

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

- Assistenza Domiciliare (SAD) e servizi collegati (Servizio Trasporto, Telesoccorso, Pasto a Domicilio, Noleggio Solleventori, Lavanderia);
- Servizi di supporto alla famiglia (Gruppi d'auto-aiuto e consulenza);
- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Centro Diurno "I Tulipani" – Via Veneto
- Centro Diurno "L'Olmo" – Via Costituzione;
- Casa Residenza Anziani " Don P. Borghi"
- Ricoveri di sollievo in Casa Residenza Anziani
- Appartamenti Protetti;
- Miniappartamenti per anziani e disabili.
- Telefono amico, Filos (Ritrovo mensile degli amici del Telefono Amico)

ASSISTENZA DOMICILIARE

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

COS'È

**A CHI SI
RIVOLGE**

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

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

- offrire un aiuto all'anziano, attraverso la tutela socio-sanitaria, al fine di consentire più a lungo possibile la permanenza nel proprio ambiente di vita anche in presenza di gravi condizioni di necessità di supporto per la soddisfazione dei normali bisogni di vita quotidiana;
- sostenere le famiglie nei loro compiti di cura nei confronti dell'anziano;
- prevenire la perdita dell'autonomia e potenziare, mantenere e/o compensare le relative competenze per il mantenimento dell'identità, dell'orientamento spazio temporale, della relazione interpersonale.
- Tutoraggio a famiglie e/o assistenti familiari

FINALITA'

PROCEDURE PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

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

Dopo un primo colloquio, la Responsabile dell'assistenza domiciliare o l'Assistente Sociale effettuano una visita presso il domicilio della persona anziana entro 7 giorni dalla richiesta e raccolgono le informazioni sociali, assistenziali e sanitarie utili a definire, con la commissione di valutazione multidimensionale, il progetto individualizzato di vita e di cure maggiormente adeguato. Nella predisposizione del Progetto Individualizzato di vita e di cure i servizi territoriali perseguono, in accordo con le scelte delle persone e dei familiari, prioritariamente l'obiettivo di mantenere le persone non autosufficienti nel proprio ambiente domestico. Quando questo obiettivo è perseguibile, prevedono la costruzione di un pacchetto personalizzato di interventi ed opportunità in relazione alle condizioni, ai bisogni ed alle scelte dei beneficiari.

Qualora se ne ravvisi la necessità, la commissione di valutazione multidimensionale potrà valutare nel tempo eventuali modifiche del Progetto Individualizzato di vita e di cure.

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

- urgenza del bisogno e presenza di soluzioni alternative;
- mancanza di una rete di relazioni intorno all'anziano in grado di garantirgli l'opportuna tutela presso il proprio domicilio;

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI EROGABILI

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

- Igiene e cura della persona (compresa vestizione)
- Alzata/ messa a letto
- Mobilizzazione
- Riordino e cura degli ambienti di vita dell'anziano
- Consegna pasti a domicilio
- Aiuto assunzione pasti
- Prevenzione piaghe da decubito
- Sostegno psicologico
- Accompagnamento per visite ed esigenze diverse
- Aiuto per la spesa
- Controllo assunzione farmaci

ORARI DI SERVIZIO

Dal lunedì al sabato : 7,30 –19,30

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

IL PERSONALE ADDETTO

Gli Operatori Socio Sanitari che lavorano nei servizi agli anziani hanno conseguito il titolo di OPERATORE SOCIO-SANITARIO dopo aver frequentato un Corso di Formazione riconosciuto dalla Regione Emilia Romagna. Il personale in servizio in Assistenza Domiciliare è dipendente del Comune comandato all' Azienda Speciale o dipendente diretto dell' Azienda Speciale. Le assenze del personale (ferie/malattie) sono coperte tramite la rotazione con il personale di altri servizi. Ogni lunedì la R.A.A. (Resp. Attività Assistenziali) si incontra col personale addetto e con l'Assistente Sociale Responsabile del caso, per un aggiornamento ed una valutazione dell'evoluzione dei bisogni e la verifica degli interventi dei casi in carico.

STANDARD QUALITATIVO

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

I principali protocolli riguardano l'ammissione al servizio (anche in caso di dimissioni protette), gli ingressi temporanei di sollievo c/o Casa Residenza Anziani "Don P.Borghini", l'igiene, il bagno, il rapporto con i familiari e tra Operatori Socio Sanitari, la gestione del catetere vescicale, la prevenzione delle piaghe da decubito, le diverse prestazioni assistenziali e le situazioni di emergenza. L'attività assistenziale nei confronti di ogni anziano preso in carico , viene documentata direttamente in una cartella assistenziale dell'utente, che prevede la raccolta delle informazioni precedenti e

seguenti la presa in carico. Le informazioni vengono periodicamente aggiornate nel “ Diario Oss” e viene raccolta la documentazione relativa a valutazioni della commissione multidimensionale, lettere di dimissioni etc., il tutto al fine di un aggiornamento continuo e dell’adeguatezza degli interventi rispetto all’evoluzione delle condizioni della persona presa in carico.

DIMISSIONE/SOSPENSIONE DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Tutti gli utenti che lo desiderano possono essere dimessi definitivamente, o sospendere temporaneamente il servizio, sia di Assistenza Domiciliare che di consegna pasto che gli altri servizi collegati, previa comunicazione dei familiari o dell’interessato alla Responsabile dell'Attività Assistenziale.

I SERVIZI COLLATERALI

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

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

CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO

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

Il pasto comprende:

- Primo
- Secondo con contorno
- Frutta
- Pane

Può essere personalizzato secondo le esigenze dietetiche (su richiesta medica). Viene consegnato entro 40 minuti dal confezionamento in appositi contenitori termici a norma di legge.

La cucina è attenta a coniugare esigenze dietetiche e rispettare le tradizioni tipiche delle nostre zone, ad esempio preparando dolci o piatti tipici per le principali ricorrenze. Esistono un menù estivo ed uno invernale, in distribuzione presso l'Ufficio Amministrativo.

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



IL TELESOCCORSO



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

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

Il nuovo sistema consiste in un telecomando che:

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

Servizio di lavanderia

Per le persone anziane che utilizzano altri servizi a domicilio (ad es. l'assistenza domiciliare, il pasto a domicilio ecc..) è possibile usufruire di un servizio di lavanderia. La biancheria viene lavata dalla lavanderia della Casa Residenza Anziani. Il lavaggio è solamente ad acqua e il prelievo e la riconsegna a domicilio della biancheria è effettuata dal personale del SAD. Data l'esiguità nella capacità di risposta, l'erogazione di questo servizio è limitato a casi di persone sole, senza familiari e con scarse possibilità economiche e a persone già in carico ad altri servizi.

Servizio di trasporto

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

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

Il servizio viene sospeso nel mese di agosto. La scelta e la decisione in merito alla presa in carico delle situazioni è a discrezione dell'Ufficio che valuta la compatibilità delle richieste con gli impegni già



assunti, l'eventuale presenza di soluzioni alternative e di familiari.

Il servizio è infatti condizionato da alcune attività aventi carattere prioritario quali il trasporto delle persone diversamente abili verso istituti scolastici o centri diurni. Per usufruire del servizio è necessario presentare una domanda all'Ufficio Sic. Sociale su apposito modulo, fornendo le informazioni per una valutazione degli elementi sopra descritti; una volta preso in carico dal Servizio, l'utente deve telefonare o passare in ufficio prima possibile per "prenotare" il trasporto, in modo da consentire una programmazione efficace delle attività.

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

TELEFONO AMICO

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

FILOS

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

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



CONSULENZA

Il Servizio può fornire consulenza relativamente:

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

le forme di contributo previste dalla normativa a favore delle persone anziane e disabili per favorire il mantenimento al domicilio.

Tra le forme di sostegno alle famiglie, una menzione speciale merita l'Assegno di cura, istituito dalla Regione Emilia Romagna come opportunità di intervento aggiuntivo a disposizione dei servizi e quindi non come prestazione a domanda.

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

MINI APPARTAMENTI PER ANZIANI E DISABILI

Nell'ottica di favorire il più possibile la permanenza a domicilio anche di anziani in condizioni di parziale autonomia, fin dagli anni 70 l'Amministrazione Comunale ha stipulato con la cooperativa a proprietà indivisa Abicoop una convenzione in base alla quale il Comune di Novellara assegna con apposita graduatoria n. 8 mini alloggi di proprietà Abicoop. La graduatoria viene stilata in seguito ad un bando biennale. I requisiti per l'assegnazione (stabiliti da un Regolamento approvato dal Consiglio Comunale) sono, oltre alla residenza a Novellara (da almeno 6 mesi prima del bando):

- età superiore ai 65 anni compiuti da almeno uno dei componenti;
- limiti di ISE e ISEE
- nessun titolo di diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione, né abitazioni concesse in uso o comodato gratuito;
- non essere assegnatari di un alloggio ERP;
- avere un reddito uguale o superiore alla pensione sociale per una persona, aumentato del 50% in presenza di 2 componenti il nucleo familiare.

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

APPARTAMENTI PROTETTI

Sono strutture a carattere residenziale, che ospitano fino ad un massimo di 4 anziani parzialmente autosufficienti, assistiti da una assistente convivente e con l'intervento del servizio di assistenza domiciliare.

Si trovano in via Nenni 9/2 ed in via Provinciale Nord 44 e sono composti

da un soggiorno, una cucina, due bagni attrezzati e due camere e mezzo da letto Sono dotati di aria condizionata nella zona giorno e nella zona notte.

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

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

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

Nei momenti di libertà dell'assistente, stabiliti da un regolare contratto di assunzione che intercorre tra la persona e ogni anziano ospite, subentra l'intervento degli Operatori Socio Sanitari del servizio domiciliare. Gli Operatori Socio Sanitari del SAD sono inoltre coinvolti nella consegna quotidiana del



pasto. Sono previsti incontri periodici al Servizio con l'assistente stessa. Tali interventi strutturati di integrazione e monitoraggio delle situazioni permettono di garantire una continuità assistenziale e una migliore qualità del servizio.

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

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

Il servizio programma inoltre incontri periodici con i familiari.

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

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

RICOVERI DI SOLLIEVO IN CASA RESIDENZA ANZIANI

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

prevedere occasioni di sollievo alle famiglie che garantiscono l'assistenza al domicilio a persone anziane non autosufficienti;

garantire assistenza ad anziani per i quali, successivamente ad un evento critico (dell'anziano o del familiare), è necessario ridefinire il progetto di cura al domicilio.

L'accoglienza temporanea è prevista per anziani non autosufficienti residenti nel comune di Novellara e anche ad anziani non residenti.

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

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

I FAMILIARI, GLI AMICI E I VOLONTARI

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

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

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

Anche il volontario singolo può collaborare con i servizi agli anziani: è sufficiente iscriversi in un apposito Registro del volontariato, tenuto dall'Ufficio Sic. Sociale , che attiva un'assicurazione per infortuni.

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

LA VERIFICA DELLA QUALITA'

Periodicamente l'Istituzione verifica la qualità dei servizi offerti mediante la somministrazione di un questionario. Tale questionario, è inviato ai famigliari e i risultati e le informazioni che ne conseguono sono resi noti direttamente agli utenti, alle famiglie ed ai cittadini; inoltre sono utilizzati per migliorare i servizi offerti in termini di qualità ed efficacia e renderli a misura degli anziani ospiti.

LE RETTE

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

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

Questo contributo, unito alle rette a carico dell'utenza, concorre alla copertura del costo dei servizi.

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

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

- in contanti presso la banca di riferimento dell' Azienda Speciale di Novellara, che viene indicata nella lettera: in tal caso la retta da pagare arriverà a un familiare tramite posta; tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario (R.I.D.), compilando apposito modulo presso l'ufficio amministrativo con gli estremi del conto corrente bancario (Cin, ABI, CAB, numero di conto corrente): in tal caso la retta arriverà a un familiare tramite posta per conoscenza e alla nostra Tesoreria per il pagamento tramite banca.

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

CERTIFICAZIONE DELLE SPESE DI ASSISTENZA SOSTENUTE

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

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'utente ed i familiari possono chiedere informazioni e fare piccoli reclami agli Operatori che erogano direttamente i servizi. Si ricorda che i dati essenziali e sanitari relativi all'ospite sono coperti dal diritto di privacy e pertanto il familiare, al momento dell'ingresso, autorizza l'utilizzo di tali notizie, finalizzato al solo benessere dell'anziano ospite e alle procedure necessarie. Preferibilmente le richieste di informazioni importanti e i reclami rilevanti, devono essere fatti al personale Responsabile dell'Attività Assistenziale o ad altro personale dell'Ufficio Sic. Sociale – negli orari d'ufficio: Lunedì – mercoledì - giovedì - Sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

OFFERTE AI SERVIZI

E' sempre possibile fare offerte e donazioni a favore dei Servizi gestiti dall' Azienda Speciale "I Millefiori": a tal scopo occorre riferirsi all'Ufficio Amministrativo .

L'elenco degli offerenti viene pubblicato previa autorizzazione su "Novellara notizie" e su altri giornali a diffusione locale che ne fanno richiesta.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo posto in via Costituzione 10/B al 1° piano, è coordinato dal Direttore dall' Azienda Speciale "I Millefiori" D.ssa Paterlini Elisa.

Il personale amministrativo è così composto:

- D.ssa Virgili Milena - Coordinatore Responsabile della Casa Residenza Anziani
- Sig.ra Garuti Roberta - Esperto Amministrativo
- Sig.ra Bartoli Emanuela - Istruttore Amministrativo
- D.ssa Pazzi Vania - Ass. Soc. Resp. del caso
- Sig.ra Carla Capiluppi - Resp Attività Assistenziali dei Servizi Domiciliari e di Centro Diurno.

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

Orario di apertura al pubblico :

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

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