



# Carta dei servizi

## APPARTAMENTI PROTETTI PER ANZIANI

Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2024/70 del 19/12/2024



*Accoglienza, professionalità, rispetto*

## CARTA DEI SERVIZI APPARTAMENTI PROTETTI PER ANZIANI

### Sommario

INTRODUZIONE.....	3
ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE .....	4
PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITA' .....	4
I SERVIZI SUL TERRITORIO.....	4
PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO .....	5
INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO, SUGGERIMENTI E GESTIONE RECLAMI .....	5
PRIVACY E SICUREZZA.....	5
I SERVIZI PER ANZIANI .....	6
IL MODELLO ASSISTENZIALE .....	6
GLI APPARTAMENTI PROTETTI .....	7
COSA SONO GLI APPARTAMENTI PROTETTI E A CHI SONO DESTINATI .....	7
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	7
SERVIZI OFFERTI E ASPETTI ECONOMICI.....	9
GLI APPARTAMENTI PROTETTI DI ASP REGGIO EMILIA .....	9
APPARTAMENTI “I GIRASOLI” .....	9
APPARTAMENTI “VILLA LE MIMOSE” .....	10

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ASP, è l'atto con il quale l'Azienda rappresenta in modo trasparente nei confronti degli ospiti e utenti, dei loro familiari, delle Istituzioni e della cittadinanza, i valori a cui si ispirano i servizi offerti, la loro organizzazione e le loro caratteristiche, le regole di accesso e di funzionamento, i diritti e doveri che l'Azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare. Esprime inoltre 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.

La Carta contiene la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio e delle azioni volte a garantire il rispetto degli standard previsti dalle norme nazionali, nonché a quelle adottate dalla Regione Emilia Romagna, che disciplinano le ASP ed i servizi da queste erogati, servizi che la Regione stessa monitora, con il supporto del Comune e all'Azienda USL di Reggio Emilia.

La Carta è un documento che consente anche di comprendere *la "cultura" della cura* che ispira l'azione quotidiana di ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

I nostri ospiti, utenti e clienti ed i loro familiari sono portatori di diritti che vanno rispettati e tutelati. Per questo tra i compiti e le responsabilità di chi opera nei servizi devono esservi il rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona, l'appropriatezza, la flessibilità e l'umanizzazione degli interventi, al fine di tutelare il benessere e la salute dei nostri ospiti e garantire loro un percorso socio assistenziale, socio sanitario e socio educativo di qualità e che soddisfi le loro esigenze ed interessi, valorizzi le loro potenzialità e sostenga e compensi per quanto possibile le loro fragilità.

Il nostro *faro* di riferimento vuole essere l'individualizzazione della cura e la personalizzazione degli interventi. Intendiamo lavorare nel rispetto di procedure e protocolli, per standardizzare la qualità e sicurezza del nostro operato ed offrire servizi appropriati rispetto ai bisogni di cura ed improntati al migliore livello possibile. Allo stesso tempo, ci impegniamo a garantire l'umanizzazione del processo di assistenza e cura, affinché la qualità della vita degli ospiti nelle strutture sia il più vicina possibile a quella che avrebbero potuto sperimentare nel proprio contesto familiare e sociale.

I nostri servizi si rivolgono a tutte le fasce di popolazione e per differenti bisogni, dal bambino in fase di crescita e sviluppo, all'anziano che ha bisogno di sostegno e desidera mantenere le abilità residue, alle persone diversamente abili, alle persone fragili, ognuno con la sua storia, la sua rete di relazioni, i suoi desideri e le sue aspettative.

ASP Reggio Emilia Città delle Persone mette a disposizione le proprie competenze professionali ed offre alla collettività i servizi che amministra e gestisce prediligendo lo sviluppo di relazioni di comunità. Al fianco della Città di Reggio Emilia, a disposizione e in integrazione con i cittadini.

Dott.ssa Mariella Martini

Presidente di ASP "REGGIO EMILIA - Città delle Persone"



## ASP REGGIO EMILIA CITTÀ DELLE PERSONE

### PRINCIPI, OBIETTIVI E FINALITÀ

ASP “REGGIO EMILIA – Città delle Persone” (di seguito ASP) è una azienda pubblica di servizi alla persona, nata il 1° gennaio 2016, che persegue finalità sociali, socio - sanitarie, socio - educative e opera senza fini di lucro a favore di anziani, disabili, minorenni e delle famiglie prioritariamente nel territorio di Reggio Emilia. L’ASP attraverso la solidità dei valori sociali e la promozione di politiche innovative di welfare, intende proseguire in un ruolo attivo di sviluppo della cultura dell’accoglienza nella città di Reggio Emilia. Tutti gli interventi sono realizzati con cura, professionalità e umanità tenendo come riferimento le persone nei servizi e le loro famiglie e i rispettivi contesti di vita e le comunità.

ASP accompagna 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 distinguono per efficace metodologia di lavoro, stile professionale, come luoghi di accoglienza, tutela e ascolto.

Nel suo operare ASP si ispira ai seguenti principi:

- **centralità della persona**, garantendo l’umanizzazione e la personalizzazione degli interventi, nel rispetto della dignità dell’individuo e della sua famiglia, con attenzione alle differenze di genere e alle appartenenze etniche, culturali e religiose;
- **professionalità** del proprio personale, come sintesi di competenze, imparzialità ed equità di trattamento;
- **flessibilità**, come capacità dell’organizzazione di adattarsi al variare dei bisogni e delle richieste;
- **garanzia dei diritti** di tutti coloro che si trovano nei servizi;
- **trasparenza**, come garanzia agli utenti e ai loro care-giver della conoscenza delle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi;
- **partecipazione**, favorendo l’interazione delle persone accolte con le realtà 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 in modo da favorire l’inclusione nelle comunità di provenienza.

ASP offre servizi a favore di:

- **anziani;**
- **giovani adulti;**
- **minorenni;**
- **persone con disabilità sia adulte che minorenni.**

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

I servizi offerti sono supportati e coadiuvati da uffici amministrativi e contabili per la gestione delle risorse umane, economiche, finanziarie e patrimoniali, da servizi tecnici per la gestione e manutenzione di impianti e immobili aziendali e da servizi per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro.

## **PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO**

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.

L’attività dei volontari, in nessun caso sostitutiva delle attività del personale assistenziale, sanitario e educativo, e gli orari di presenza, sono concordati con il Coordinatore o il Responsabile del Servizio. 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 punti di contatto tra gli utenti dei servizi e la comunità.

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

ASP REGGIO EMILIA garantisce le informazioni generali sul proprio operato attraverso il proprio sito istituzionale [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it), nell’apposita sezione “Amministrazione Trasparente” del portale aziendale. ASP garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione. I moduli per proporre istanza di accesso (documentale, civico, generalizzato), sono scaricabili dal portale aziendale [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it) alla sezione “Servizi on line – Modulistica”.

Per informazioni, ringraziamenti, elogi o reclami ci si può rivolgere direttamente al Responsabile del servizio oppure scrivendo all’Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP i cui riferimenti e le diverse modalità di contatto, possono essere reperiti sempre sul sito [www.asp.re.it](http://www.asp.re.it).

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Marani 9/1, Reggio Emilia – Tel. 0522/571031 - email: [urp@asp.re.it](mailto:urp@asp.re.it)

## **PRIVACY E SICUREZZA**

In ottemperanza a quanto previsto dal D.lgs. n. 196/03 come modificato dal D. Lgs. 101/2018 e dal Reg. UE n. 679/2016 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, nel rigoroso rispetto del segreto professionale e adottando specifiche misure di protezione, anche per i rischi digitali.

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 dai lavoratori e la redazione dei relativi documenti. 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.

## 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
- 1 Casa di Riposo, servizio residenziale per anziani autosufficienti
- 5 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



## IL MODELLO ASSISTENZIALE

Tutti i servizi offerti alle persone anziane hanno tra le loro finalità il mantenimento delle 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 personalizzati sono volti all'assistenza nelle attività di vita quotidiana e/o allo stimolo e supporto alle delle autonomie ancora presenti nella persona.

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 servizi si caratterizzano, pur nella loro differente offerta, 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.

## 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 una zona giorno con angolo cottura attrezzato, una camera da letto e il bagno. L'utilizzatore ha inoltre la possibilità di usufruire di spazi comuni all'interno del contesto residenziale e richiedere a pagamento l'attivazione di servizi alberghieri (distribuzione dei pasti, lavanderia e pulizie dei locali). In caso di necessità improvvise o di difficoltà impreviste, possono rivolgersi agli operatori della struttura contrastando così problemi di insicurezza e di disagio connessi all'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 lievi problematiche 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

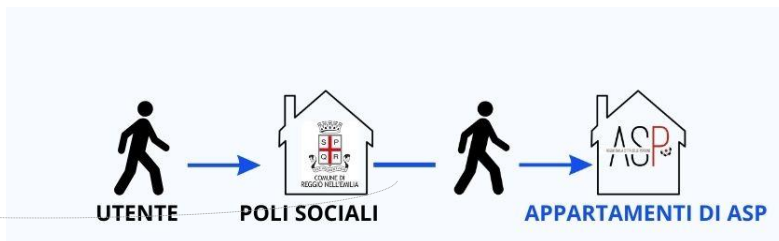
### MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

## ACCESSO

### PRESENTAZIONE DOMANDA

L'anziano, o la coppia di anziani interessati all'inserimento in un appartamento protetto devono presentare domanda all'Assistente Sociale del Polo di residenza, la stessa verrà valutata da professionisti e in caso positivo ne verrà autorizzato l'accoglimento sulla base della disponibilità dei posti, definendo la quota economica a carico del cittadino rispetto alla retta deliberata dal Consiglio di Amministrazione di ASP.

Il Coordinatore responsabile degli appartamenti, prende contatti con l'Assistente Sociale per concordare un sopralluogo dell'immobile assieme all'ospite e la successiva firma del pre-contratto. La stipula del contratto di ospitalità avviene presso gli uffici amministrativi di Via Marani 9/1, preliminarmente all'ingresso.



Prima della data di decorrenza concordata l'anziano e/o il familiare firmano il contratto definitivo presso la sede amministrativa di ASP, presentando la seguente documentazione:

- documento di identità e codice fiscale dell'ospite;
- documento di identità e codice fiscale del firmatario del contratto differente;
- codice IBAN per addebito sul conto della retta;
- copia versamento deposito cauzionale entro la data di ingresso dell'anziano;
- copia della nomina dell'amministratore di sostegno/tutore (se presente);

## DIMISSIONE

La permanenza negli appartamenti ha termine per:

- raggiungimento della-scadenza prefissata per l'assegnazione dell'alloggio;
- dimissioni volontarie;
- peggioramento dello stato di salute tale da impedire lo svolgimento in autonomia delle attività di vita quotidiana e della cura dei locali.
- comportamenti negligenti verso la cura dell'alloggio e di non rispetto delle regole di convivenza tali da rendere incompatibile la permanenza in tale tipologia di servizio;
- decesso.

Le dimissioni volontarie dagli appartamenti protetti necessitano di un preavviso di trenta giorni formalizzando la richiesta con l'apposito modulo di dimissione.

L'appartamento deve essere riconsegnato ad ASP tinteggiato, senza mobili o attrezzature personali, salvo il blocco cucina integro fornito da ASP. Ogni attività necessaria al ripristino dell'appartamento per una nuova assegnazione sarà addebitata all'utente che ha lasciato l'appartamento.

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.

### SERVIZI E 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 relative a gas, energia elettrica e acqua;
- verifica giornaliera delle condizioni e attivazione di interventi di emergenza, nell'arco delle 24 ore, se necessari, effettuata da personale della Casa Residenza
- partecipazione a iniziative di animazione e socializzazione della Casa Residenza.

Nell'appartamento è presente il blocco cucina.

### SERVIZI E PRESTAZIONI NON COMPRESSE NELLA RETTA

Non sono comprese nella retta i seguenti servizi:



- ristorazione, fornito dalla cucina della Casa Residenza;
- lavanderia, per la biancheria piana e l'abbigliamento personale;
- pulizia dell'appartamento;
- utenze telefoniche, canone TV e tariffa rifiuti
- 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.
- tinteggio finale e riconsegna dell'appartamento come da condizioni indicate nella sezione "dimissione"



L'azienda addebiterà la retta fino al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio.

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 933425

Email: girasoli@asp.re.it

Gli Appartamenti Protetti "I Girasoli" sono 4 alloggi in grado di ospitare utenti singoli oppure coppie. Inaugurati nel 2004, 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 è il salone e la saletta ristoro al piano terra della Casa Residenza e un bagno posto nel corridoio di ingresso interno degli appartamenti

Gli appartamenti dispongono in bagno 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](mailto:mimose@asp.re.it)

Una palazzina affiancata alla Casa Residenza Villa le Mimose, è stata edificata per ospitare 15 Appartamenti Protetti alcuni destinati a singoli e altri a coppie. Gli alloggi sono composti da soggiorno con angolo cottura, camera da letto, bagno e ripostiglio; quelli 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 in bagno di ausili per disabili e di dispositivi di chiamata per attivare, in caso di bisogno, il personale di assistenza della Casa Residenza.

**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*