



CARTA dei SERVIZI

Reggio
Emilia
terza
età

il nostro IMPEGNO con VOI

Carta dei Servizi



Il nostro
IMPEGNO
con VOI

Carta dei Servizi

Realizzazione

Azienda Servizi alla Persona RETE - Reggio Emilia Terza Età

Coordinamento e redazione

Servizio Relazioni Istituzionali e Qualità

Progetto grafico

Studio dana - comunicazione e immagine

Prima edizione

RETE assicura la disponibilità a fornire informazioni
sulla *Carta dei Servizi* nelle principali **lingue straniere**.





IL NOSTRO IMPEGNO I NOSTRI VALORI

La Carta dei Servizi: l'impegno di porre gli utenti al "centro" delle attenzioni dei servizi assistenziali e residenziali.

Agli inizi del XIII secolo nascono a Reggio Emilia le Opere Pie della Carità per "dare accoglienza ai poveri accattoni della Città impotenti al lavoro". Nel 1410 viene istituito l'Ospedale Omozzoli Parisetti per assistere "viandanti poveri, pellegrini e infermi".

Nel corso dei secoli i duchi estensi modificano più volte le finalità delle istituzioni caritatevoli reggiane, ma il cambiamento più significativo lo si deve a Francesco Crispi che sancisce definitivamente il passaggio dalla "carità all'assistenza e beneficenza" con l'istituzione delle I.P.A.B. Nel 1949 il Ricovero di MendicITÀ muta la propria denominazione in Casa di Riposo di Reggio Emilia e dal 1991 in Centro Servizi Anziani che, dieci anni dopo, si fonde con l'ospedale invalidi Omozzoli Parisetti, dando vita all' I.P.A.B. RETE - Reggio Emilia Terza Età.

Col superamento delle I.P.A.B., nel 2008 RETE si trasforma in A.S.P. Azienda di Servizi alla Persona.

Questa storia plurisecolare ha visto anche un progressivo miglioramento delle cure agli anziani, sempre più arricchite con presidi di qualità e personale qualificato per l'assistenza, l'animazione, le prestazioni infermieristiche e di fisioterapia.

Di pari passo sono state costruite nuove strutture nei vari quartieri della città, con la definitiva chiusura del vecchio ricovero, per mantenere vivo il rapporto degli ospiti delle Case protette con le famiglie e il territorio di provenienza.

Le persone anziane che vivono a Reggio Emilia possono ora contare su una rete di servizi a sostegno di questa delicata fase della vita. Da tempo l'Amministrazione Comunale, i servizi pubblici, le Associazioni di Volontariato lavorano per affrontare in modo innovativo vecchi e nuovi bisogni, sulla base di una gestione del Welfare capace di cogliere i mutamenti dei bisogni sociali e di fare agire in sinergia tutti i soggetti coinvolti: istituzioni, famiglie, associazioni.

Carta dei Servizi

A fronte di richieste crescenti di inserimento in residenze assistite di persone che non possono restare nel proprio domicilio poiché necessitano di cure socio-sanitarie, RETE offre un servizio di qualità gestendo tutte le strutture residenziali comunali per anziani non autosufficienti e con ridotte autonomie per garantire accoglienza adeguata alle nuove esigenze degli ospiti e dei loro familiari, efficacia delle prestazioni e personalizzazione dei programmi. Il clima di “*benessere*” che si percepisce nelle Case di Riposo e Case Protette di RETE è frutto del lavoro prezioso di operatrici e operatori che a vario titolo intervengono quotidianamente nella gestione e apportano i propri “*saperi*” in relazione ad attitudini ed esperienze maturate nel settore.

La Carta dei Servizi è un altro passo nella direzione di un rapporto sempre più diretto e trasparente con il cittadino: la Carta infatti descrive sinteticamente i servizi offerti, indica le modalità per accedervi, le tariffe e la quota a carico degli ospiti, definisce gli standard di qualità che l’Azienda si impegna a garantire.

La Carta dei Servizi infatti, non è una semplice guida al loro utilizzo, bensì evidenzia l’impegno di porre gli utenti al “*centro*” delle attenzioni dei servizi assistenziali e residenziali.

Rappresenta lo strumento con cui l’Azienda vuole instaurare un rapporto diretto con le persone, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. Ben lieti di accogliere osservazioni e proposte di miglioramento da parte di chi osserva con attenzione il nostro lavoro, frequentando assiduamente le numerose strutture di RETE.

In modo particolare penso ai familiari degli ospiti, al Comitato Parenti, ai Sindacati dei pensionati e alle numerose Associazioni di Volontariato.

Renzo Boni Presidente
RETE - Reggio Emilia Terza Età

Carta dei Servizi

PARTE PRIMA *pag. 9*

Il modello assistenziale

- Presentazione
- I valori di riferimento

PARTE SECONDA *pag. 13*

Strutture e servizi

- Dove si trovano
- Cosa offrono
- Modalità di ingresso e uscita
- Il contratto, le rette e i rapporti amministrativi
- Servizi innovativi e progetti

PARTE TERZA *pag. 33*

Impegni aziendali, qualità e partecipazione

- Impegni aziendali
- Valutazione della qualità assistenziale
- Diritti degli ospiti
- Doveri degli ospiti
- Partecipazione

PARTE QUARTA *pag. 45*

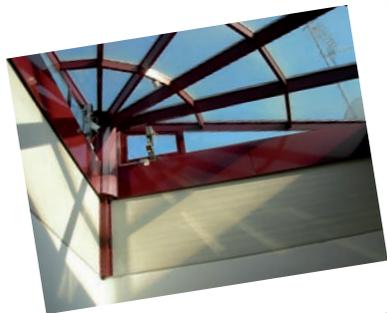
Strumenti di tutela e valutazione degli impegni aziendali

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Osservazioni dei cittadini
- Accesso agli atti
- Punti Informativi

SCHEDE di approfondimento

- Le strutture di RETE *pag. 51*
- I profili professionali *pag. 83*
- Le rette *pag. 87*

Carta dei Servizi



Sede RETE

Il modello assistenziale

PARTE PRIMA

RETE - Reggio Emilia Terza Età - Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) opera senza fini di lucro a favore delle persone anziane e disabili adulte per conto dei Comuni del distretto di Reggio Emilia; l'Azienda è l'esito della trasformazione, avvenuta il 1° gennaio 2008, della Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) RETE nata il 1° Gennaio 2001 dalla fusione fra l'O.P. Ospedale Invalidi Omozzoli Parisetti ed il Centro Servizi Anziani, istituzioni che hanno risposto, nei secoli, ai bisogni sociali delle popolazioni reggiane, dall'ospitalità fornita ai pellegrini al ricovero dei mendicanti, all'assistenza agli anziani.

RETE gestisce, nei vari territori cittadini, otto strutture residenziali per anziani (i cui posti letto sono per la maggior parte convenzionati con il Comune di Reggio Emilia e l'Azienda U.S.L.) per un totale di circa 670 ospiti e 19 appartamenti protetti per anziani singoli oppure coppie.

Carta dei Servizi

Valori di riferimento

La **gestione** dei servizi di RETE si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nello Statuto e nelle linee guida dell’Azienda: imparzialità, rispetto della dignità della persona, diritto di scelta, garanzia di riservatezza, partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle decisioni che li riguardano, efficienza ed efficacia, continuità assistenziale, adeguatezza, flessibilità, eguaglianza, e personalizzazione degli interventi nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

Con riferimento a tali principi RETE ha sviluppato una pratica assistenziale fondata sul criterio di “*casa aperta*”, intesa come ambiente ospitale e accogliente in cui:

- l’**anziano** può ritrovare le condizioni della vita familiare, mantenendo per quanto possibile le proprie abitudini e la vicinanza con le persone e gli oggetti cari;
- **amici e familiari** sono facilitati nel visitare gli anziani e nello stare loro vicino;
- gli **operatori** sanno prendersi cura degli anziani con disponibilità e calore, oltre che con professionalità;
- **volontari e cittadini** possono indirizzare il loro impegno e la loro partecipazione, contribuendo ad arricchire la vita degli anziani ed a consolidare il legame della struttura con la comunità territoriale di riferimento.

Le strutture di RETE sul territorio comunale



Carta dei Servizi

I Girasoli



I Tulipani



Villa Margherita



Villa Primula



Villa Erica



Villa Le Magnolie



Villa Le Mimose



Omozzoli Parisetti



- **Dove si trovano**

Le **strutture** sono distribuite in modo articolato nelle diverse Circoscrizioni cittadine secondo criteri tesi ad assicurare, per quanto possibile, la vicinanza con le famiglie e l'inclusione nella comunità di provenienza (centri sociali, parrocchie, scuole ed associazioni di volontariato) al fine di facilitare i rapporti con i propri cari e agevolare momenti di scambio che permettono agli ospiti di mantenere i contatti con il territorio anche attraverso eventi significativi di vita comune.

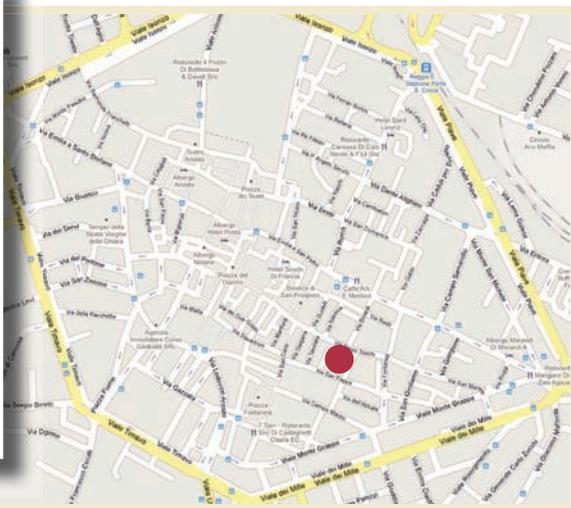
Carta dei Servizi

Dove
si trovano

SCHEDA 1 pag. 51



Omozzoli Parisetti
Via Toschi, 24 - Reggio Emilia



Polo OVEST
ex Circostrizione 2

SCHEDA 2 pag. 55



Villa Margherita
Via Cella all' Oldo, 4 - Roncoesi RE



SCHEDA 3 pag. 59



I Girasoli
Via Zambonini, 61 - Reggio Emilia

Polo OVEST
ex Circostrizione 3

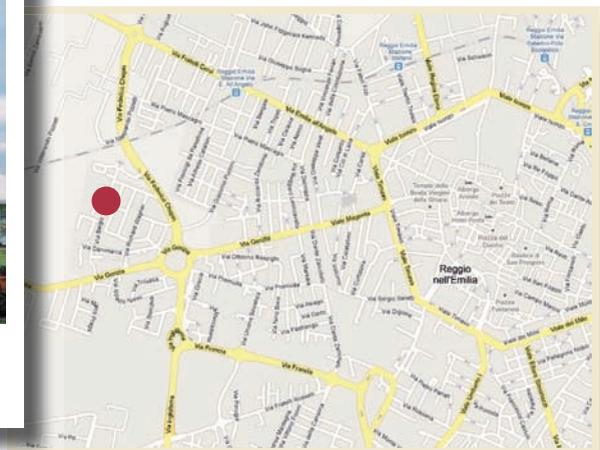


SCHEDA 4 pag. 63



Villa Le Magnolie
Via Belgio, 42 - Reggio Emilia

Polo OVEST
ex Circostrizione 3



Carta dei Servizi

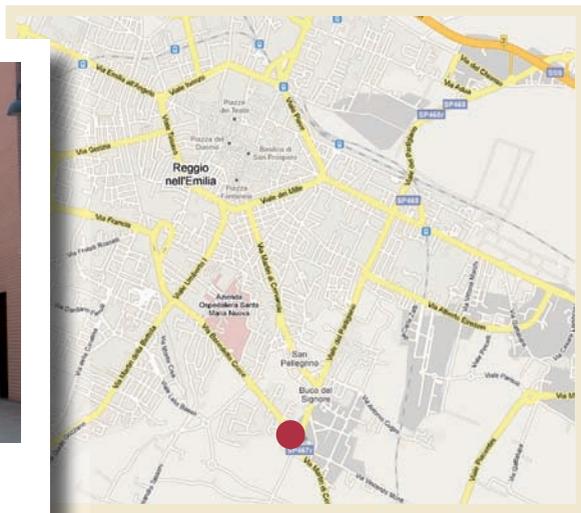
Dove
si trovano

Polo SUD
ex Circoscrizione 5

SCHEDA 5 pag. 67



Villa Primula
Via Marani, 9/1 - Reggio Emilia

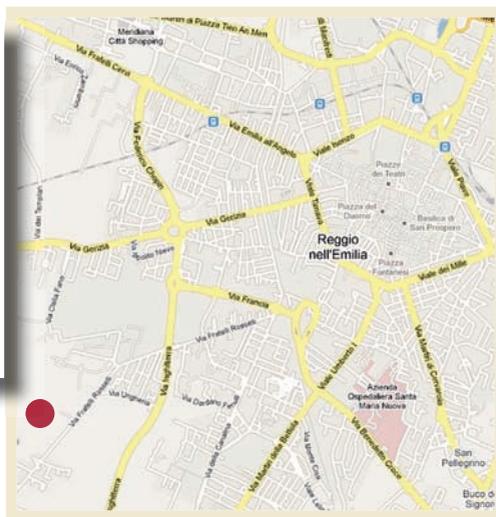


Polo SUD
ex Circoscrizione 4

SCHEDA 6 pag. 71



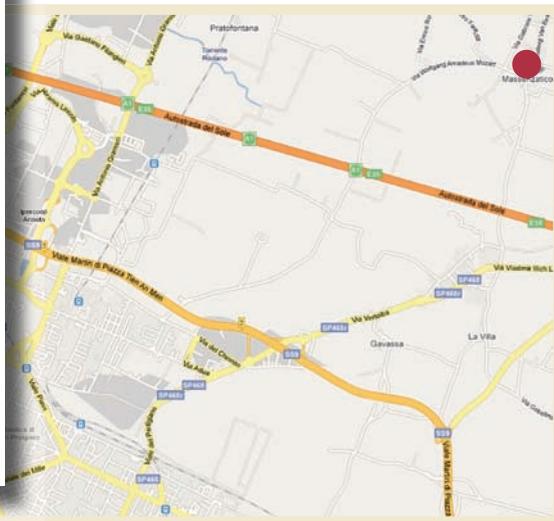
Villa le Mimose
Via Guinizelli, 35 - Reggio Emilia



SCHEDA 7 pag. 75



I Tulipani
*Via Beethoven, 61/1
Massenzatico RE*

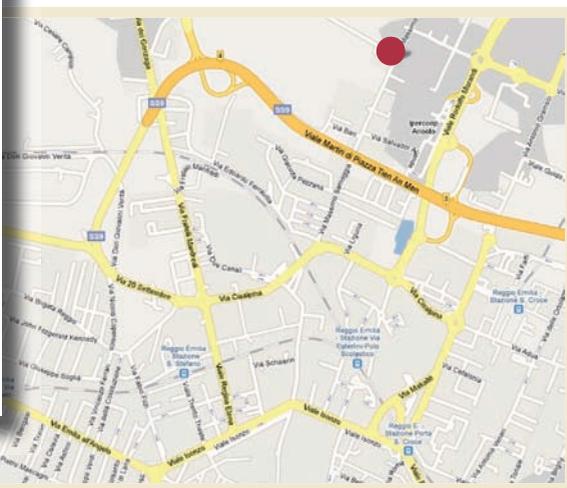


SCHEDA 8 pag. 79



Villa Erica
Via Samoggia, 38 - Reggio Emilia

Polo NORD
ex Circostrizione 8



Carta dei Servizi

Cosa offrono

Le strutture di RETE ospitano **anziani e disabili adulti** e si differenziano per rispondere alle diverse esigenze di assistenza in:

- **Casa di Riposo** per anziani con residue autonomie.
- **Casa Protetta** per anziani non autosufficienti.
- **Nucleo Psichiatrico** per persone con patologia psichiatrica compatibile con la vita in strutture residenziali.
- **Nucleo Speciale Demenza (NSD)** rivolto a persone non autosufficienti che presentano disturbi di comportamento.

Nelle diverse strutture è garantita un'assistenza completa, continuativa e dimensionata al bisogno che si articola in:

- **Assistenza di tipo tutelare 24 ore su 24** tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persona che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione ed ai bisogni fisiologici;
- **Assistenza per le attività della vita quotidiana** e per il mantenimento delle autonomie possibili che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata quali aiuto per l'igiene personale, l'alimentazione e per la cura della persona stimolando l'anziano/a all'utilizzo delle capacità residue;
- **Attività di animazione** e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compati-

bili con le condizioni psicofisiche di ciascun ospite (uscite a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, gioco delle carte, tombola, cinema ecc.);

- **Assistenza riabilitativa:** comprendente la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana; in particolare nelle **Case Protette:** assistenza, consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra;

- **Assistenza sanitaria di base medica ed infermieristica diurna:** comprendente attività di prevenzione, cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti; in particolare nelle **Case Protette:** fornitura di farmaci presenti nel prontuario dell'Azienda U.S.L.; **assistenza infermieristica notturna nella Casa Protetta Villa Le Magnolie;**

- **Servizio di podologia:** nelle Case Protette



Carta dei Servizi

Cosa offrono

In tutte le strutture sono a disposizione:

- **Sostegno e affiancamento ai familiari:** in particolare nel **Nucleo Speciale Demenza:** sostegno e affiancamento a valenza formativa soprattutto per i familiari degli ospiti colpiti dalla malattia di Alzheimer o disturbi cognitivo/comportamentali anche attraverso incontri individuali o gruppi di riflessione, di condivisione e di mutuo aiuto.

In tutte le strutture le attività di assistenza prestate all'ospite vengono documentate in una "**cartella assistenziale individuale**", strumento di raccordo fra le informazioni precedenti e quelle seguenti l'ingresso, inoltre viene elaborato un "progetto assistenziale individuale" (PAI) in équipe fra le varie figure professionali e concordato con anziani e familiari.

- **Comfort abitativo:** assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, da camere da letto generalmente a due posti e da un arredamento di tipo familiare.

- **Comfort alberghiero:** costituito dal servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba e pulizia dei locali.

In tutte le strutture sono a disposizione:

- **Servizio ristorazione e servizio dietetico:** il Servizio dietetico elabora menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti sono prodotti da RETE nelle cucine di struttura in base a ricette e metodiche consolidate, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati.

I menù garantiscono una pluralità di scelte attente alle

caratteristiche delle diverse stagioni e ai piatti della tradizione opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche.

Il menù è composto da **4 primi, 3 secondi, 3 contorni** e vengono inoltre garantite **diete speciali** a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie.

I pasti sono serviti a partire dai seguenti orari:

- **Colazione:** tra le 8.00 e le 9.30.
- **Pranzo:** tra le 12.00 e le 13.00 con possibilità di anticipare di 15 minuti in base alle caratteristiche assistenziali degli ospiti.
- **Merenda:** tra le 15.30 e le 16.30.
- **Cena:** tra le 18.00 e le 19.00 con variazioni in base alle caratteristiche assistenziali degli ospiti.

Le fasce orarie dei pasti sono personalizzate per struttura e possono variare in funzione delle condizioni climatiche e/o della stagione.



Carta dei Servizi

Cosa offrono

- **Servizio lavanderia e guardaroba** comprende:
 - a) la fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da toeletta; il cambio avviene a cadenze prevalentemente settimanali e tutte le volte che se ne ravvisa l'esigenza.
 - b) il lavaggio, stiro e cura dei capi personali prevedendo un cambio a cadenza settimanale o a seconda delle diverse esigenze;
- **Servizio pulizie** assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. Settimanalmente sono puliti e disinfettati locali comuni quali palestre, cappelle, etc. e vengono sanificati locali ed arredi.
- **Servizio manutenzione**, organizzato con una squadra di operai specializzati dipendenti di RETE e con il supporto di ditte esterne assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi delle strutture provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che si presentano.



- **Appartamenti Protetti**

Sono piccoli alloggi dotati di angolo cottura e spazi comuni arredati, ubicati vicini o nel contesto residenziale delle strutture di RETE (presso “Villa Le Mimose” e “I Girasoli”).

Sono rivolti a persone anziane o coppie di anziani con autonomia ridotta, ma in grado di gestire la loro vita quotidiana anche grazie alla gamma di risorse e supporti assicurati da RETE secondo accordi con il comune di Reggio Emilia che ne cura l’ammissione.

In particolare le persone residenti in tali nuclei abitativi possono richiedere alla struttura adiacente i servizi alberghieri (distribuzione dei pasti, lavanderia, cura del guardaroba e pulizie dei locali) e rivolgersi agli operatori di struttura in caso di necessità improvvise o difficoltà impreviste evitando così tutti quei problemi di insicurezza e di disagio connessi a situazioni di solitudine e di isolamento sociale.

- **Le figure professionali**

Nelle strutture operano:

- **Il Coordinatore** - Responsabile del Servizio
- **Il Responsabile Attività Assistenziali Integrate** (RAAI)
- **Operatori** specificamente dedicati alla animazione e socializzazione
- **Operatori Socio Sanitari** (OSS) e **Addetti all’Assistenza di Base** (AAdB)
- **Personale medico di Medicina Generale**
- **Infermieri Professionali** (IP)
- **Terapisti della Riabilitazione**

Approfondimenti Scheda 9 pag. 83

Carta dei Servizi

Modalità di ingresso e uscita

COME SI ACCEDE

Casa di Riposo (Omozzoli Parisetti)

La persona anziana deve rivolgersi direttamente a RETE e in particolare al Coordinatore o al Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI) della struttura interessata, i quali, attraverso un colloquio, verificano se la struttura è in grado di rispondere alle esigenze presentate.

In caso positivo, la persona interessata è inserita in lista di ingresso e l'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della domanda; eventuali priorità sono indicate dai Servizi Sociali del Comune.

Casa Protetta

I posti letto gestiti da RETE godono di contributi da parte del Servizio Sanitario e perciò sono governati da precise regole comunali che richiedono un'attenta valutazione anche circa possibili soluzioni alternative adeguate al bisogno dell'anziano.

L'accesso avviene quindi sulla base della seguente procedura:

- **la persona anziana** che necessita di assistenza, o per lei i suoi familiari, si rivolge all'Assistente Sociale del **Polo Territoriale** in cui risiede che provvede alla valutazione del bisogno avvalendosi di una speciale commissione socio sanitaria (Unità di Valutazione Multidimensionale) che effettua una valutazione multidisciplinare e, se ci sono i requisiti, propone l'ammissione in struttura;

- sulla base di tale proposta, che tiene conto della gravità sanitaria e della situazione assistenziale dell'interessato, viene predisposta dal comune di Reggio Emilia **una graduatoria di priorità** delle persone in attesa di ammissione;
- **con riferimento a tale graduatoria** RETE contatta la famiglia e concorda tempi e modalità per l'ingresso; l'eventuale rinuncia deve essere fatta per iscritto.

Appartamenti Protetti

L'**anziano o la coppia di anziani** interessati all'inserimento in un appartamento protetto devono rivolgersi all'assistente sociale comunale del **Polo Territoriale** di residenza la quale, insieme agli interessati, valuta la richiesta e in caso positivo autorizza l'ammissione definendo la quota secondo quanto previsto dalla Convenzione fra RETE e il Comune di Reggio Emilia.

- **Trasferimenti**

Una volta entrati in casa protetta è possibile richiedere il trasferimento ad altre strutture. Analogamente i trasferimenti degli ospiti possono essere disposti da RETE da una stanza all'altra o da una sede all'altra motivando l'esigenza alla famiglia.

Anche per gli appartamenti protetti, nel corso del tempo è possibile, da parte degli interessati, richiedere il trasferimento in un altro appartamento protetto di RETE se e in quanto disponibile.

Carta dei Servizi

Modalità di
ingresso
e uscita

COME SI ESCE

I ricoveri **temporanei** hanno termine alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

I ricoveri a **tempo indeterminato** hanno termine o per dimissioni volontarie dell'anziano, o al momento del decesso.

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

Il contratto le rette i rapporti amministrativi

Prima dell'ingresso dell'anziano in struttura o in appartamento protetto occorre firmare un contratto che impegna RETE a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, o il suo familiare di riferimento, a pagare la retta corrispondente, nella misura indicata dal Comune tenendo conto di eventuali compartecipazioni alla spesa da parte di quest'ultimo.

Poiché una parte della retta si riferisce a spese di assistenza specifica, su richiesta dell'anziano o del familiare, RETE rilascia annualmente una certificazione di tali spese che può essere usata a fini fiscali.

Prestazioni comprese nella retta giornaliera della **Casa di Riposo:**

- **Servizio alberghiero completo** (alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia, guardaroba)
- **Assistenza tutelare notturna e diurna** nella cura della persona
- **Assistenza nelle attività** di vita quotidiana e di mantenimento delle autonomie
- **Attività di animazione**

Prestazioni comprese nella retta giornaliera della **Casa Protetta:**

- **Servizio alberghiero completo** (alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia, guardaroba)
- **Assistenza tutelare notturna e diurna** nella cura della persona
- **Assistenza nelle attività** di vita quotidiana e di mantenimento delle autonomie
- **Attività di animazione**
- **Assistenza sanitaria** di base medica ed infermieristica diurna
- **Assistenza infermieristica notturna** (solo Casa Protetta Villa Le Magnolie)
- **Fornitura pannoloni** e altri presidi per l'incontinenza
- **Fornitura parafarmaci**
- **Fornitura di farmaci** presenti nel prontuario dell'Azienda U.S.L.

Carta dei Servizi

Il contratto le rette i rapporti amministrativi

- Assistenza, consulenza ed **attività riabilitativa** per i trattamenti prescritti dal fisiatra.

- **Servizio di podologia.**

- **Assistenza psicologica per i familiari** (per NSD).

Prestazioni comprese attivabili **a richiesta** in

Casa di Riposo e Casa Protetta:

- **Funzioni di depositario** a titolo gratuito di beni o piccole somme dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei familiari.

Prestazioni **comprese** nella retta mensile degli

Appartamenti Protetti:

- Occupazione dell'appartamento protetto e l'utilizzo dello **spazio verde di pertinenza esclusiva.**

- Utilizzo degli **spazi comuni.**

- **Manutenzione straordinaria** dell'appartamento protetto 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 assistenziali e attivazione degli **interventi di emergenza** necessari.

- **Attività infermieristiche** se e in quanto garantite dal Servizio Infermieristico Domiciliare.

- **Sicurezza notturna** garantita dalla presenza di un Operatore della casa protetta attivabile mediante un sistema di chiamata.

- **Iniziative di animazione** e socializzazione della Casa Protetta.

- **Servizio di podologia.**

Ulteriori prestazioni non comprese nella retta mensile degli **Appartamenti Protetti**, ma **attivabili a richiesta** sono i servizi di:

- **Ristorazione** fornito dalla cucina della Casa Protetta
- **Lavanderia** biancheria piana e/o lavaggio biancheria personale
- **Pulizia** dell'appartamento protetto
- **Traslochi in entrata**
- **Traslochi in uscita**
- **Barbiere/parrucchiera**
- **Cura dello spazio verde** di pertinenza esclusiva

Contatta Ufficio rette

Tel. 0522.571009 Fax 0522.571030 - Mail: rette@rete.re.it

Approfondimenti Scheda 10 pag.87

Carta dei Servizi

Servizi innovativi e Progetti

Da anni RETE si apre a nuove esperienze e sperimenta progetti innovativi quali, a titolo di esempio:

Progetto Ludoteca “Il Telaio”

Centro intergenerazionale ludico - atelieristico

Il Telaio è un progetto nato dalla collaborazione di RETE con ex Circoscrizione 7 del Comune di Reggio Emilia e “Città Educativa”. E’ un luogo di incontro, gioco e socializzazione per bambini, famiglie e anziani del territorio ospitato nei locali all’interno della nuova struttura protetta “I Tulipani” dove operano 2 educatrici supportate da un’atelierista e da alcuni volontari della Circoscrizione. E’ uno spazio pensato e curato anche in funzione del benessere di piccoli e grandi utenti per la promozione di conoscenza reciproca, confronto e integrazione tra persone appartenenti a culture e età diverse. Al Telaio i bambini possono giocare, costruire, dipingere, raccontare delle storie e ascoltare dei racconti, conoscere nuovi amici, leggere libri e creare con fantasia. I genitori, i nonni e le famiglie possono trascorrere alcune ore giocando con i bambini, partecipando a progetti e laboratori e conversando della vita quotidiana con altri adulti e genitori.

Il servizio è pubblico, gratuito e aperto a tutti, previa iscrizione.



Progetto “Fattorie Didattiche”

RETE ha avviato dal 2005 un progetto di incontro tra Case Protette e Fattorie Didattiche articolato in: due corsi di formazione per operatori ed animatori di RETE, e tre percorsi in fattoria per gli anziani di durata annuale ognuno dei quali con un tema caratterizzante.

Tale progetto è nato inizialmente dall’idea di organizzare una serie di uscite per gli anziani in un luogo aperto, a contatto con la natura, la fattoria, per trascorrere momenti ludici e di svago in compagnia; successivamente, grazie anche alla collaborazione di Provincia di Reggio Emilia e il Centro Studi Aziendali, questa idea si è sviluppata in un percorso con le Fattorie Didattiche fatto di momenti e incontri strutturati aventi un obiettivo non più esclusivamente ludico, ma soprattutto di stimolazione, di aggregazione, di recupero della memoria e delle tradizioni degli anziani attraverso attività legate al cibo, ai sapori, alla coltura, all’allevamento.

Progetto “Raccontami Nonno”

Ricco percorso progettuale dedicato alla trasmissione dell’esperienza dagli anziani ai bambini che ha coinvolto per due anni nonni e nipoti, servizi per anziani e scuole della ex Circostrizione 2.

Il progetto si è concluso con un convegno, promosso in collaborazione con l’Università di Modena e Reggio, dal titolo ‘Raccontami nonno - Infanzia e vecchiaia...due mondi che si incontrano’ dove organizzatori e protagonisti di narrazioni hanno presentato questa coinvolgente esperienza.

I Progetti sperimentati tendono poi a consolidarsi e proseguire in una dimensione di continuità.



Impegni aziendali **Qualità^e** **Partecipazione**

- **Impegni aziendali**

RETE è impegnata costantemente a promuovere la qualità e lo sviluppo dei propri servizi e delle proprie attività. In tale senso ha individuato alcuni importanti fattori di qualità che devono caratterizzare la propria attività assistenziale e che intende osservare con adeguati livelli operativi come di seguito sotto indicato.

Carta dei Servizi

Nella fase di ingresso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Completezza informazioni, umanizzazione dell'accoglienza, supporto all'inserimento.	Informazioni aggiornate con colloqui individuali. <i>Obiettivi di miglioramento:</i> incontro domiciliare di pre-ingresso e accoglienza in struttura particolarmente attenta agli aspetti emotivo/relazionali che prevede un percorso di inserimento affiancato da una figura di <i>Oss/Tutor</i> da rendere operativa entro il 2010 attraverso un apposito progetto mirato.
Ad ogni ospite assistenza adeguata.	<i>Programmi di</i> assistenza personalizzata condivisi.

Nel corso della permanenza

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Adeguatezza condizioni igieniche degli ambienti.	Frequenza pulizia: mattutina per stanze, wc e locali comuni, ripassi pomeridiani. Pulizie straordinarie semestrali.
Adeguatezza servizio lavanderia/ biancheria personale.	Tempi di ritorno del capo lavato e stirato: entro 15 gg. Servizio comprensivo di piccole riparazioni e consegna negli armadi personalizzati.
Adeguatezza del servizio lavanderia piana.	Frequenza cambi: ogni settimana e al bisogno.

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
<p>Adeguatezza del servizio ristorazione.</p>	<p>Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione. Elaborazione di diete equilibrate, rotazione delle proposte a ciclicità mediamente mensile; piatti della tradizione proposti ai festivi. Menù a proposte plurime. Cambio menù stagionale 2 volte nell'anno.</p>
<p>Adeguatezza presenza del personale impegnato nell'assistenza diretta agli ospiti.</p>	<p>Un Oss/AAdB ogni 2.5 anziani non autosufficienti; 1Oss/AAdB ogni 10 ospiti autosufficienti. Tale personale è presente per tutto l'arco delle 24 ore secondo turnazioni che corrispondono ad un tempo medio di cura giornaliero di 30 minuti per ospiti autosufficienti e 115 minuti per ospiti non autosufficienti.</p>
<p>Adeguatezza presenza del personale infermieristico, riabilitativo e medico</p>	<p>Un Infermiere Professionale ogni 12 anziani non autosufficienti, uno ogni 6 nel Nucleo Speciale Demenze, prestazioni al bisogno per anziani autosufficienti. Un Fisiokinesiterapista ogni 60 anziani non autosufficienti. Presenza di personale medico per 6 ore settimanali ogni 30 anziani non autosufficienti in Casa Protetta per 10 ore in Nucleo Speciale Demenza, per 4 ore in attività di coordinamento.</p>
<p>Adeguatezza dell'assistenza di base</p>	<p>Quotidiana igiene personale; 3 volte al gg cambio presidi incontinenza e inoltre al bisogno; bagno massimo ogni 10 gg.</p>

Carta dei Servizi

Nel corso della permanenza

Fattore di qualità

Attività di animazione e socializzazione.

Adeguatezza dell'assistenza sanitaria.

Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza.

Standard operativo garantito

Attività di animazione e socializzazione: n° 36 ore settimanali di attività in ogni nucleo con operatore dedicato, n° 2 ore di presenza settimanale di animatori esterni per attività musicale, presenza di animatori esterni in occasione di ricorrenze.

Visite medico di base all'ingresso e al bisogno, accompagnamento alle visite mediche specialistiche in caso di impossibilità del parente.

Revisione programmata massimo semestrale del Piano di Assistenza Individuale; possibilità di tenere oggetti personali di arredamento nella propria stanza da letto; scelta quotidiana degli indumenti condivisa con l'ospite; possibilità di visita da parte di familiari o amici in ogni orario della giornata; affiancamento di un OSS-Tutor con funzioni di supporto emotivo/relazionale per particolari circostanze quali situazioni severe di malattia, ricoveri ospedalieri e accompagnamento alla morte, specie se in assenza di una rete familiare.

Al bisogno: inserimento di paraventi e di accorgimenti per il rispetto della privacy.

In caso di ricovero ospedaliero: telefonata quotidiana al reparto ospedaliero; per anziani senza parenti o con parenti in difficoltà, visita settimanale del RAAI, cambio biancheria ogni 2 giorni o al bisogno.

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Radicamento della struttura nella comunità territoriale di appartenenza	Partecipazione delle strutture agli eventi sociali e comunitari del territorio di ubicazione con relativa promozione e cooperazione attiva da parte di RETE con i Poli Territoriali, le Circoscrizioni e le diverse espressioni del volontariato.
Facilità di relazione con il personale.	Supporti per la riconoscibilità dei dipendenti con tesserino identificativo. Esposizione orari di apertura e ricevimento per contatti. Disponibilità a colloqui individuali preferibilmente per appuntamento.
Chiarezza e completezza dell'attività informativa.	Bacheche e sito web sempre aggiornati. Contatti verbali, telefonici, comunicazioni alla stampa, lettere personalizzate. In 6 strutture è presente il servizio di Accoglienza e presso la sede amministrativa di RETE è presente l'URP come strumento complessivo di informazione e ascolto.
Chiarezza degli aspetti amministrativi.	Garanzia della regolarità degli adempimenti, illustrazione delle procedure con supporti informativi cartacei a disposizione degli interessati, rilascio certo della documentazione nei tempi previsti.
Coinvolgimento e partecipazione.	Ogni nucleo effettua 1 riunione ogni tre mesi con il Comitato Parenti. Indagini sulla soddisfazione dell'utenza con cadenza triennale.

Carta dei Servizi

Al momento della dimissione o del decesso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Personalizzazione ed umanizzazione.	Cura della morte e del rito funebre dell'ospite senza reti familiari o parentali con attenzione ai desideri e alle volontà espresse dal medesimo; disponibilità di tre giorni per consentire ai familiari di riordinare gli effetti personali dell'ospite e rendere libero il posto.

V alutazione della qualità assistenziale

La **valutazione** della qualità del servizio erogato comprende:

- **metodi di autovalutazione** che RETE applica a se stessa per misurare:

- l' **adeguata** presenza di personale di assistenza
- l' **appropriatezza** degli interventi assistenziali
- la corretta applicazione delle **procedure** igieniche e di conservazione e cottura dei cibi
- la **puntuale** esecuzione di pulizie e manutenzioni

- **metodi di rilevazione** di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction) finalizzati a comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza.

Periodicamente viene effettuata un'indagine per valutare la corrispondenza fra la qualità del servizio percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e l'aspettativa che questi hanno nei confronti del servizio stesso.

Attraverso questionari vengono indagati diversi elementi caratterizzanti il servizio fornito: adeguatezza delle strutture, dell'attrezzatura, capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso, professionalità del personale, capacità di risposta ecc...

Carta dei Servizi

V alutazione della qualità assistenziale

Ospiti, parenti e membri del Comitato Parenti sono coinvolti tanto nell'impostazione dell'indagine, quanto nella messa a punto dei questionari: uno per gli anziani autosufficienti, somministrato da un intervistatore, ed uno rivolto ai parenti di riferimento (care giver) degli anziani con ridotte autonomie, inviato per posta e compilato autonomamente.

L'elaborazione delle risposte restituisce indici di valutazione dei singoli elementi indagati ed un indice sintetico di soddisfazione complessiva, inoltre evidenzia punti di forza e di debolezza percepita rispetto al servizio analizzato.

I risultati ottenuti vengono presentati al Comitato Parenti ed ai parenti degli ospiti di ogni singola struttura e discussi in incontri dedicati.

Diritti degli ospiti

- **Ricevere le prestazioni** comprese nella retta versata.
- **Ricevere il servizio** nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di RETE.
- **Portare nella propria stanza** suppellettili e oggetti personali.
- **Entrare ed uscire liberamente** dalla struttura, previa comunicazione da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento.
- **Ricevere**, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura.
- **Ottenere informazioni** dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.
- **Ottenere rispettate**, in caso di decesso, le scelte funerarie espresse al momento dell'ingresso in struttura.
- **Praticare** e farsi assistere dal ministro del culto prescelto.
- **Mantenere la disponibilità** del posto per 60 giorni in caso di ricovero ospedaliero.
- **Ottenere risarcimenti** relativi a effetti personali danneggiati o smarriti da parte di soggetti di cui RETE sia responsabile o valori se preventivamente affidati in deposito a RETE.

Carta dei Servizi

Doveri degli ospiti

Doveri degli ospiti

- **Disporre del proprio corredo personale** come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura.
- **Essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari** necessari per la permanenza in struttura.
- **Rispettare gli orari** della struttura.
- **Mantenere comportamenti** improntati a buona educazione.
- **Evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti.**
- **Comunicare le uscite** al Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate.
- **Rispettare** l'assegnazione del posto e della stanza effettuato dalla direzione e preventivamente comunicata.
- **Fumare esclusivamente** nelle aree fumatori.
- **Corrispondere la retta alle scadenze** fissate e comunicate dall'Ufficio Rette.
- **Continuare**, in caso di assenza temporanea il pagamento della retta.

Partecipazione

- **RETE promuove il coinvolgimento** e la partecipazione attiva degli ospiti, dei loro familiari e delle loro forme organizzate.
- **Garantisce**, inoltre, forme di tutela degli ospiti nei confronti dell'Azienda in caso di problemi, disservizi, e disagi imputabili a RETE.
- **Promuove** e riconosce la funzione sociale del volontariato, singolo e associato facilitando ogni tipo di collaborazione e cooperando alla realizzazione di progetti condivisi.

Partecipazione

Ruolo e funzioni del “Comitato Parenti”

RETE riconosce, promuove e sostiene la partecipazione attiva dei familiari e dei parenti nelle forme da loro identificate di cui il “Comitato Parenti”, rappresenta oggi, l’espressione più significativa con una presenza organizzata in tutte le strutture e con spazi informativi propri.

In tal senso il “Comitato parenti” è riconosciuto da RETE come un interlocutore privilegiato per tutti gli aspetti che riguardano l’organizzazione della vita quotidiana degli ospiti e la qualità assistenziale dei servizi.

Contatta Presidente “Comitato Parenti”

Villa Le Mimose il **venerdì mattina** - Tel. 0522. 378511

Volontariato

RETE conferma il suo particolare interesse alla collaborazione con le diverse forme di volontariato, singolo o associato e comunque con tutte quelle espressioni sociali volte ad arricchire la qualità relazionale della vita degli ospiti, a farli sentire ancora parte della loro comunità territoriale e a consolidarne i legami reciproci. In particolare tutti i cittadini, singoli o facenti parte gruppi informali, che desiderano dare una disponibilità di impegno per RETE possono presentarsi al Coordinatore della struttura e individuare l’ambito di attività più appropriato: in proposito RETE provvederà a registrare la loro collaborazione che dà diritto anche ad una copertura assicurativa. I volontari possono collaborare con RETE anche in modo associato tramite organizzazioni di volontariato e/o comunità parrocchiali.

Carta dei Servizi





Strumenti di tutela e valutazione degli impegni aziendali

PARTE QUARTA

• **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è situato presso la sede amministrativa di RETE in Via Marani 9/1 ed opera in modo integrato con la struttura organizzativa dell'Azienda.

Tale ufficio, che ha una funzione generale di informazione e orientamento alla conoscenza di RETE e della sua organizzazione, ma anche delle più complessive opportunità locali a favore degli anziani, è aperto tutti i giorni attraverso la presenza di una figura a ciò dedicata.

Gestisce altresì il sito web **www.rete.re.it** tenendolo costantemente aggiornato per quanto riguarda le informazioni in esso contenute di carattere generale relative a: organi statutari, eventi istituzionali, rette di ospitalità, strutture e attività da esse svolte, struttura organizzativa e regolamenti.

Inoltre in quasi tutte le strutture è presente il Servizio Accoglienza che assiste il cittadino mettendo a disposizione il materiale informativo aggiornato dall'Urp, fornendo le informazioni base relative alle offerte assistenziali di RETE, affiancando gli interessati nella ricerca di informazioni più approfondite e nell'espletamento di procedure complesse.

Contatta URP

Tel. 0522.571031 Fax: 0522.571030

Mail: urp@rete.re.it

Carta dei Servizi

- **Contatti e osservazioni dei cittadini**

- **Contatti**

Gli orari di ricevimento sono esposti nelle bacheche e/o sul sito istituzionale. Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio di cura e assistenza, al fine di garantire colloqui personalizzati e evitare disservizi, è consigliato programmare appuntamenti individuali con Coordinatori e RAAI.

- **Osservazioni**

Per chiedere chiarimenti, esporre problemi o riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere, in prima istanza, al Responsabile del Servizio interessato. In seconda istanza o per segnalazioni formali è possibile compilare e consegnare all'URP il seguente modulo .



Nome _____ Cognome _____
Indirizzo _____ Recapito telefonico _____
Familiare/conoscente dell'ospite _____
Struttura/Reparto _____
Oggetto della segnalazione _____

PRIVACY Il sottoscritto prende atto dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 e accorda il consenso affinché, i propri dati personali possano essere trattati per gli scopi indicati ed essere oggetto di comunicazione ai soggetti e per le finalità dichiarate.

ACCETTO Firma

Se qualcosa va ... se qualcosa non va ... possiamo migliorare



- **Accesso agli atti**

A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, RETE garantisce al Cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire copia degli atti amministrativi adottati dietro motivata richiesta da presentare al Settore Affari Generali.

L'accesso ai documenti può avvenire:

- **in via formale** compilando apposita richiesta;
- **in via informale** mediante richiesta verbale immediatamente accoglibile.

La valutazione è effettuata dal responsabile Settore Affari Generali.

La richiesta di accesso a documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella socio-sanitaria), deve sempre essere redatta per iscritto.

Contatta Settore Affari Generali

Tel. 0522.571006 Fax 0522.571030

Mail: protocollo@rete.re.it

Le strutture di RETE

- **URP Rete** - *Mail:* urp@rete.re.it
Tel. 0522.571031
- **CASA DI RIPOSO Omozzoli Parisetti**
Tel. 0522.499611
- **CASA PROTETTA Villa Margherita**
Tel. 0522.941920
- **CASA PROTETTA I Girasoli**
Tel. 0522.933411
- **CASA PROTETTA Villa le Magnolie**
Tel. 0522.368111
- **CASA PROTETTA Villa le Mimose**
Tel. 0522.378511
- **CASA PROTETTA Villa Primula**
Tel. 0522.571011
- **CASA PROTETTA I Tulipani**
Tel. 0522.950011
- **CASA PROTETTA Villa Erica**
Tel. 0522.504011

Poli Territoriali di Servizio Sociale

- **POLO CITTA' STORICA**
(riferimento territoriale ex Circoscrizione 1)
Via Vecchi, 2/a - Tel. 0522.585487
- **POLO OVEST**
(riferimento territoriale ex Circoscrizioni 2 e 3)
Via F.lli Cervi, 70 - Tel. 0522.585460
- **POLO NORD**
(riferimento territoriale ex Circoscrizioni 7 e 8)
Via F.lli Manfredi, 12/c - Tel. 0522.585401
- **POLO SUD**
(riferimento territoriale ex Circoscrizioni 4 e 5)
Via Gandhi, 20 - Tel. 0522.585477
- **POLO EST**
(riferimento territoriale ex Circoscrizione 6)
Via Vecchi, 2/a - Tel. 0522.585488

Casa di Riposo OMOZZOLI PARISETTI

Indirizzo: Via Toschi, 24 - Centro storico RE

Tel. 0522.499611 Fax 0522.436286

mail: parisetti@rete.re.it



Carta dei Servizi

La Casa di Riposo Omozzoli Parisetti si trova nel centro storico della città e può ospitare fino a 91 persone, uomini e donne, con residue autonomie; la permanenza nella casa di riposo è quindi vincolata al mantenimento delle condizioni di autosufficienza e nel caso di peggioramento occorre provvedere allo spostamento dell'anziano in strutture adeguate.

Collocata in un edificio storico adibito fin dal 1410 ad Ospedale per poveri, viaggiatori, pellegrini e infermi, grazie alle ristrutturazioni degli ultimi anni è priva di barriere architettoniche. **Gli ospiti** possono muoversi liberamente all'interno della casa o uscire nel centro storico della città; se non intendono consumare il pasto della giornata o se sono ospitati presso parenti o amici devono informare il Responsabile.





Il **cortile** interno della struttura è un **giardino con piante e fiori**: spazio verde a disposizione degli ospiti.

Di interesse artistico è la **cappella**, sempre disponibile per gli anziani è aperta al pubblico durante particolari celebrazioni.

Al **piano terreno** si trovano il Servizio di Accoglienza, il soggiorno e la sala da pranzo, oltre alla cucina, agli uffici e alla guardiola.

Le **camere** sono situate ai piani superiori: singole, a due, tre o quattro letti, talune con bagno privato; alcune stanze singole dispongono di un piccolo balcone che si affaccia sul giardino.

Dal 2003, collocato in uno spazio attiguo alla struttura e con essa comunicante ed integrato, è stato aperto il **centro diurno Arcobaleno**, che ospita gli anziani residenti nella Circoscrizione Città Storica, le cui attività coinvolgono anche gli anziani della Casa di Riposo.

il nostro IMPEGNO con VOI



Casa di Riposo OMOZZOLI PARISETTI

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona a traffico limitato la Casa di Riposo è raggiungibile mediante **Minibus Linea E** e breve tratto a piedi.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e il Responsabile Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.499611

Casa Protetta **VILLA MARGHERITA**

Indirizzo: Via Cella all'Oldo, 4
Tel. 0522.941920 Fax 0522.942716
mail: margherita@rete.re.it



Carta dei Servizi

La Casa Protetta Villa Margherita si trova nella Circo-scrizione Ovest, lungo la Via Emilia direzione Parma, può ospitare fino a **42 anziani non autosufficienti**.

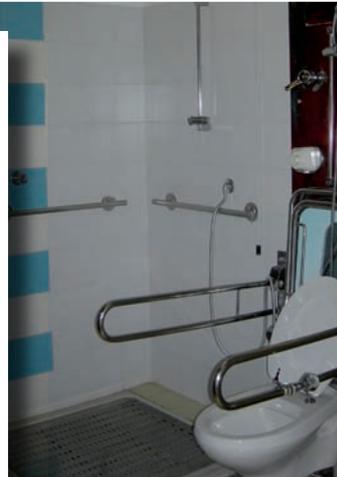
Inaugurata nel 1987 è stata la prima struttura per anziani Idecentrata rispetto alla ex Casa di Riposo di Via Emilia Ospizio ed è nata perseguendo il concetto di “casa aperta” : un luogo familiare dove l’assistenza è fornita coinvolgendo gli ospiti e i cittadini del territorio, superando quindi l’idea di “ricovero per anziani”.



La struttura ha due piani:

- **al piano terra** sono situati servizi comuni quali la palestra, l'atelier, l'ufficio del Coordinatore e del Responsabile delle Attività Integrate (RAAI), la cucina, il soggiorno ed un corridoio su cui si affacciano 6 camere a 3 letti
- **al primo piano** si trovano la sala da pranzo, l'ambulatorio medico ed un corridoio al quale si affacciano 8 camere a 3 letti
- **al secondo piano** trova spazio il guardaroba.

La Casa Protetta è circondata da un'area cortiliva piastrellata che permette agli ospiti di muoversi all'esterno in sicurezza.



il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta VILLA MARGHERITA

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è raggiungibile mediante servizio di trasporto pubblico autobus **linea 2 direzione Parma**, fermata Cella e breve tratto a piedi.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e il Responsabile Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Casa Protetta I GIRASOLI e Appartamenti Protetti

**Indirizzo: Via Zambonini, 61
Tel. 0522.933411 Fax 0522.933493
mail: girasoli@rete.re.it**



Carta dei Servizi

La Casa Protetta I Girasoli si trova nella Circostrizione LOvest, è stata inaugurata nel 1992.

Può ospitare fino a **102 anziani non autosufficienti**, suddivisi in due reparti.

All'ingresso della struttura si trova il Servizio di Accoglienza.



Sempre a piano terra trovano sistemazione un ampio salone, la palestra, la cucina, il guardaroba, la cappella.

I due piani superiori ospitano i due reparti ognuno dei quali è composto da:

- **camere** degli ospiti, da uno a tre posti letto, dotate di bagno privato
- **sala da pranzo**
- **soggiorni**
- **guardiola infermieristica** e guardiola degli operatori
- **ufficio** del Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI).

La struttura dispone di un cortile interno, al quale si affacciano parte delle stanze, è circondata da una area verde privata ed è limitrofa all'area verde pubblica.

Al piano terra, collegati alla struttura con un corridoio interno di servizio, vi sono quattro **Appartamenti Protetti** inaugurati nel 2004, ulteriore offerta nella rete dei servizi a favore della popolazione anziana.

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.



il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta I GIRASOLI

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è raggiungibile tramite servizio di trasporto pubblico autobus **linea 2 direzione Parma**, con fermata in via Fratelli Cervi, in corrispondenza dell'edificio che ospita la sede della circoscrizione Ovest, e breve tratto a piedi.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e i Responsabili Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.933411

Casa Protetta **VILLA LE MAGNOLIE**

Indirizzo: Via Belgio, 42
Tel: 0522.368111 Fax 0522.368100
mail: magnolie@rete.re.it



Carta dei Servizi

La Casa Protetta Villa Le Magnolie si trova nella Cir-coscrizione Ovest zona "Orologio", è stata inaugurata nel 1999.

Può ospitare fino a **120 anziani non autosufficienti** suddivisi in quattro nuclei di casa protetta, due dei quali specializzati: uno per anziani con disturbi del comportamento ed uno per anziani con elevati bisogni sanitari.

In considerazione delle esigenze di questi ultimi, è garantita l'assistenza infermieristica nelle 24 ore.





- La struttura è costruita su due piani, ogni nucleo dispone di:
- **camere a due o tre letti**, tutte con bagno privato e spazio guardaroba; i nuclei B-C e E-F dispongono anche di stanze singole;
 - **zona soggiorno e sala da pranzo**
 - **guardiola** per gli operatori e guardiola infermieristica
 - **ufficio** del Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI).

Il piano superiore ospita l'ambulatorio medico, la palestra, la cappella ed una sala riunioni.

Al piano terra trova sistemazione il salone che accoglie gli anziani di tutta la struttura durante le ore diurne e in occasione delle attività ludico-ricreative.

All'entrata della struttura è presente il Servizio di Accoglienza.

Nel piano seminterrato trovano sistemazione la cucina e il guardaroba.

La struttura si affaccia su un'ampia area verde con piante, fiori, panchine e un gazebo; sul retro è stato realizzato un giardino Alzheimer con un percorso circolare studiato appositamente per gli anziani affetti da disturbi del comportamento.



Casa Protetta VILLA LE MAGNOLIE

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è dotata di parcheggio; è raggiungibile tramite servizio di trasporto pubblico autobus **linea 1 direzione Foscato**.

La fermata più vicina alla struttura è quella di Via Gorizia, dopo l'acquedotto, infine si prosegue seguendo le indicazioni.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e il Responsabile Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.368111

Casa Protetta VILLA PRIMULA

**Indirizzo: Via Marani, 9/1
Tel. 0522.571011 Fax 0522.571030
mail: primula@rete.re.it**



Carta dei Servizi

La Casa Protetta Villa Primula, situata nella Circonscrizione Sud, ha iniziato la sua attività nel 1998 con un nucleo di Casa Protetta e nell'anno 2004 è stata ampliata con altri due nuclei ed è divenuta **sede legale ed amministrativa di RETE**.

Può ospitare fino a **126 anziani** suddivisi in **tre nuclei**.





- **Il nucleo Iris**, collocato al piano terra, è specializzato per utenti con patologie psichiatriche.
- **Il nucleo Primula**, collocato al primo piano, è destinato ad accogliere anziani non autosufficienti.

In questi due nuclei, dotati di autonome sale da pranzo e soggiorni, le stanze sono singole o a due letti, tutte con bagno in camera.

- **Il nucleo Lilium**, destinato ad accogliere anziani non autosufficienti, si sviluppa su 3 piani: al piano terra, oltre alla cucina ed al guardaroba, che sono a servizio di tutta la struttura, si trovano la sala da pranzo ed il soggiorno di nucleo, ai piani superiori le camere da letto e la palestra.

Questo permette di vivere il reparto come una vera casa, in cui la zona giorno e la zona notte sono separate.

La struttura è dotata di un'area cortiliva pavimentata percorribile anche dagli ospiti in carrozzina, di giardino e di una zona dedicata all'orto che rappresenta un'opportunità di terapia occupazionale per gli ospiti.

All'entrata della struttura trova sistemazione il Servizio di Accoglienza.

il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta VILLA PRIMULA

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è raggiungibile tramite servizio di trasporto pubblico autobus:

- **linea 3 direzione Istituti Penitenziari**, fermata Via Settembrini
- **linea 8 direzione e fermata Buco del Signore** e breve tratto a piedi
- **linea 9 direzione Fogliano**, fermata all'altezza della Chiesa di Buco del Signore e breve tratto a piedi.

- **Contatti con i responsabili**

I Coordinatori e i Responsabili Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.571011

Casa Protetta VILLA LE MIMOSE e Appartamenti Protetti

**Indirizzo: Via Guinizelli, 35
Tel. 0522.378511 Fax 0522.378555
mail: mimose@rete.re.it**



Carta dei Servizi

La Casa Protetta Villa Le Mimose si trova nella Circo-
scrizione Sud in località Baragalla, inserita in una zona
residenziale in fase di espansione nella prima periferia della città,
in direzione Rivalta; è stata inaugurata nel 2001 e può ospitare
fino a **64 anziani non autosufficienti**.



La struttura è articolata su due piani e suddivisa in **due nuclei**, entrambi al piano terra, disposti specularmente: ciò consente agli ospiti di usufruire di tutti gli spazi e facilita l'assistenza personalizzata e l'organizzazione del lavoro.

Al piano terra si trovano:

- **servizio di Accoglienza**
- **ufficio** del Coordinatore e dei Responsabili Attività Assistenziali Integrate (RAAI)
- **cappella**
- **cucina**

Ogni nucleo ha 32 posti letto, suddivisi in stanze singole, a 2 o 3 letti, tutte provviste di bagno privato, ed è dotato di:

- **soggiorno**
- **sala pranzo**
- **guardiola** del personale assistenziale ed infermieristico.

Al piano superiore sono dislocati:

- **palestra** con annessa sala polivalente
- **ambulatorio** medico
- locale **parrucchiera/barbiere**
- **guardaroba**
- **sala riunioni**

L'edificio è circondato da un'area cortiliva recintata e parzialmente pavimentata, ed è dotato di un giardino interno cui si accede da entrambi i nuclei: questo rende possibile agli ospiti autonomi nella deambulazione di usufruire in sicurezza dell'area verde.

In una palazzina adiacente la Casa Protetta si trovano **15 Appartamenti Protetti** collegati alla struttura mediante un percorso pavimentato.

il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta VILLA LE MIMOSE

- **Come raggiungere la struttura**

E' raggiungibile con servizio di trasporto pubblico **autobus linea 5** fermata subito dopo al semaforo incrocio Via Martiri della Bettola - Via Guittone d'Arezzo, vicino all'edicola e breve tratto a piedi.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e i Responsabili Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.378511

Casa Protetta I TULIPANI

Indirizzo: Via Beethoven, 61/1 Massenzatico - RE
Tel. 0522.950011 Fax 0522.950030
mail: tulipani@rete.re.it

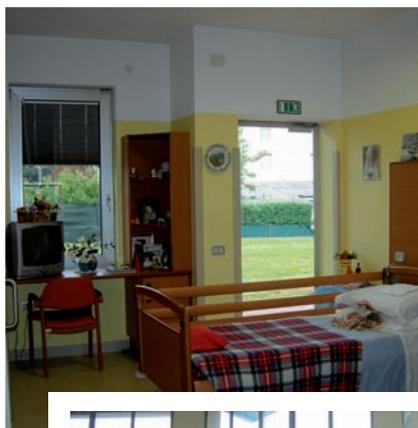


Carta dei Servizi

La Casa Protetta I Tulipani, situata nella Circonscrizione Nord-Est a Massenzatico, è stata inaugurata nel 2005, ultima struttura a completamento del progetto di decentramento della ex Casa di Riposo di Via Emilia Ospizio, e può ospitare fino a **60 anziani non autosufficienti**.

La Casa Protetta è dotata di ampio spazio verde attrezzato ed attraversato da percorsi pavimentati percorribili anche dagli ospiti in carrozzina.

E' suddivisa in **due nuclei con 30 posti letto l'uno**.



Internamente sono stati realizzati quattro spazi verdi denominati “*giardini invernali*” per consentire agli anziani un contatto con la natura.

Tutti gli spazi della struttura sono al piano terra.

Le camere da letto si trovano ai lati esterni dell’edificio, ogni stanza ha accesso diretto al cortile circostante.

Gli spazi comuni (palestra, cappella, guardaroba, centro diurno e atelier) si trovano al centro della struttura e si affacciano su una “piazza” centrale che viene utilizzata per attività comuni e come luogo d’incontro per visitatori e familiari.

Ogni nucleo dispone di:

- **10 camere** a 2 letti e 10 camere singole tutte con bagno;
- **una sala da pranzo** alla quale si affaccia la guardiola degli operatori ed un soggiorno.

Nei corridoi di nucleo sono dislocati gli uffici dei Responsabili delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI) e gli ambulatori infermieristici.

La cucina è nella zona retrostante la struttura, mentre all’ingresso si trova il Servizio di Accoglienza.

I Tulipani è stata ideata con particolare attenzione agli spazi personali degli anziani: ogni camera a due letti è infatti dotata di un sistema di separazione interna a garanzia della privacy mentre le stanze singole prevedono la possibilità, in futuro, di essere trasformate in appartamenti protetti.

La Casa Protetta collabora con il Comune di Reggio Emilia e con la Circostrizione ad un progetto incentrato sullo scambio di esperienze fra generazioni ospitando attività comuni che coinvolgono bambini ed anziani.

Dal 2006 è inoltre presente un servizio di ambulatorio infermieristico, attivato in collaborazione con l’Azienda U.S.L. a favore della popolazione anziana ultra 65enne residente nella Circostrizione, che offre al cittadino alcune prestazioni infermieristiche.

il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta I TULIPANI

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è raggiungibile tramite servizio di trasporto pubblico autobus **linea 12 direzione Pratofontana**.

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e i Responsabili Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

Contattare il Servizio di Accoglienza 0522.950011

Casa Protetta VILLA ERICA

Indirizzo: Via Samoggia, 38

Tel. 0522.504011 oppure 0522.504015 (Nucleo Speciale Demenza)

Fax 0522.504014 mail: erica@rete.re.it



Carta dei Servizi

La **Casa Protetta Villa Erica**, situata nella Circo-scrizione Nord-Est zona S. Prospero Strinati, è stata inaugurata nel 1990 e può ospitare fino a **66 anziani non autosufficienti**.

È circondata da un **parco attrezzato** con gazebo e panchine in cui si trovano l'orto curato dagli ospiti ed una cappella nella quale si svolgono celebrazioni religiose aperte anche alla popolazione della Circo-scrizione.

La struttura è dotata di spazi per le attività comuni e luoghi dedicati agli incontri per e con i familiari ed è suddivisa in **due nuclei di casa protetta** di cui **uno specializzato** per anziani affetti da demenza (inaugurato nel 1997).





Al piano terra trovano sistemazione:

- **uffici** dei Responsabili delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI) e del Coordinatore;
- **guardiola** infermieristica e ambulatorio medico
- **soggiorno**
- **palestra**
- **cucina**
- **guardaroba**
- **saletta TV**

Al primo piano si trovano 18 camere a 2 o 3 posti letto con bagno interno, due sale da pranzo e locali dedicati ai servizi di podologo e parrucchiere.

Nell'ala riservata al Nucleo Speciale Demenza, vi sono **9 camere** a 2 letti con bagno, un **cortile interno** con un pergolato, che permette di svolgere attività ricreative e riabilitative anche all'aperto, un **soggiorno** con vista sul cortile interno, un' **infermeria** e la **sala da pranzo**.

il nostro IMPEGNO con VOI



Casa Protetta VILLA ERICA

- **Come raggiungere la struttura**

Situata in zona senza limitazioni al traffico è raggiungibile mediante servizio di trasporto pubblico **autobus linea 9 direzione Via Piemonte.**

- **Contatti con i responsabili**

Il Coordinatore e il Responsabile Attività Assistenziali Integrate ricevono previo appuntamento.

RUOLI E PROFESSIONI CHE OPERANO NELLE STRUTTURE

Il Coordinatore - Responsabile del Servizio

E' la figura responsabile della struttura e dei servizi assistenziali, coordina le figure socio assistenziali ed integra tra loro i servizi presenti in struttura.

Garantisce che siano effettuate le prestazioni a rilievo sanitario e riabilitative, di competenza diretta o indiretta dell'AUSL oppure dell'Azienda, in base agli accordi esistenti.

A tal fine programma, organizza e sovrintende le diverse attività e i diversi operatori impegnati nella cura degli anziani assicurando la loro integrazione con le attività sanitarie e mantiene le relazioni con i familiari e il territorio di riferimento in un'ottica di collaborazione permanente e di scambio.

Garantisce il rispetto della disciplina interna.

Il Responsabile delle Attività Assistenziali Integrate (RAAI)

E' il responsabile di nucleo/reparto che cura l'ingresso dell'ospite in struttura secondo la valutazione effettuata in équipe con le altre figure professionali, crea le migliori condizioni possibili per il suo inserimento e per la sua permanenza.

A tal fine affianca, indirizza, coordina e controlla gli operatori.

Coordinatore e RAAI:

curano i rapporti con i familiari in modo da favorire forme di collaborazione e di sintonia tra parenti e servizio, al fine di creare condizioni di benessere per gli anziani e di incrementare il grado di efficacia riabilitativa degli interventi.

Le figure impegnate nell'assistenza diretta: Operatori Socio Sanitari (OSS) e Addetti all'Assistenza di Base (AAdB)

Gli Operatori sono le figure professionali direttamente impegnate nell'assistenza diretta agli ospiti nelle 24 ore, sono tutti in possesso delle necessarie qualifiche professionali così come previsto dalle norme regionali.

Sono organizzati per gruppi di lavoro coordinati dai RAAI, attuano i programmi di attività stabiliti, contribuendo al loro miglioramento continuo.

Infatti l'attività degli operatori è definita in programmi di lavoro formulati in base ai piani di assistenza individuali degli ospiti in considerazione dei bisogni e dei tempi di ciascuno.

I programmi di lavoro, dunque, variano in relazione al modificarsi delle condizioni degli ospiti.

Gli Operatori assicurano le attività di cura alla persona con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue, alla riattivazione dei gesti quotidiani di vita, al sostegno alla socializzazione.

Questa peculiare caratterizzazione relazionale viene integrata e rafforzata da **figure specializzate** che programmano e realizzano attività di animazione (**AAdB-Animatori e Operatori addetti all'Animazione**) ed altre che coadiuvano il terapeuta della riabilitazione.

Figure sanitarie

In base agli accordi con l'Azienda USL nelle Case Protette sono presenti **Medici di Medicina Generale** con funzioni di diagnosi e cura; nella Casa di Riposo Omozzoli Parisetti ogni ospite mantiene il proprio medico di base.

Per l'assistenza sanitaria notturna opera il servizio di continuità assistenziale del distretto (Guardia Medica).

Gli **Infermieri Professionali (IP)**, oltre ad assolvere all'assistenza sanitaria, partecipano all'elaborazione dei progetti assistenziali individuali degli ospiti, collaborano direttamente con il personale addetto all'assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane, provvedono alla gestione dei farmaci.

Il **Terapista della riabilitazione**, presente in ogni struttura protetta, effettua consulenza, valutazione ed attività riabilitative in situazioni acute, contribuisce all'elaborazione di progetti individuali, di gruppo per gli ospiti e si occupa anche della richiesta degli ausili necessari.

Altre figure

Nelle strutture è presente personale dedicato ai servizi di cucina, guardaroba e pulizia.

Collaborano al funzionamento delle strutture anche magazzinieri e manutentori.

Altre prestazioni professionali sono effettuate da figure convenzionate quali il podologo e il parrucchiere/barbiere.

LE RETTE

Casa di Riposo
OMOZZOLI PARISETTI
anno 2009

Retta giornaliera

Stanze singole con bagno	€ 48,00
Stanza singole con bagno esterno	€ 46,40
Stanze doppie con bagno grande	€ 42,40
Stanze doppie con bagno medio	€ 41,50
Stanze doppie senza bagno	€ 37,00
Stanze 3-4 letti senza bagno	€ 36,00
Ricoveri diurni	€ 30,50
Ricoveri fine settimana	Da € 41,00 a € 88,00
(a seconda della composizione e durata)	

Riduzione di Euro 6,20 per dimissioni temporanee

Carta dei Servizi

CASA PROTETTA

anno 2009

LE RETTE

Retta giornaliera

Su posto convenzionato con Comune e A.USL

Servizio	Retta giornaliera	Quota retta a carico dell'ospite	Contributo AUSL per Oneri a Rilievo Sanitario
Casa Protetta	€ 86,00	€ 50,50	€ 35,50
Nucleo Speciale Demenze	€ 90,52	€ 50,50	€ 40,02

Retta giornaliera

Su posto non convenzionato

Retta giornaliera a carico dell'ospite non autosufficiente	€ 85,00
Retta giornaliera a carico dell'ospite autosufficiente	€ 49,00

Servizi per ospiti temporanei non convenzionati

Singola giornata	€ 30,50
Un giorno e una notte	€ 41,00
Due giorni e una notte	€ 61,50
Due giorni e due notti	€ 72,00
Due giorni e tre notti	€ 77,50
Tre giorni e due notti	€ 82,50
Tre giorni e tre notti	€ 88,00
Solo pernottamento fuori week end	€ 15,50
Mezza giornata di presenza senza erogazione pasto	€ 10,75
Solo erogazione pasto aggiuntivo	€ 5,00

APPARTAMENTI PROTETTI anno 2009

Retta mensile

Appartamenti presso I Girasoli

In caso di singolo occupante un appartamento a 2 posti	€ 500,00
---	----------

In caso di singolo occupante insieme ad altro occupante un appartamento a 2 posti	€ 300,00
--	----------

Appartamenti presso Villa le Mimose

In caso di singolo occupante	€ 600,00
-------------------------------------	----------

In caso di singolo occupante insieme ad altro occupante un appartamento a 2 posti	€ 400,00
--	----------

La **CARTA DEI SERVIZI** è stata approvata dal
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE di RETE
con deliberazione N° 2009/7 del 15.04.2009.

Carta dei Servizi