestra, di canto e musica, giochi, tombolate, attività manuali e feste.



### **Centro Diurno Il Melograno**

Indirizzo: Via Gran Sasso d'Italia 17

Tel. 0522-553305

E-mail:: [cdmelograno@asp.re.it](mailto:cdmelograno@asp.re.it)

Il Centro Diurno Il Melograno è ubicato in una zona residenziale, nella zona sud della città, all'interno di un'area verde pubblica attrezzata e nelle vicinanze del Centro Sociale Buco Magico.

La struttura, circondato da una piccola area cortiliva, è stata costruita e inaugurata negli anni '90. L'edificio è collocato tutto al piano terra ed è dotato di:

- sala soggiorno
- sala da pranzo
- stanze per il riposo
- ambulatorio medico;
- palestra
- atelier;



### **Centro Diurno Coniugi Vellina Tagliavini e Arnaldo Ferrari**

Indirizzo: Via Gattalupa n. 5/1

Tel: 0522 333199

E-mail: [cddtagliaviniferrari@asp.re.it](mailto:cddtagliaviniferrari@asp.re.it)

**Il Centro Diurno "Coniugi Tagliavini Ferrari"** è situato nella zona Quinzio, in un complesso che comprende anche un Centro Disabili.

Edificato con il contributo di una donazione privata, è stato intitolato ai donatori ed è stato inaugurato nel 2000.

Il Centro è dotato di ampio spazio verde attrezzato e condiviso con il Centro Diurno/Residenza per disabili, è attraversato da percorsi pavimentati percorribili anche dagli ospiti in carrozzina.

Internamente vi sono:

- sala soggiorno
- stanze per il riposo
- bagni attrezzati
- atelier
- sala polivalente utilizzata per attività di gruppo (cinema, mobilitazione, ...)



## Centro Diurno Stella Polare

Indirizzo: Via Accursio da Reggio 20

Tel. 0522-517189

E-mail: [cdstellapolare@asp.re.it](mailto:cdstellapolare@asp.re.it)

Il Centro Diurno Stella Polare è ubicato in zona Santa Croce, in una area residenziale limitrofa a Via Adua.

Il Centro è dotato di ampio spazio verde dedicato e confinante con un'area verde pubblica attrezzata, nonché con giardini condominiali.

La struttura, circondata da un'area cortiliva, costruita ed inaugurata negli anni '90, è collocata tutto al piano terra ed è dotata di:

- sala da pranzo
- atelier
- laboratorio
- palestra attrezzata
- ambulatorio
- un ampio soggiorno
- stanze per il riposo

Complessivamente il Centro Diurno Stella Polare è autorizzato per 45 posti, anche se attualmente è utilizzato e convenzionato per 25 .



## GLI APPARTAMENTI PROTETTI

### COSA SONO GLI APPARTAMENTI PROTETTI E A CHI SONO DESTINATI

Gli appartamenti protetti gestiti da ASP offrono un'opportunità di vita autonoma all'interno di un contesto tutelato, essendo collocati in adiacenza o all'interno di una Casa Residenza per Anziani. Sono piccoli alloggi dotati di angolo cottura e spazi comuni arredati, i cui residenti possono richiedere di fruire dei servizi alberghieri della Casa Residenza (distribuzione dei pasti, lavanderia, cura del guardaroba e pulizie dei locali) e possono rivolgersi agli operatori della struttura, o a figure appositamente individuate dall'Azienda, in caso di necessità improvvise o di difficoltà impreviste, contrastando così problemi di insicurezza e di disagio connessi a situazioni di solitudine e di isolamento sociale.



La disponibilità degli appartamenti è rivolta ad anziani, o ad adulti che presentano patologie assimilabili a quelle geriatriche in situazioni di fragilità sociale (individuati dai Servizi Sociali del Comune di Reggio Emilia), sufficientemente autonomi nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, e con eventuali problematiche non gravi di tipo sanitario.

Attualmente ASP gestisce n. 19 appartamenti protetti:

n. 4 presso la casa Residenza per Anziani “I Girasoli”

Via Zambonini n. 61 Reggio Emilia

n. 15 appartamenti in un immobile adiacente alla Casa Residenza Anziani “Villa Le Mimose” - Via Guinizelli n. 33 Reggio Emilia

## MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

### ACCESSO

#### PRESENTAZIONE DOMANDA

L'anziano, o la coppia di anziani interessati all'inserimento in un appartamento protetto devono rivolgersi all'Assistente Sociale del Polo Sociale Territoriale di residenza, il quale, insieme agli interessati, valuta la richiesta e, in caso positivo, autorizza l'ammissione, sulla base della disponibilità di posti, definendo anche la quota economica a carico del cittadino rispetto alla retta deliberata dal Consiglio di Amministrazione di ASP.

Il coordinatore responsabile della Casa residenza per Anziani, che gestisce anche gli appartamenti collegati, prende contatti con l'anziano e/o il familiare di riferimento per l'ingresso. La firma del contratto di ospitalità avviene presso gli uffici amministrativi di Via Marani, preliminarmente all'ingresso.



### DIMISSIONE

La permanenza negli appartamenti ha termine per:

- raggiungimento del termine prefissato per l'assegnazione dell'appartamento;
- dimissioni volontarie dell'anziano;
- peggioramento dello stato di salute tale da rendere incompatibile la permanenza in tale tipologia di servizio;
- decesso.

Le dimissioni volontarie dagli appartamenti protetti necessitano di un preavviso di dieci giorni.

In caso di persistenti e reiterate morosità o violazioni gravi delle regole di convivenza, l'azienda provvederà a segnalare tale situazione al Comune di Reggio Emilia per i provvedimenti di competenza.

## SERVIZI OFFERTI E ASPETTI ECONOMICI

Le rette, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito dell'Azienda e sono a disposizione presso gli appartamenti protetti.

### PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA



- occupazione dell'appartamento protetto e utilizzo dello spazio verde, laddove presente;
- utilizzo degli spazi comuni;
- manutenzione straordinaria dell'appartamento e manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni;
- utenze, ad esclusione di quelle telefoniche, del canone TV e della tariffa rifiuti;
- verifica giornaliera delle condizioni e attivazione di interventi di emergenza, nell'arco delle 24 ore, se necessari, effettuata da personale della Casa Residenza o da altre figure specificamente individuate dall'azienda;
- partecipazione a iniziative di animazione e socializzazione della Casa Residenza.

### PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA



Non sono comprese nella retta, ma sono attivabili a pagamento, i seguenti servizi:

- ristorazione, fornito dalla cucina della Casa Residenza;
- lavanderia, per la biancheria piana e l'abbigliamento personale;
- pulizia dell'appartamento;
- manutenzione ordinaria dell'appartamento (sono vietati interventi che possano modificare gli assetti originali degli impianti);
- traslochi in entrata;
- traslochi in uscita;
- barbiere/ parrucchiere;
- cura dello spazio verde di pertinenza esclusiva.



L'azienda addebiterà la retta fino al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui è stato assegnato.

ASP provvederà mensilmente alla fatturazione della retta ai soggetti tenuti, concordando con essi le modalità di effettuazione del pagamento. È richiesto il versamento di un deposito cauzionale corrispondente a una mensilità che verrà restituito all'atto della dimissione, previa verifica del regolare pagamento delle rette e/o di eventuali necessità di ripristino dell'alloggio e/o degli arredi, fatta salva la possibilità di rivalsa per gli eventuali maggiori danni.

## GLI APPARTAMENTI PROTETTI DI ASP REGGIO EMILIA



### APPARTAMENTI “I GIRASOLI”

Indirizzo: Via Zambonini n. 61 Reggio Emilia

Telefono: 0522 933411

Email: girasoli@asp.re.it

Gli Appartamenti Protetti “I Girasoli” sono 4 alloggi in grado di ospitare utenti singoli oppure coppie.

Inaugurati nel 2004, gli appartamenti dispongono tutti di un ingresso indipendente esterno con veranda e area verde di pertinenza, di un locale cucina-soggiorno, di una camera da letto ed annesso bagno. Di utilizzo comune vi è una sala polivalente con affiancato il bagno.

Gli appartamenti dispongono di ausili per disabili e di dispositivi di chiamata per attivare, in caso di bisogno, il personale di assistenza della Casa Residenza.

### APPARTAMENTI “VILLA LE MIMOSE”



Indirizzo: Via Guinizelli n. 33 Reggio Emilia

telefono: 0522 378511

Email: mimose@asp.re.it

Gli Appartamenti Protetti Le Mimose sono 15 minialloggi di due diverse tipologie, in grado di ospitare anziani singoli oppure coppie. Gli alloggi sono composti da soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno e ripostiglio; gli alloggi situati al piano terra sono dotati di aree cortilive, quelli collocati al primo piano di balconi.

Nell'edificio sono inoltre presenti spazi comuni per attività di socializzazione, un ambiente lavanderia e servizi igienici.

Gli appartamenti dispongono di ausili per disabili e di dispositivi di chiamata per attivare, in caso di bisogno, il personale di assistenza della Casa Residenza, o altre figure specificamente preposte al servizio.

## PRINCIPI E NORME GENERALI

### QUALITÀ, TRASPARENZA E ASCOLTO



L'ascolto dei cittadini e degli utenti è un impegno prioritario dell'azienda per promuovere un miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i propri utenti.

ASP favorisce e assicura, con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione, individuale e/o di gruppo, sulla qualità dei servizi erogati, con i fruitori dei servizi e/o i loro famigliari, *caregiver*, amministratori di sostegno o tutori.

Adotta un sistema di monitoraggio sulle attività svolte nei servizi a favore degli utenti attraverso la raccolta di dati relativi a indicatori di tipo quanti-qualitativo, autonomamente individuati o richiesti da norme regionali e monitora costantemente la propria gestione economico-finanziaria. Questa attività di controllo a vario livello

è affiancata anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti attraverso indagini di *customer satisfaction* svolte periodicamente.

Tali informazioni aiutano l'azienda a comprendere, dal punto di vista degli utenti, ciò che essi considerano punti di forza e di debolezza dei servizi. I risultati ottenuti vengono restituiti agli utenti e ai loro famigliari.

Ulteriori strumenti di indagine qualitativa sono il confronto periodico con il "Comitato Parenti" aziendale, organismo di rappresentanza dei famigliari e le assemblee annuali, convocate dal Consiglio di Amministrazione, nelle quali si raccolgono suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

## **INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI**



ASP garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale **www.asp.re.it** Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al coordinatore di struttura, in quanto responsabile del servizio. Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio, al fine di ottenere colloqui personalizzati, è consigliato richiedere appuntamenti individuali con il coordinatore di struttura. Per segnalazioni formali, è possibile compilare il modulo "Segnalazioni" reperibile in struttura o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e farlo pervenire di persona, per posta o per mail, all'URP, oppure compilare il modulo online reperibile sul portale aziendale **www.asp.re.it** alla sezione "Ufficio Relazioni con il Pubblico – Segnalazioni e reclami". Per favorire la risposta più adeguata si richiede che eventuali segnalazioni o reclami siano il più circostanziati possibile e che siano formulati in un periodo temporalmente ravvicinato rispetto al verificarsi di quanto segnalato. L'azienda si impegna, per il tramite dei propri dirigenti, a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci entro un massimo di 30 giorni.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia - Tel. 0522/571031 - email: **urp@asp.re.it**

## **ACCESSO AGLI ATTI E TRASPARENZA**



A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato ASP garantisce, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" del portale aziendale, l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti dell'azienda. Garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione.

La richiesta di presa visione, o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta in tutto o in parte solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria, ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale **www.asp.re.it** alla sezione "Servizi on line – Modulistica".

## PRIVACY E SICUREZZA



In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 e s.m.i. “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dal Regolamento (UE) 2016/679, ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali.

Ai sensi della vigente normativa, l’Azienda è titolare del trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è effettuato per le finalità istituzionali meglio descritte nelle informative pubblicate sul sito e nel rigoroso rispetto del segreto professionale.



Nei propri servizi ASP garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro. L’azienda garantisce inoltre, attraverso proprio personale dipendente, o personale di ditte esterne specializzate, interventi di manutenzione periodica di locali, impianti, attrezzature e apparecchiature, nonché, in caso di necessità, interventi di manutenzione straordinaria.





**Sede Legale e amministrativa:**

*Via Marani 9/1 Reggio Emilia  
Tel 0522-571011 - Fax 0522-571030  
PEC: asp.re@pcert.postecert.it  
e-mail: info@asp.re.it  
Cod. Fisc. e P.Iva 01925120352*



*[www.asp.re.it](http://www.asp.re.it)*