

## AMBITO ANZIANI

### 1. Inquadramento di ambito: il sistema

In tutta la filiera dei servizi alla persona aspetti come progettazione, programmazione, realizzazione e monitoraggio devono sempre tenere conto che ci troviamo di fronte a servizi di natura relazionale dove gli aspetti organizzativi sono strettamente correlati all'imprescindibile capacità di tutti gli attori di creare valore aggiunto attraverso la relazione, l'ascolto, l'empatia.

Questo vuole essere il contesto in cui prende forma il sistema di ambito anziani del Comune di Reggio Emilia, caratterizzato da due aspetti fondamentali che ne costituiscono contemporaneamente sia la cornice di funzionamento che la modalità di sviluppo e innovazione all'interno delle rete dei servizi:

- una forte integrazione con il sistema sanitario e socio-sanitario nell'ambito di competenze definite e normate ma anche nell'ambito di un sistema di relazioni che fa dell'Azienda USL un partner di progetto fortemente ingaggiato in tutti gli aspetti programmatici, di committenza e gestionali.
- il sistema dell'accreditamento come cardine di alcuni servizi a forte presenza socio-sanitaria con norme regionali che prevedono contratti di servizio che si vanno ad affiancare a questo contratto.

Le due direttrici fondamentali del sistema di ambito dal punto di vista del contenuto e della modalità di erogazione dei servizi sono:

- la valorizzazione della domiciliarità e della territorialità allo scopo di mantenere gli anziani in un contesto il più possibile in linea con il loro vissuto, valorizzando luoghi e abitudini dentro i quali la vita continua a mantenere senso e qualità. In tale ottica, con l'apporto di tutti gli attori che concorrono al sistema, in particolare Comune, ASP Reggio Emilia Città delle Persone, FCR, Azienda USL, organizzazioni del Terzo Settore, si sono sviluppati in questi anni tutta una serie di servizi a sostegno di tale concetto di domiciliarità. In particolare il ruolo di ASP Reggio Emilia Città delle Persone e di FCR nell'affiancare il Comune nella progettazione e riprogettazione continua di questi servizi è uno degli aspetti di maggiore valore che il contratto di servizio definisce e vuole preservare. Al tempo stesso entrambe le Aziende vengono chiamate a gestire (nel caso di ASP) ed esercitare committenza (FCR) su una parte di questi servizi nel sistema anziani, in concorso con le organizzazioni del Terzo Settore.
- la qualificazione dei servizi residenziali come luoghi di vita e di mantenimento delle autonomie residue nell'ambito di standard e rapporti definiti dall'accreditamento assumendo la dimensione dell'umanizzazione dei luoghi residenziali.

Il valore aggiunto che si vuole mettere a sistema con il presente contratto di servizio è dato dalla sempre più significativa partecipazione in termini progettuali di ASP Reggio Emilia Città delle Persone ed FCR sia all'interno del sistema dei singoli servizi e del loro sviluppo, sia di uno sguardo più complessivo sull'intero sistema di welfare della città.

### 2. Funzioni (funzioni esercitate da FCR e da ASP sull'Ambito)

L'Ambito Anziani prevede un'attribuzione di funzioni a FCR e ASP in piena coerenza con le linee generali definite nel Contratto di Servizio.

#### **A LIVELLO STRATEGICO,**

**sia FCR che ASP** partecipano alla *governance* esercitata dagli Enti Locali titolari della funzione, mediante una partecipazione

- alla intercettazione e accoglienza delle richieste e dei bisogni portati dai singoli, dalle famiglie e dalle comunità;

- alla costruzione di ipotesi su cui articolare la definizione degli obiettivi distrettuali per orientare azioni progettuali per lo sviluppo e il sostegno dei diversi aspetti della vita dei singoli (socio-sanitari e socio-assistenziali, residenzialità, tempo libero);
- alla definizione di regole e priorità di accesso ai servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)
- alla definizione di standard quali-quantitativi dei servizi (per ASP rispetto ai servizi gestiti)

## **A LIVELLO GESTIONALE,**

a **FCR** compete la **funzione di committenza**, che si concretizza nel governo organizzativo ed economico del sistema con riferimento all'Ambito specifico, e che l'Azienda attua mediante la collaborazione con gli EE.LL. preposti e con l'Azienda USL, nel

- partecipare alla predisposizione e allestimento di contesti, anche sperimentali, che lavorino per l'innovazione del sistema e del fare sociale, spazi di ricerca, riflessione, confronto e azione, in grado di individuare nuove alleanze e strategie per sperimentare pratiche inedite; accompagnare la progettazione dei servizi e trattare le diverse istanze che mettono al centro dell'agire l'ascolto, la concertazione e la co-progettazione;
- partecipare all'accompagnamento metodologico del Sistema nel mantenere gli orientamenti culturali e metodologici individuati e descritti in 1.;
- individuare le procedure di aggiudicazione/attribuzione dei servizi più adeguate a rispondere agli obiettivi di volta in volta perseguiti dal Sistema, oltre al supporto tecnico e all'assistenza nell'implementazione e produzione delle medesime procedure;
- svolgere le funzioni collegate all'accreditamento e, in particolare, alla stipula dei contratti di servizio, in forza di delega da parte del Comune di RE ai sensi del punto 8 della DGR 514/2009;
- accompagnare i gestori nella rendicontazione dei servizi e la tenuta dei costi sociali, oltre che la collaborazione nella ridefinizione dei processi e procedure che determinano la produzione dei costi, anche mediante la partecipazione a un *gruppo di monitoraggio* misto (ASP, FCR, Comuni del Distretto, AUSL);
- accompagnare il sistema nella cura e manutenzione dei flussi informativi necessari all'analisi dei dati di gestione ed economici ai fini del monitoraggio dei servizi e utili alla ri-progettazione dei medesimi, anche attraverso la predisposizione di strumenti condivisi e aggiornati in modo congiunto con gli attori del sistema per avere il dato sempre disponibile in tempo reale e accessibile a tutti coloro che sono preposti a lavorarlo;

all'**ASP** compete la **funzione di produzione dei Servizi**, che si concretizza nella gestione diretta di servizi accreditati ex DGR. 514/2009 e s.m.i. (Casa Residenza Anziani e Centri Diurni Anziani) e di servizi non accreditati (vedi altri servizi contenuti nello schema al punto successivo).

ASP attua tale funzione mediante la collaborazione con i Comuni del Distretto, Azienda USL e FCR, nel

- partecipare a quei contesti, anche sperimentali e caratterizzati da forte innovazione, con tema specifico sui servizi per anziani, che lavorano per individuare nuove alleanze e strategie allo scopo di sperimentare nuovi servizi e nuove modalità di lavoro in particolare sui temi della domiciliarità e della qualificazione dei servizi residenziali;
- gestire i servizi accreditati di cui ASP è produttore, secondo quanto definito dalla normativa di riferimento, ma anche mediante una declinazione dei contenuti e dell'approccio specifici del contesto distrettuale di Reggio Emilia;
- partecipare alla produzione di dati di gestione e di andamento delle attività, oltre che dei dati economici e di rendicontazione, in sinergia con il *gruppo di monitoraggio* dell'Ambito.
- Gestire i servizi con criteri di efficacia ed efficienza, presidiando gli standard, i margini di flessibilità e di "contaminazione" e il controllo di gestione che si attua non solo nel controllo sui costi, ma anche sui dati di attività, sulla valorizzazione delle risorse umane, sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti ecc.

Costituiscono oggetto specifico di regolamentazione del presente contratto i seguenti servizi dell'ambito anziani:

1. Casa di Riposo
2. Appartamenti Protetti
3. Progetto Poli e Tutoring Domiciliare

Per ognuno di questi è prevista apposita Scheda Tecnica

### 3. Schema singoli servizi

OGGETTO	STANDARD/DESCRIZIONE SERVIZI	DIM. DISTRETTUALE	MODALITA' ATTUATIVE: FUNZIONI ATTRIBUITE	ONERE ECONOMICO FINANZIARIO OLTRE GLI UTENTI
Case Residenza Anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 CRA per un totale di 582 posti. Gestione di alcuni posti per utenti ex O.P. e Ex O.P. disabili gravi con standard determinati da convenzione USL (committente per questo servizio)	no	committenza: Comune di Reggio Emilia/AUSL; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio accreditamento	Comune/AUSL
Centri Diurni anziani	Standard determinati dalla normativa sull'accreditamento. Gestione di 7 Centri Diurni (di cui uno dedicato alle demenze) per un totale di 147 posti	No (tranne il Centro Diurno Demenze)	committenza: FCR; produzione del servizio: ASP; contratto di servizio accreditamento	FCR/AUSL
Casa di Riposo	Gestione n. 91 posti letto autorizzati con standard definiti ai sensi della Dgr 564/2000 (VEDI SCHEDA TECNICA)	no	produzione del servizio: ASP	Comune di residenza

Appartamenti Protetti	Gestione n. 19 appartamenti protetti in due diverse strutture (VEDI SCHEDA TECNICA)	no	produzione del servizio: ASP	Comune
Progetto Poli e Tutoring Domiciliare	Accompagnamento alle famiglie con anziani con l'obiettivo di sostenerle nel loro compito di accudimento (VEDI SCHEDA TECNICA)	sì	produzione del servizio: ASP	Comune
Portierato Sociale	Gestione servizio di Portierato Sociale presso gli appartamenti Gerra di Via Emilia Ospizio.	no	produzione del servizio: ASP; Protocollo d'intesa Comune/ACER/ASP	ACER
Sportello Assistenti Familiari	Accompagnamento ad anziani e famiglie per la ricerca di assistenti familiari e sostegno alla formazione e al monitoraggio	sì	committenza: Comune; Coordinamento: ASP; produzione del servizio: privato sociale. Convenzione tra AUSL, ASP e ASP OPUS CIVIUM	ASP/AUSL
Servizio Assistenza Domiciliare	Aiuto e sostegno ad anziani e famiglie al fine di favorire la domiciliarità	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale; contratto di servizio accreditamento	FCR/AUSL

Trasporto Anziani Centri Diurni	Servizio di trasporto da e per i Centri Diurni	no	committenza: FCR; produzione del servizio: Til e Croce Verde tramite gara ad evidenza pubblica	FCR/AUSL
Pasti a domicilio	Consegna dei pasti a domicilio per anziani	no	committenza: FCR; produzione del servizio: privato sociale tramite gara ad evidenza pubblica	FCR/AUSL
Telesoccorso	Servizio di telesoccorso per anziani che vivono soli	si	committenza: FCR; produzione del servizio: azienda privata in convenzione	FCR/AUSL

#### 4. Focus su servizi in riprogettazione. Innovazione

Gli ambiti principali sui quali il Sistema distrettuale Anziani è attualmente impegnato in un processo di innovazione sono due e riprendono le direttrici già citate nell'inquadramento di sistema:

- a. la domiciliarità come strumento di mantenimento della persona anziana presso il proprio contesto di vita promuovendo il mantenimento del benessere psicofisico e di un buon livello di qualità della vita; l'innovazione passa da una parte attraverso un costante monitoraggio dei fenomeni sociali legati all'invecchiamento e alla sostenibilità di progetti di cura integrati e, dall'altra, necessariamente richiede il ripensamento di alcuni percorsi già esistenti connettendoli sempre più fra loro e al sistema dei servizi. Un particolare sguardo deve essere rivolto ai care givers, figure fondamentali a supporto della domiciliarità, e ad una loro possibile evoluzione di ruolo, attraverso la progettazione di interventi innovativi rispetto allo stesso concetto di abitazione o di servizi che possono essere condivisi da un numero di persone sempre più ampio, passando per una flessibilizzazione dei servizi allo scopo di rispondere in modo più aderente alla realtà ai bisogni e alle esigenze quotidiane di cura degli anziani
- b. la qualificazione dei servizi residenziali garantendo continuità di intervento ed integrazione tra servizi e tra diverse figure professionali impegnate nel lavoro di assistenza e di cura; la sfida dell'innovazione passa attraverso la personalizzazione degli interventi grazie alla modularità dei servizi allo scopo di non offrire soluzioni standard predefinite ma risposte flessibili tarate sui bisogni reali degli anziani.

##### Centri diurni anziani:

- Analisi complessiva dell'offerta del servizio, correlata ad una possibile evoluzione più flessibile che sia avvicini ai bisogni dall'anziano e dei care givers, ad oggi emergenti. Monitoraggi periodici e valutazione in itinere dell'andamento dello stesso, previa individuazione condivisa degli indicatori in fase di analisi.
- Analisi periodica della gravosità degli utenti al fine di avere una fotografia aggiornata sul servizio
- Customer Satisfaction che comprenda anche una analisi dei bisogni dell'attuale utenza  
Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

##### Casa di riposo:

- Valutazione e analisi interistituzionale delle mutate esigenze sociali per una possibile riprogettazione dell'accoglienza presso la Casa di Riposo Omazzoli-Parisetti.
- Valutazione della possibilità di utilizzare la Casa di Riposo Omazzoli-Parisetti per eventuali emergenze che necessitano la disponibilità di un posto letto in urgenza
- Analisi percorso strutturato di passaggio dalla Casa di Riposo alla CRA in caso di sopravvenuta non autosufficienza  
Ipotesi di realizzazione: dicembre 2019

##### Appartamenti protetti:

- Analisi complessiva del servizio e riattualizzazione della scheda tecnica alla luce delle nuove normative dell'Accreditamento Definitivo diffuse dalla Regione Emilia Romagna, in particolare rispetto alle prestazioni assistenziali ed infermieristiche rese dal personale della Casa Residenza Anziani Le Mimose
- Possibilità di estendere l'ospitalità anche a soggetti diversi dagli anziani, in particolare disabili e adulti con fragilità
- Individuazione di possibili elementi di risorsa per l'ampliamento dell'offerta di accoglienza.  
Ipotesi di realizzazione: dicembre 2018

##### Portierato sociale:

- Monitoraggio della sperimentazione degli esiti attraverso rilevazioni annuali mantenimento e possibile ampliamento delle attività offerte
  - Promozione del modello organizzativo anche in contesti di edilizia popolare
  - Attivazione di iniziative di coinvolgimento del tessuto territoriale allo scopo di far conoscere le attività che si svolgono presso la palazzina
- Ipotesi di realizzazione: dicembre 2018

Sportello assistenti familiari:

- Ampliamento delle modalità di lavoro in rete, co- costruendo percorsi di attivazione e monitoraggio con i servizi del territorio
  - Potenziamento delle modalità di interfaccia con il Servizio di Dimissioni Ospedaliere protette
  - Definizione, nell'ambito del finanziamento annuale dei servizi per la non autosufficienza, delle risorse stanziate per il progetto almeno per l'anno successivo, in modo da consentire lo svolgimento delle procedure per l'affidamento.
- Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

5. Questioni aperte

Case residenza anziani:

- Definizione di ipotesi di sperimentazione di modelli innovativi rispetto all'assistenza medica di concerto con l'AUSL
  - Definizione della questione che riguarda la vendita della CRA "Le Mimose"
- Ipotesi di realizzazione: settembre 2017

Progetto Poli e Tutoring Domiciliare:

- Rielaborazione di un monitoraggio condiviso delle attività svolte
- Rivisitazione delle prassi e possibile ampliamento delle funzioni in ottica sinergica tra i servizi del territorio, in particolare potenziando il raccordo con lo Sportello Assistenti Familiari, con il Servizio di Dimissioni Ospedaliere protette e aumentando il possibile presidio del territorio da parte degli operatori dell'ASP

Ipotesi di realizzazione: dicembre 2017

## **SCHEDA TECNICA CASA DI RIPOSO**

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente servizio ha per oggetto la gestione di n. 91 posti letto per anziani autosufficienti messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone presso la Casa di Riposo “Omozzoli-Pariseti” sita in Via Toschi 24, prioritariamente destinati ad anziani autosufficienti residenti sia nel territorio comunale che fuori dallo stesso.

### **FINALITA' DEL SERVIZIO**

La Casa di Riposo “Omozzoli-Pariseti” ha lo scopo di ospitare anziani autosufficienti che non possano più vivere presso la propria abitazione e abbiano la necessità di un supporto assistenziale, attraverso il monitoraggio delle condizioni di salute e assistenza alle attività di vita quotidiane, in vista di una progressiva riduzione delle proprie autonomie. Costituisce anche un'opportunità per la domiciliarità e il sostegno ai familiari accogliendo anziani per ricoveri temporanei di sollievo.

### **CARATTERISTICHE DELLA CASA DI RIPOSO**

La Casa di Riposo “Omozzoli-Pariseti” si trova nel centro storico di Reggio Emilia e può ospitare fino a 91 anziani. E' collocata in un edificio del 1400 e grazie alle recenti ristrutturazioni è priva di barriere architettoniche; al piano terra si trovano l'accoglienza, il soggiorno, la sala da pranzo, la cucina, gli uffici e il giardino interno mentre le camere, singole, doppie, triple e quadruple, sono situate ai piani superiori.

### **TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO**

Anziani autosufficienti che non possano più vivere presso la propria abitazione e abbiano la necessità di un supporto assistenziale, attraverso il monitoraggio delle condizioni di salute e assistenza alle attività di vita quotidiane, in vista di una progressiva riduzione delle proprie autonomie.

### **MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO**

La persona anziana o la famiglia si possono rivolgere direttamente al Coordinatore della Casa di Riposo per concordare l'ingresso. La permanenza nella Casa di Riposo è vincolata al mantenimento delle condizioni di autosufficienza compatibili con l'offerta assistenziale del Servizio e qualora vi sia un peggioramento delle condizioni di salute dell'anziano, tale da farlo diventare non autosufficiente, sarà necessario provvedere al suo spostamento.

### **TARIFFA/RETTA DEL SERVIZIO**

La retta è stabilita da ASP Reggio Emilia Città delle Persone con Delibera del Consiglio di Amministrazione.

## **SCHEDA TECNICA APPARTAMENTI PROTETTI**

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente servizio ha per oggetto:

- la gestione di n. 4 appartamenti protetti per anziani messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone presso la Casa Residenza Anziani “i Girasoli” sita in Via Zambonini 61, prioritariamente destinati ad anziani residenti nel territorio del Polo Sociale 2 e, in subordine, residenti nell’intero territorio comunale.
- la gestione di n. 15 appartamenti protetti per anziani messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone in Via Guinizelli 33, in area limitrofa alla Casa Residenza Anziani “Le Mimose”, prioritariamente destinati ad anziani residenti nel territorio del Polo Sociale 4 e, in subordine, residenti nell’intero territorio comunale.

### **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Gli appartamenti protetti, all’interno della rete dei servizi e degli interventi a favore della popolazione anziana, hanno l’obiettivo di offrire possibilità residenziali di vita autonoma in ambiente protetto. La logica sottesa all’esperienza degli appartamenti protetti è quella di rispondere alle esigenze di persone con ridotte autonomie e costituisce l’inizio di un processo che tenta di offrire percorsi innovativi e coerenti con il principio della domiciliarità, inteso come strumento volto da una parte a mantenere vivo il concetto di “casa” inteso come luogo accogliente e familiare dall’altra a rispondere alla necessità di ottimizzazione dei costi del welfare sociale. La possibilità, in caso di bisogno, di poter accogliere familiari o persone che vogliano accudire la persona o che vogliano mantenere relazioni significative costituisce un’ulteriore caratterizzazione “familiare” degli appartamenti protetti.

### **CARATTERISTICHE DEGLI APPARTAMENTI PROTETTI**

Gli appartamenti protetti hanno le seguenti caratteristiche:

- i 4 appartamenti situati presso la Casa Residenza Anziani “i Girasoli” sita in Via Zambonini 61 possono ospitare una o due persone, hanno una superficie di circa 43 mq e sono composti da un locale pranzo-soggiorno con angolo cottura arredato, una stanza da letto, un bagno e sono dotati di ingresso autonomo e giardinetto ad uso privato; hanno la disponibilità di una sala comune arredata con annesso servizio igienico e sono posti su un corridoio di servizio che li collega alla Casa Residenza Anziani. Tutti gli appartamenti hanno accesso dal cortile della struttura con percorso protetto e facilmente usufruibile anche da chi usa la carrozzina.
- i 15 appartamenti siti in Via Guinizelli 33, in area limitrofa alla Casa Residenza Anziani “Le Mimose” possono ospitare una o due persone, hanno una superficie da 46 a 52 mq e sono composti da un locale pranzo-soggiorno con angolo cottura arredato, una stanza da letto, un bagno e sono dotati di video citofono, motorizzazione delle tapparelle, predisposizione dell’impianto di raffrescamento; hanno la disponibilità di una salone comune e due salette arredate con annesso servizio igienico e sono posti su un corridoio di servizio che li collega tra loro. Tutti gli appartamenti hanno accesso dal cortile della struttura con percorso protetto e facilmente usufruibile anche da chi usa la carrozzina.

### **TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO**

Gli appartamenti protetti sono destinati alla seguente tipologia di utenza:

- anziani sufficientemente autonomi nello svolgimento delle attività quotidiane ma senza rete familiare di sostegno o con una rete familiare non in grado di garantire la

loro assistenza ed il loro bisogno di sicurezza e con fragilità quali scarso reddito, disagio abitativo, problematiche di tipo sanitario (ad esclusione del disagio psichico).

- coppie di anziani soli (non necessariamente coniugi) dove uno dei due componenti mantenga buona autonomia.
- altre tipologie di ospiti saranno valutate congiuntamente dai Servizi Sociali Territoriali e ASP Reggio Emilia Città delle Persone.

#### MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DAL SERVIZIO

Le richieste vengono effettuate dall'Assistente Sociale che propone l'accesso con un'ipotesi progettuale che tenga conto di:

- residenza nel territorio di riferimento del Polo Sociale 2 per gli appartamenti messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone presso la Casa Residenza Anziani "i Girasoli" sita in Via Zambonini 61,e del Polo Sociale 4 per gli appartamenti messi a disposizione da ASP Reggio Emilia Città delle Persone in Via Guinizelli 33, in area limitrofa alla Casa Residenza Anziani "Le Mimose" e, in subordine, nell'intero territorio del Comune di Reggio Emilia;
- progetto assistenziale alternativo all'ingresso in struttura;
- autonomia funzionale dell'anziano
- mancanza di supporto da parte della rete parentale

Le richieste di ingresso, corredate da relazione del Servizio Sociale, certificato medico e attestazione della situazione economica, vengono valutate da un gruppo di lavoro composto dal Coordinatore del Polo Sociale, l'Assistente Sociale Responsabile del Caso e il Coordinatore di ASP Reggio Emilia Città delle Persone e successivamente autorizzata dal Coordinatore del Polo Sociale (resta inteso sempre che per gli appartamenti presso i Girasoli competente è il Polo Sociale 2 e per gli appartamenti nell'area limitrofa alle Mimose competente è il Polo Sociale 4). Le eventuali altre risorse territoriali da attivarsi a sostegno della domiciliarità saranno coordinate in modo integrato dall'Assistente Sociale responsabile del caso.

Nel caso in cui le condizioni psicofisiche dell'utente diventino incompatibili con la permanenza presso l'appartamento protetto, il Responsabile del Caso del Polo Sociale di provenienza promuove l'elaborazione di un piano, in accordo con l'anziano, i suoi familiari e il Coordinatore della Casa Residenza Anziani, al fine di individuare termini e modalità per la dimissione e l'inserimento in un servizio con più elevato grado di protezione. In tali situazioni è prevista la possibilità di attivare un percorso privilegiato per l'inserimento presso una delle strutture residenziali di ASP Reggio Emilia Città delle Persone, individuando in ordine prioritario e secondo le disponibilità, quella territorialmente più vicina in modo da favorire il mantenimento del rapporto con il territorio di riferimento dell'utente.

#### COSTO DEL SERVIZIO

La retta è stabilita annualmente da ASP Reggio Emilia Città delle Persone e attualmente è di 300 Euro (in caso di singolo occupante 500 Euro). La retta comprende un complesso di prestazioni, fra di loro integrate, sulla base di un progetto di sostegno condiviso tra l'utente, il Servizio Sociale del Polo di provenienza e il Coordinatore di ASP Reggio Emilia città delle Persone. Nel caso in cui gli utenti non siano in grado di provvedere autonomamente al pagamento delle rette determinate da ASP e richiedano agevolazioni tariffarie, il Comune procederà alla valutazione delle medesime in analogia a quanto avviene per l'accesso ai servizi residenziali per anziani e provvederà ad accollarsi la differenza tra la retta intera e la retta agevolata eventualmente autorizzata; in questo caso

il Comune provvederà a comunicare ad ASP la quota mensile a carico dell'utente e/o dei familiari e la quota di agevolazione riconosciuta a carico del Comune. I servizi coperti dalla retta comprendono:

- l'occupazione dell'appartamento protetto e l'utilizzo dell'eventuale spazio verde di pertinenza esclusiva e di quello comune
- l'utilizzo degli spazi comuni
- la manutenzione straordinaria dell'appartamento protetto e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi comuni
- la possibilità di attivare una verifica giornaliera delle condizioni assistenziali in caso di necessità e la conseguente attivazione degli interventi di emergenza che si rendessero necessari, fatta salva la responsabilità dei familiari
- la possibilità di attivare la presenza di un infermiere per le attività infermieristiche non garantite dal Servizio Infermieristico Domiciliare
- la sicurezza notturna garantita dalla presenza di un operatore della Casa Residenza Anziani che può essere attivato mediante un sistema di chiamata. In base alle informazioni ricevute l'operatore interverrà nelle forme e nei modi che riterrà più congrui alla situazione.
- le utenze, ad esclusione di quelle telefoniche, del canone TV e della tariffa rifiuti
- la possibilità di partecipare alle iniziative di animazione e socializzazione della Casa Residenza Anziani
- la possibilità di fruire su richiesta del servizio di podologia garantito agli ospiti della Casa Residenza Anziani
- la manutenzione dello spazio verde comune

Sono inoltre attivabili, su richiesta, i seguenti servizi non compresi nella retta:

- servizio di lavanderia
- servizio di pulizia dell'appartamento protetto
- servizio di ristorazione fornito dalla cucina della Casa Residenza Anziani
- i traslochi in entrata, previo accordo con il Servizio Sociale del Polo di provenienza, qualora l'utente e/o la sua famiglia non sia in grado di provvedere autonomamente
- i traslochi in uscita in casi di sopravvenuta non autosufficienza e/o di carenza di supporto familiare
- la possibilità di fruire del servizio di barbiere/parrucchiere con le stesse tariffe degli anziani di Casa Residenza Anziani
- la cura dello spazio verde di pertinenza esclusiva
- la manutenzione ordinaria degli alloggi (sono vietati gli interventi che possano modificare gli assetti originari degli impianti)

Tutto quanto non espressamente a carico di ASP Reggio Emilia Città delle Persone si intende a carico dell'utente.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

ASP Reggio Emilia Città delle Persone comunica al Comune l'importo della retta mensile che verrà applicata nell'anno successivo e definisce il costo dei servizi aggiuntivi attivabili su richiesta dell'utente. ASP Reggio Emilia Città delle Persone provvederà mensilmente alla fatturazione della retta ai soggetti tenuti al pagamento. In caso di dimissione anticipata, che dovrà essere comunicata con un preavviso di almeno 20 giorni, ASP Reggio Emilia Città delle Persone continuerà ad addebitare le rette, secondo le rispettive competenze, fino al momento dell'effettiva riconsegna dell'alloggio nelle medesime condizioni in cui è stato consegnato. Nel caso di decesso o di dimissione di uno degli occupanti, l'altro può rimanere nell'appartamento pagando la retta da singolo. ASP Reggio Emilia Città delle Persone richiede a ciascun ospite il versamento di un deposito

cauzionale corrispondente ad 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. Nel caso l'utente non avesse parenti il Comune, salvo eccezioni concordate con ASP, autorizza ASP allo sgombero dei mobili e degli altri effetti personali da depositare presso il magazzino comunale, con relativo inventario.

#### MONITORAGGIO

Le parti convengono di sottoporre a verifiche periodiche l'andamento del servizio, sia su iniziativa del Polo Sociale di riferimento che del Coordinatore di ASP. L'Assistente Sociale responsabile del caso è il referente per il progetto personalizzato di inserimento e per ogni bisogno collegato alla permanenza negli appartamenti.

# **SCHEDA TECNICA PROGETTO POLI E TUTORING DOMICILIARE**

## **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Oggetto del servizio è l'accompagnamento alle famiglie con anziani che utilizzano i servizi sociali e/o sociosanitari e/o le opportunità offerte dalla rete territoriale dei servizi.

## **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Finalità del servizio è quella di sostenere le scelte e i passaggi che le famiglie devono compiere nei loro compiti di accudimento di persone anziane, attraverso una stretta interazione tra Servizi Sociali e operatori di ASP Reggio Emilia Città delle Persone. Gli ambiti in cui questa azione si sviluppa riguardano in particolare:

- la costruzione percorsi di aiuto e accompagnamento alle famiglie con anziani fruitori di servizi sociali e socio sanitari
- l'accompagnamento e orientamento alle opportunità della rete dei servizi locali, anche informali
- il supporto e sostegno agli anziani che si trovino in condizioni di parziale autonomia, anche intercettati dalle iniziative dei tavoli di quartiere
- il supporto al lavoro di cura privato in stretta connessione con l'attività dello Sportello Assistenti Familiari
- la sperimentazione di nuove prassi di lavoro integrato, nell'ottica di un ulteriore qualificazione della rete dei servizi residenziali e territoriali

## **MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio svolto dall'operatore di ASP Reggio Emilia si differenzia a seconda di quale sia il livello da cui viene attivato, in particolare:

- qualora la richiesta in favore dell'anziano o della famiglia sia intercettata dallo Sportello Sociale, l'Accoglienza del Polo condivide con l'operatore di ASP Reggio Emilia una prima valutazione della situazione elaborando eventuali ipotesi di intervento sia a livello di orientamento (informazione e/o accompagnamento) e di sostegno (tutoring, monitoraggio), sia a livello di accompagnamento nelle dimissioni ospedaliere (eventuale visita ospedaliera e/o domiciliare, raccordo con i servizi socio-sanitari, sostegno e accompagnamento per il care giver, tutoring assistenziale), sia a livello di collaborazione con il Responsabile del Caso e/o con la famiglia per l'orientamento alle opportunità offerte dalla rete territoriale dei servizi.

Settimanalmente l'operatore di ASP incontra il Gruppo Accoglienza per valutare insieme le richieste pervenute allo Sportello Sociale.

- qualora la richiesta in favore dell'anziano o della famiglia provenga dall'Assistente Sociale della Presa in Carico, la stessa attiva l'operatore di ASP Reggio Emilia per una prima valutazione della situazione elaborando eventuali ipotesi di intervento sia a livello di consulenza sulla situazione qualora presenti particolari elementi di complessità, sia a livello di sostegno all'anziano o alla famiglia attraverso la funzione di tutoring o l'ipotesi di attivazione di servizi territoriali o residenziali, sia a livello di monitoraggio di progettazioni già in corso.

Una volta al mese l'operatore di ASP Reggio Emilia partecipa all'equipe del Polo di appartenenza.

## **TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO**

Il servizio si rivolge ad anziani in condizione di parziale autonomia che necessitano di supporto e sostegno e alle famiglie che necessitano di orientamento nella rete dei servizi e aiuto nello svolgere i loro compiti di accudimento

## VALORE ECONOMICO DEL SERVIZIO

Per lo svolgimento dei compiti attuali ASP prevede l'impiego parziale dei 4 RAAI dei Centri Diurni.

## MONITORAGGIO

Alla fine di ogni mese l'operatore di ASP Reggio Emilia compilerà un report relativo al numero e alla tipologia degli interventi, alle ore erogate per tipologia e in totale; tale report, elaborato da ASP Reggio Emilia, verrà trasmesso ai Poli Sociali e al Comune.

All'inizio, mensilmente o al bisogno, il Coordinatore del progetto e un referente di ASP Reggio Emilia ( un Coordinatore) si incontreranno per valutare l'andamento del percorso, individuando azioni atte a sostenere gli attori del progetto, per affrontare le criticità che potrebbero insorgere.

Il gruppo di lavoro trimestralmente monitorerà l'andamento del progetto e dato il carattere sperimentale delle metodologie di lavoro, porrà i correttivi necessari.