

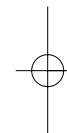
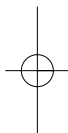


**Comune di Modena**

Assessorato alle Politiche Sociali,  
per la Casa e per l'Integrazione

# Carta dei **Servizi**

**Residenziali per le persone anziane**





## Indice

Spiegazione delle sigle	pag. 4
Premessa	pag. 5
Principi ispiratori dei servizi per le persone anziane	pag. 7
Tipologia di utenti ed articolazione dei servizi	pag. 9
Il modello assistenziale e professionale	pag. 13
I servizi offerti	
• Accesso e dimissione dai servizi	pag. 15
Servizio di assistenza diretta alla persona	pag. 16
• Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana	pag. 16
• Attività di animazione	pag. 19
• Assistenza sanitaria	pag. 20
• Assistenza riabilitativa	pag. 21
Servizi Alberghieri	pag. 23
• Ristorazione	pag. 23
• Lavanderia	pag. 24
• Pulizie	pag. 24
Servizio di Segreteria	pag. 25
Informazioni	pag. 25
Segnalazioni di disservizi	pag. 26
Verifica della qualità	pag. 26
Diritti e doveri	pag. 27
Modalità di pagamento, contribuzioni, rimborsi	pag. 29
• retta	
• compartecipazione alla spesa	pag. 30
• modalità di pagamento	pag. 30
Modalità di calcolo delle rette dei servizi residenziali per le persone anziane	pag. 33
Schede informative delle singole strutture	pag. 41
Indirizzi utili	pag. 69

Testo approvato con Delibera di Consiglio  
Comunale n. 26 del 3 aprile 2006

## Spiegazioni delle sigle

- O.S.S.** = Operatore Socio Sanitario
- A.d.B.** = Addetto all'Assistenza di Base
- R.A.A.** = Responsabile delle attività assistenziali
- I.P.** = Infermiere professionale
- M.M.G.** = Medico di Medicina Generale
- T.d.R.** = Terapista della Riabilitazione
- P.A.I.** = Piano Assistenziale Individualizzato
- R.S.A.** = Residenza Sanitaria Assistenziale
- U.V.G.** = Unità di Valutazione Geriatrica

## Premessa

La Carta dei Servizi Residenziali per le persone anziane è stata realizzata d'intesa con l'Azienda Sanitaria Locale - Distretto n. 3 di Modena ai sensi della Legge Regionale 2/03, in sintonia con i principi di integrazione socio-sanitaria, riportati nell'Accordo di Programma area anziani e negli atti convenzionali sottoscritti, ed ha la finalità di fornire garanzie e informazioni ai cittadini circa la tipologia e la qualità dei servizi offerti nelle sei strutture comunali.

Essa ha rappresentato inoltre il punto di riferimento e la linea guida, a seguito di apposite intese, per la definizione della Carta dei Servizi delle strutture protette private convenzionate con il Comune di Modena.

Attraverso la Carta dei Servizi, il Comune di Modena illustra ai cittadini le forme di assistenza erogate agli utenti, assumendosi la responsabilità degli impegni assunti e garantendo il rispetto dei diritti del cittadino anziano ospite delle strutture residenziali.

La Carta dei Servizi è un ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona. Rappresenta, infatti, per l'utente, uno strumento di verifica e di valutazione dei risultati effettivamente realizzati dalle strutture e di collaborazione con i servizi, attraverso la formulazione di idee e suggerimenti diretti a rendere l'assistenza sempre più coerente con i bisogni e le aspettative degli anziani.

## Principi ispiratori dei Servizi per le persone anziane

Il Comune di Modena ha l'obiettivo di valorizzare la persona anziana, intesa come risorsa della società, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza. Il Comune intende quindi garantire alle persone anziane ed alle loro famiglie l'effettivo esercizio di diritti per quanto riguarda:

- il riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- il sostegno necessario alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona non autosufficiente;
- una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;
- un'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- la certezza di un'equa contribuzione al costo dei servizi.

Ne consegue che il ricorso ai Servizi Residenziali deve limitarsi alle situazioni non più sostenibili al domicilio.

I Servizi Residenziali che il Comune di Modena intende offrire alle persone anziane della città, si fondano su un modello assistenziale e culturale che considera questi servizi come abitazioni, nelle quali mantenere e proseguire per quanto possibile le abitudini proprie dell'ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze di vita comunitaria. Tali servizi

sono aperti e disponibili a collaborare con l'associazionismo e il volontariato, al fine di creare momenti di incontro e socializzazione.

È in questo quadro di riferimento che anche la permanenza, definitiva o temporanea, in strutture residenziali acquista un valore non solo di cura ma anche di prevenzione del processo d'invecchiamento dell'anziano, nel più totale rispetto dei suoi bisogni e della sua cultura.

In particolare le residenze offrono un servizio rivolto sia alla cura ed alla tutela della persona anziana che all'autonomia e recupero, ovvero al mantenimento delle abilità residue.

Tale servizio si traduce in attività di assistenza, cura e tutela attraverso una progettazione personalizzata (P.A.I. - piano assistenziale individualizzato) con la previsione di attività assistenziali che possono essere svolte (laddove possibile) e sulla base delle capacità fisiche senza l'aiuto del personale (es. spostamenti all'interno degli spazi della struttura, utilizzo di ascensori, di scale, dei servizi igienici, ecc...), nell'ambito delle attività più generali che coinvolgono la vita comunitaria.

Le attività di cura e di assistenza terranno conto delle specifiche patologie, nonché dei disturbi comportamentali al fine di garantire la tutela fisica degli ospiti.

Nel suo operare il Comune di Modena si ispira ai seguenti principi:

rispetto della dignità e della centralità della persona, imparzialità, partecipazione, trasparenza, uguaglianza e privacy.

## Tipologia di utenti ed articolazione dei servizi

I servizi, Case Protette e R.S.A. (residenze sanitarie assistenziali), sono strutture sociosanitarie ed assistenziali destinate ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, e sono progettate per dare risposte alle condizioni e ai bisogni specifici di questa fascia d'utenza.

I Servizi Residenziali forniscono ospitalità, assistenza e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offrono occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.

Forniscono, altresì, assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per conservare e migliorare lo stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Il Comune di Modena gestisce i seguenti servizi:

### **Casa Protetta (o struttura Protetta)**

Definizione: struttura assistenziale a carattere residenziale volta ad assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base, tesi al riequilibrio di condizioni deteriorate, destinata ad anziani non autosufficienti non assistibili nel proprio ambito familiare e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronico-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Le esigenze assistenziali vengono presentate, nella circoscri-

zione di residenza dell'anziano, all'Assistente Sociale che si occupa dell'Area Anziani, la quale attiva il processo di valutazione del caso.

Il servizio prevede la disponibilità di posti per ospitalità temporanea per necessità familiari (impossibilità di assistere, necessità di sollievo) per un periodo non inferiore a un mese e non superiore a tre mesi. Il servizio è a pagamento.

### **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)**

Definizione: struttura extra-ospedaliera socio-sanitaria integrata a prevalente valenza sanitaria, destinata ad anziani non autosufficienti non assistibili al domicilio e richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie cronic-degenerative a tendenza invalidante che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Qualora le condizioni di salute dell'anziano richiedano cure sanitarie ed assistenziali intense e continue, questi è valutato dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) che determina l'eventuale opportunità dell'inserimento in R.S.A.

La permanenza in Residenza Sanitaria Assistenziale, oltre ad avere carattere definitivo, può anche avere carattere temporaneo (riattivazione - sollievo - nucleo demenze) al fine di favorire e sostenere la domiciliarità. Il servizio è a pagamento.

### **Temporanea di riattivazione**

L'accesso è governato dalle strutture sanitarie, tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).

Nel caso in cui una persona anziana abbia necessità di cure finalizzate alla stabilizzazione, o alla riattivazione psico-fisi-

ca e/o cognitiva, a seguito di un ricovero ospedaliero o di un decadimento intervenuto al domicilio, questa può essere ospitata nella R.S.A. gratuitamente per un mese. Qualora l'équipe, integrata con il Responsabile del Caso, valuti necessario prolungare tale permanenza, per un massimo di ulteriori 2 mesi, viene applicata una retta a carico dell'utente.

### **Temporanea di sollievo**

Gli ospiti che hanno completato il periodo di riattivazione, sulla base di valutazioni dell'équipe interna potranno beneficiare di un ulteriore periodo di assistenza su un posto di temporanea di sollievo.

Le esigenze assistenziali vengono presentate, nella Circostrizione di residenza dell'anziano, all'Assistente Sociale che si occupa dell'Area Anziani, la quale attiva il processo di valutazione del caso.

Il servizio di R.S.A. temporanea prevede inoltre la disponibilità di posti per necessità famigliari programmate (periodo di sollievo del familiare) od improvvise (improvvisa difficoltà del nucleo che comporta l'impossibilità di assistere l'anziano). La permanenza è ordinariamente di un mese, ma può essere prorogata fino ad un massimo di tre. Il servizio è a pagamento.

### **Nucleo specialistico per le demenze**

L'accesso è governato tramite l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.).

Il servizio è rivolto ad anziani affetti da morbo di Alzheimer o altre sindromi demenziali, associati a gravi disturbi comportamentali. La permanenza è prevista per una durata mini-

ma indicativa di 1 mese sino ad una durata massima di 12 mesi. Le attività di cura sono orientate al riequilibrio delle condizioni dell'utente per favorirne il rientro nel proprio nucleo familiare; nel caso in cui ciò non sia possibile, per indirizzarlo ad altro servizio della rete (residenziali, domiciliari e centri diurni). Il servizio è a pagamento.

## Il modello assistenziale e professionale

Le strutture residenziali adottano forme di assistenza riabilitativa, orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano.

L'azione di aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso dall'ospite avendo come scopo di realizzare condizioni di benessere complessivo per l'anziano relativamente al suo stato di salute e di agio.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni degli anziani e ai cambiamenti dei bisogni del singolo anziano nel tempo;
- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con l'anziano, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'ospite;
- continuità d'azione del servizio, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni assistenziali dell'utente.

I Servizi Residenziali, per quanto impegnati nell'assistenza continua dell'anziano, non intendono assumere una funzione sostitutiva della famiglia, ma sono un supporto, per quanto forte ed esteso, alla gestione del parente non autosufficiente. Ciò significa che i familiari sono chiamati a svolgere ogni attività possibile a favore dell'anziano, per utilizzare tutte le occasioni di rapporto e relazione personale che risultano così importanti per il suo benessere.

## Ruoli professionali

Sono presenti con funzioni di assistenza diretta e/o indiretta le seguenti figure professionali:

**Addetto all'Assistenza di Base/Operatore Socio Sanitario (A.d.B./O.S.S.):**

figura addetta a mansioni assistenziali.

**Infermiere Professionale (I.P.):**

svolge funzioni prevalentemente sanitarie.

**Medico di Medicina Generale o altro medico incaricato:**

si occupa della prevenzione, diagnosi e cura degli anziani.

**Terapista della Riabilitazione (T.d.R.):**

addetto alle funzioni di riabilitazione sulla base delle indicazioni del medico fisiatra.

**Animatore/Animatrice:**

cura la socializzazione e stimola la motivazione dell'ospite attraverso attività di gruppo e programmi individuali.

**Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.):**

figura addetta a funzioni di coordinamento delle attività assistenziali.

La Direzione è affidata ad un "Coordinatore Responsabile", che ha il compito di garantire il funzionamento della struttura.

## I Servizi offerti

### Accesso e dimissione dai servizi

Per l'accesso ai Servizi Residenziali è prevista una specifica metodologia di accoglienza, con l'obiettivo di garantire il più possibile la continuità dello stile di vita dell'anziano e del suo sistema di relazione familiare. Si prevede un colloquio d'ingresso con lo scopo di realizzare un primo momento di conoscenza reciproca con la struttura e con gli operatori, ed in particolare individuare i bisogni, gli interessi, le attese dell'anziano.

L'Amministrazione Comunale s'impegna a garantire l'inserimento dell'anziano entro quattro giorni feriali dalla avvenuta informazione della disponibilità del posto.

In caso di dimissioni, per garantire la continuità assistenziale, si prevede il coinvolgimento dei familiari, dell'Assistente Sociale Responsabile del caso e dei servizi che, eventualmente, si prenderanno cura dell'anziano.

## Servizio di assistenza diretta alla persona

All'interno dei Servizi Residenziali per anziani non autosufficienti sono fornite diverse attività di assistenza, che fanno riferimento a protocolli e linee guida in ambito socio-sanitario e assistenziale:

- Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana
- Attività di animazione
- Assistenza sanitaria
- Assistenza riabilitativa

## Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana

Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano senza sostituirsi a lui, nei limiti del possibile, e ponendo attenzione alle sue esigenze e ai suoi bisogni. Il servizio fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

1. alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. assunzione dei pasti;
3. cura della camera e degli effetti personali;
4. igiene personale e cura della persona;
5. assistenza notturna;
6. accompagnamenti esterni e ricoveri ospedalieri.

### 1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'anziano. Di norma l'alzata avviene tra le 6,30 e le 8,30. Per bisogni e condizioni particolari, si effettuano alzate differite tra le 9.30 e le 11.30.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani non autosufficienti vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire, di norma, dalle 19,30.

### 2. Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente.

La presenza dei parenti e di altre persone indicate dai medesimi, deve essere condivisa e concordata con la direzione definendone le modalità.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

### 3. Cura della camera e degli effetti personali

La camera e gli effetti personali vengono riordinati quotidianamente. Il cambio della biancheria da letto avviene, di norma, con frequenza settimanale, e in ogni caso al bisogno.

Il riordino degli armadi, viene svolto in collaborazione con l'anziano stesso, qualora le sue condizioni lo permettano. Compatibilmente con gli spazi ed i bisogni degli altri ospiti è possibile personalizzare la camera. La pulizia degli ausili (carrozze, tripodi ...) è garantita periodicamente e al bisogno.

#### **4. Igiene personale e cura della persona**

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

I bagni assistiti sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani; di norma la frequenza è settimanale. Sono disponibili su richiesta e a pagamento prestazioni di podologia, di parrucchiera e barbiere, svolte da personale esterno alla struttura.

#### **5. Assistenza notturna**

Il servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere; interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione ed interventi igienici.

Nelle ore notturne in Casa Protetta è presente il personale di assistenza tutelare (A.d.B/O.S.S.).

In R.S.A. è presente anche la figura dell'Infermiere Professionale.

Per le urgenze sanitarie si fa riferimento al servizio di guardia medica.

#### **6. Visite specialistiche e ricoveri ospedalieri programmati.**

I familiari sono tenuti all'accompagnamento per le visite specialistiche prescritte dal medico di struttura o per ricoveri programmati, nonché all'accudimento in caso di ricovero; l'accompagnamento sarà assicurato dal personale della Casa Protetta/R.S.A. e compatibilmente con l'organizzazione del servizio e la tutela degli altri ospiti, esclusivamente nel caso in cui non vi siano parenti di riferimento.

In caso di ricovero ospedaliero programmato la struttura garantisce, per gli anziani che non hanno parenti di riferimento, esclusivamente il cambio della biancheria personale. Le informazioni relative allo stato dell'anziano sono acquisite dal medico della struttura.

L'invio al pronto soccorso si avvale del 118 e avviene sulla base delle indicazioni presenti nello specifico protocollo di struttura, avvisando successivamente i familiari di riferimento.

L'accompagnamento è assicurato dal personale del 118.

#### **Attività di animazione**

Il servizio di animazione ha lo scopo di:

- Rispettare l'identità individuale dell'ospite, nelle sue componenti psicologiche e fisiche, stimolandone l'espressione personale nel rispetto dell'identità individuale, stimolare e mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano;
- Adottare una modalità riabilitativa diffusa alle attività della vita quotidiana, al fine di mantenere le capacità residue e contrastare il processo involutivo;

- Facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della residenza.

La progettazione delle attività tiene conto delle richieste, degli interessi, delle capacità e dei bisogni espressi dagli anziani. Le attività di animazione, a titolo esemplificativo, sono: lettura dei giornali, riattivazione motoria e cognitiva (es. ginnastica di gruppo), attività manuali o creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc.), utilizzo degli spazi esterni delle strutture, uscite organizzate per gruppi e/o individuali (cinema, mercato, ristorante, piccoli acquisti). Le attività sono programmate dal lunedì al sabato, nella fascia mattutina e pomeridiana.

In occasione di particolari ricorrenze e delle festività tradizionali sono organizzati momenti di animazione, quali ad esempio iniziative e feste. In questi momenti potranno essere realizzate, da parte degli operatori, filmati o fotografie con l'obiettivo di socializzare i momenti più importanti con gli anziani coinvolti e con i parenti di riferimento, con la precisazione che tali materiali potranno essere utilizzati soltanto all'interno della struttura interessata, nel pieno rispetto della normativa sul diritto di privacy.

Sono favorite le esperienze di socializzazione organizzate con volontari e con le associazioni presenti nel territorio.

## Assistenza sanitaria

Il servizio, che comprende l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

**L'assistenza medica** è prestata dal Medico di Medicina Generale (M.M.G.), o da altro medico incaricato dall'Azienda U.S.L. presente in struttura. Il medico è presente in struttura con accessi quotidiani programmati e concordati con il coordinatore ed è disponibile a ricevere i parenti concordandone il giorno e l'orario.

**L'assistenza infermieristica** è prestata da Infermieri Professionali che lavorano in integrazione con i ruoli sanitari e sociali presenti ed in autonomia per gli aspetti di propria competenza, partecipando all'elaborazione del P.A.I.(Piano Assistenziale Individualizzato).

La presenza dell'infermiere è prevista nell'arco delle 24 ore in R.S.A. In caso di compresenza di nuclei di R.S.A. e Casa Protetta, l'assistenza notturna è garantita a tutti gli ospiti. In Casa Protetta, di norma, è prevista nella fascia diurna, dalle ore 6,30/7 alle ore 20/21.

## Assistenza riabilitativa

Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psichiche dell'anziano sia attraverso interventi gestiti direttamente dal Terapista della Riabilitazione, sia fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana.

Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del medico di struttura e del fisiatra convenzionato con l'Azienda U.S.L.

L'attività viene svolta in palestre o locali idoneamente attrezzati all'interno di ogni singola struttura, negli spazi comuni e nelle camere.

## Servizi alberghieri

Lo scopo dei servizi - ristorazione, lavanderia e pulizie - è quello di assicurare il benessere, la qualità della vita ed il gradimento dell'anziano nei Servizi Residenziali.

### Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento dell'anziano.

I pasti principali sono forniti da un'azienda specializzata e preparati all'esterno. Fa eccezione la Casa Protetta Guicciardini, che riceve i pasti dalla cucina interna.

Il consumo dei pasti si svolge in ambienti accoglienti e opportunamente attrezzati e curati, anche per favorirne l'uso da parte degli ospiti.

Il pranzo e la cena prevedono un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menù personalizzato.

Il menù varia giornalmente e si ripete secondo cicli di 5 settimane. E' prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale.

Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'anziano.

Sulla base di norme igienico-sanitarie a tutela della salute dell'anziano, è vietato portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio.

L'utilizzo di prodotti confezionati va concordato con la direzione della struttura.

Di norma la colazione è servita tra le 8,30 e le 9 del mattino; il pranzo è servito alle 12 sia nel periodo estivo che nel periodo invernale; la cena è servita alle 18.30 nel periodo invernale e alle 19 nel periodo estivo.

## Lavanderia

Il servizio lavanderia, affidato a ditte esterne, provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe...) e dei capi personali per i quali si rende necessario il lavaggio a secco.

La biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata, viene lavata all'interno della struttura.

Il costo del servizio è compreso nella retta.

Si richiede che i familiari garantiscano un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. In particolare si richiede uno specifico riguardo anche all'aspetto pratico dei capi medesimi e alle fibre di cui sono composti, in modo tale da permettere un lavaggio frequente, previo confronto con la R.A.A.

## Pulizie

Il servizio di pulizia, affidato a ditte esterne, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

## Servizio di segreteria

Il servizio di segreteria fornisce informazioni sulle rette (definizione, composizione, modalità di pagamento) e sulle pratiche amministrative relative alla permanenza dell'anziano in struttura.

Per questioni relative a valutazioni patrimoniali (es. revisione retta), i familiari, curatori, tutori e amministratori di sostegno, dovranno fare riferimento all'Ufficio Amministrativo Interventi Residenziali Anziani presso l'Assessorato alle Politiche Sociali, Abitative e per l'integrazione.

La segreteria svolge funzioni di depositario a titolo gratuito (dei valori consegnati) ai sensi dell'art. 1766 e segg. del Codice Civile, dietro autorizzazione scritta dell'ospite o dei suoi familiari. Supporta la gestione del fondo cassa individuale dell'anziano, ma non assume responsabilità alcuna per la sottrazione o smarrimento di valori in possesso direttamente degli ospiti.

## Informazioni

È possibile ottenere ulteriori informazioni sui servizi residenziali nei seguenti punti informativi:

- Assistenti Sociali dell'area anziani della circoscrizione di residenza dell'anziano e del Polo socio sanitario per le dimissioni ospedaliere protette, per ciò che riguarda requisiti e modalità d'accesso, servizi forniti, ecc...
- Segreterie delle strutture residenziali per quanto riguarda i servizi forniti dalle singole strutture.

## Segnalazioni di disservizi

Il Comune di Modena garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui servizi attraverso:

- segnalazione presentata al Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.) del nucleo di appartenenza dell'anziano e/o al Coordinatore della struttura;
- utilizzazione delle apposite cassette, localizzate nelle strutture;
- segnalazioni all'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Modena - Servizio Politiche per l'Integrazione Sociale e Interventi Residenziali Anziani - tel. 059/203.2907, al quale possono fare riferimento anche le Associazioni di volontariato e le Organizzazioni Sindacali.

Le istanze, segnalazioni e suggerimenti degli anziani e dei loro familiari, ricevono una risposta di norma entro 10 giorni dal loro ricevimento.

## Verifica della qualità

Il Comune promuove, su tutti i servizi della rete, periodiche verifiche sul gradimento della qualità percepita.

Il Comune di Modena ha istituito un Ufficio Qualità con la funzione di mantenere e migliorare la qualità dei servizi residenziali e semiresidenziali complessivamente intesi e al fine di garantire l'effettiva erogazione degli standard di qualità assistenziale riportati nella presente carta.

A tale scopo l'attività dell'ufficio è operativa nell'ambito del-

l'attività dell'Area Interventi Residenziali Anziani del Settore Politiche Sociali e opera in collaborazione con il Coordinamento sanitario e infermieristico del Distretto 3 dell'Azienda USL di Modena per garantire risultati di qualità sociale e sanitaria condivisi.

Attualmente il Servizio opera nei Servizi Residenziali appaltati; è in programma l'estensione anche agli altri Servizi Residenziali convenzionati e a gestione diretta.

Il Comune di Modena ha costituito un Organismo Consultivo Misto comprendente anche rappresentanti dei Sindacati dei Pensionati, con la finalità di verificare l'applicazione della presente carta e l'andamento dei servizi erogati.

## Diritti e doveri

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy.

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

All'anziano sarà assegnata una stanza tenendo conto della disponibilità e possibilità della struttura; la direzione si riser-

va altresì la facoltà, informando preventivamente l'ospite o il parente di riferimento, di assegnargli una diversa stanza, qualora ciò sia richiesto da esigenze della vita comunitaria. L'anziano gode di ogni libertà di entrata e di uscita dal servizio, nel rispetto della quiete degli altri residenti concordandone le modalità con il responsabile del servizio e dandone comunicazione al personale di servizio.

I servizi applicano "le linee guida a sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento", approvate in ambito provinciale.

I servizi non assumono responsabilità alcuna per il denaro e i valori conservati direttamente e personalmente dagli anziani.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

## Modalità di pagamento, contribuzioni, rimborsi

### Retta

La retta a carico dell'utente viene determinata annualmente con apposita deliberazione della Giunta Comunale, a seguito di apposita concertazione con le Organizzazioni Sindacali, sulla base del costo totale del servizio sostenuto dal Comune, ridotto dei costi e dei rimborsi sostenuti dall'Azienda U.S.L. per le spese sanitarie. I valori economici sono riportati a pag. 35.

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali e sanitarie, i farmaci di fascia "A" e i parafarmaci, i materiali per medicazione e i presidi per l'incontinenza, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia.

Sono esclusi dalla retta e a carico dell'ospite: la biancheria personale, i tickets, gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura. Le protesi e gli ausili personali a carattere sanitario saranno forniti dall'Azienda U.S.L. secondo le normative vigenti.

La struttura non è da ritenersi responsabile in presenza di smarrimento di protesi acustiche o dentarie, causato da comportamenti o azioni autonome riconducibili all'anziano medesimo.

## Compartecipazione alla spesa

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa del Servizio Residenziale secondo le proprie possibilità, documentate secondo le regole stabilite dalla Giunta Comunale.

Nel caso in cui l'utente non sia in grado di coprire l'intero ammontare della retta, anche i congiunti obbligati per legge sono tenuti a partecipare alle spese.

Le modalità di calcolo sono riportate a pag. 33.

Nel caso in cui l'insieme delle quote non copra l'intero costo della retta, il Comune di Modena mantiene a proprio carico la differenza.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta presso l'Ufficio Ammissioni ai Servizi Residenziali.

## Modalità di pagamento

I pagamenti sono mensili e posticipati, avvengono tramite bollettino che verrà consegnato presso le segreterie delle singole strutture ai parenti di riferimento; nel caso in cui il parente di riferimento sia impossibilitato a ritirarlo di persona, il bollettino potrà essere recapitato al domicilio dell'interessato tramite invio postale.

I pagamenti possono essere effettuati presso la Tesoreria Comunale, gli Sportelli Bancari, gli Sportelli Postali (a mezzo bollettini postali) o mediante il sistema Telepay Light (pagamento informatico).

L'assenza per qualsiasi motivo, con riferimento a giornata intera, (per ricovero in una struttura ospedaliera, soggiorno di vacanza, ecc.) dà diritto ad una riduzione della retta gior-

naliera del 70%, che verrà scontata attraverso un conguaglio annuale.

È dovere degli utenti pagare nei termini previsti; nel caso in cui il pagamento avvenga dopo il termine indicato nel bollettino, si applicherà l'interesse di mora del 5% annuo, così come stabilito dall'art. 1284 del Codice Civile.

La Giunta Regionale, con deliberazione n. 477 del 12/04/99, ha previsto la possibilità di detrarre parte del costo sostenuto per l'assistenza agli anziani in struttura residenziale dalla denuncia dei redditi IRPEF. Gli interessati che rientrano nei parametri fissati dalla deliberazione di cui sopra, possono richiedere l'apposita attestazione presso la segreteria della struttura.

## Modalità di calcolo delle rette dei servizi residenziali per le persone anziane

La retta di riferimento dovuta per l'utilizzo di un posto residenziale viene determinata annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.

La retta massima determinata dal costo del servizio sostenuto dal Comune al netto delle spese e dei rimborsi sostenuti dall'A.U.S.L. viene applicata con le modalità previste dalla deliberazione della Giunta Comunale n. 295 del 13/04/2004.

### Aspetti generali

Al fine del calcolo della retta in Casa Protetta e in R.S.A., per quanto riguarda l'anziano ospite e i familiari obbligati si fa riferimento a tutte le entrate monetarie come autocertificato nell'apposita dichiarazione annessa alla domanda di accesso ai servizi, desunte sia dalla documentazione ai fini IRPEF, sia dalla documentazione attestante altre entrate non assoggettabili ad IRPEF, ad esclusione del trattamento pensionistico di guerra.

Diversamente da quanto è stabilito ai fini dell'ammissione, in cui il reddito di riferimento è quello lordo, al momento di calcolo della retta il reddito utilizzato è quello netto, da cui saranno inoltre sottratti di norma i costi del canone eventuale di locazione o mutuo 1° casa.

## Metodo di calcolo

Il metodo di calcolo si articola nei seguenti punti generali:

- 1) Ad ogni anziano è comunque lasciata una cifra minima di almeno €. 51,65 al mese per le spese correnti, nel caso di inserimento in Casa Protetta Comunale e in R.S.A.  
Nel caso di Casa Protetta Convenzionata la cifra minima è di €. 77,47 mensili, in considerazione delle maggiori spese che l'anziano deve affrontare al di fuori della retta.  
Nel caso di Casa Protetta Privata la cifra minima è di €. 103,29.  
Inoltre, nel caso di redditi superiori a €. 516,46, sulla parte eccedente viene lasciata all'anziano una cifra pari al 5% di tale importo.
- 2) Fino all'importo della retta (di riferimento o massima, a seconda del caso) il reddito dell'anziano, detratta la quota di cui si è precedentemente descritto, corrisponde alla contribuzione dell'anziano al pagamento della retta. La tredicesima viene lasciata nella piena disponibilità dell'anziano.
- 3) Nel caso in cui il reddito dell'anziano non consenta l'applicazione della retta dovuta (di riferimento o massima, a seconda del caso), si verifica se esistono parenti tenuti agli alimenti, con esclusione dei fratelli, delle sorelle, del genero e nuora vedovi e separati, al fine di determinare il loro concorso, sulla base della tabella che definisce la percentuale di contribuzione, in relazione al reddito e al numero dei componenti, di seguito riportata:

### Tabella per il calcolo dei contributi da porre a carico dei congiunti obbligati

(allegato 3 alla D.G.C. n.295 del 13.04.2004)

Reddito del nucleo	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	Oltre %
€. 438,99	0	0	0	0	0	0	0
€. 464,81	2	0	0	0	0	0	0
€. 516,46	4	2	0	0	0	0	0
€. 619,75	6	4	2	0	0	0	0
€. 723,04	8	6	4	2	0	0	0
€. 826,33	10	8	6	4	2	0	0
€. 929,62	12	10	8	6	4	2	0
€. 1032,91	14	12	10	8	6	4	0
€. 1084,56	16	14	12	10	8	6	2
€. 1136,21	18	16	14	12	10	8	4
€. 1187,85	20	18	16	14	12	10	6
€. 1239,50	22	20	18	15	13	12	8
€. 1291,14	24	22	20	16	14	13	10
€. 1342,79	25	24	21	17	15	14	12
€. 1394,43	28	26	22	18	16	15	14
€. 1446,08	30	27	23	19	17	16	15
€. 1497,73	32	28	24	20	18	17	16
€. 1549,37	34	29	25	21	19	18	17
€. 1601,02	36	30	26	22	20	19	18
€. 1652,66	38	32	28	24	21	20	19
€. 1704,31	40	34	30	26	22	21	20
€. 1755,95	42	36	32	28	24	22	21
€. 1807,60	44	38	34	30	26	24	22
€. 1859,24	46	40	36	32	28	26	24
€. 1910,89	48	42	38	34	30	29	26
€. 1962,54	50	44	40	36	32	30	28
€. 2014,18	52	46	42	38	34	32	30
€. 2065,83	54	48	44	40	36	34	32
€. 2169,12	56	50	46	42	38	36	34
€. 2272,41	58	52	48	44	40	38	36
€. 2375,70	60	54	50	46	42	40	38
€. 2478,99	62	56	52	48	44	42	40
€. 2582,28	64	58	54	50	46	44	42

4) Nel caso in cui, a prescindere dal reddito, l'anziano sia proprietario od usufruttuario di beni immobili o di titoli finanziari, si applica (salvo casi eccezionali, ad esempio usufruttuario che non ricava dall'immobile reddito sufficiente a pagare la retta intera) come minimo la retta di riferimento, fino a quando tutte le risorse economiche siano state utilizzate per pagare la retta, fatto salvo un accantonamento di €. 3.500.

Successivamente, la retta verrà ridefinita soltanto sulla base del reddito.

Sono possibili accordi su rette a titolo d'acconto in attesa della vendita dei beni posseduti.

### Esemplificazioni

Al fine di rendere maggiormente comprensibile il meccanismo di calcolo, si propongono alcuni esempi, non esaurienti, su cui calcolare la retta in una struttura comunale:

a) Anziano solo senza parenti tenuti agli alimenti con pensione minima di €. 412,00 al mese senza beni immobili e ricchezza finanziaria.

Detratte €. 51,65 al mese per le spese minime, lasciate all'anziano, la retta viene ad essere pari a €. 360,35.

La differenza tra la retta di riferimento o massima e la contribuzione dell'anziano, non potendo essere posta in carico a tenuti agli alimenti, viene sostenuta dal Comune direttamente.

b) Anziano con pensione al minimo di €. 412,00 mensili con due figli non conviventi le cui famiglie hanno redditi men-

sili rispettivamente, al netto dell'affitto, di €. 1.032,91 e €. 1.549,37 e rispettivamente di 2 e 3 componenti. L'anziano non possiede beni immobiliari e ricchezza finanziaria. La retta in carico all'anziano è la medesima del caso precedente, pari a €. 360,35 mensili.

La presenza di due figli consente di porre a carico la quota attribuita ai tenuti agli alimenti.

In particolare al primo figlio viene posto a carico il 12% del proprio reddito, pari a €. 123,95 mensili, mentre al secondo figlio è posto a carico il 25% del proprio reddito, pari a €. 387,34 mensili.

La percentuale di pagamento sul reddito sarà poi trasformata in percentuale equivalente sulla retta di riferimento.

La somma degli importi versati, pari a €. 871,64 mensili, non consente di pervenire alla retta massima, lasciando non coperti €. 683,86 che sono sostenuti dal Comune a titolo di contributo assistenziale.

c) Anziano con un reddito netto da pensione minima di €. 412,00, senza proprietà di immobili.

La retta in carico all'anziano è la medesima dei casi a) e b).

Se l'anziano ha un figlio con una famiglia di 3 componenti e un reddito lordo ai fini dell'ammissione compreso tra €. 30.470,96 e €. 45.964,60 rientra nella fascia ammessa con retta non agevolata e senza contributo; pertanto di norma, il figlio è tenuto a pagare l'intera differenza per raggiungere la retta di riferimento.

d) Anziano con un reddito netto da pensione minima di €. 412,00 senza proprietà di immobili.

La retta in carico all'anziano è la medesima dei casi precedenti.

Se l'anziano ha un figlio con una famiglia di 3 componenti e un reddito lordo ai fini dell'ammissione, pari o superiore a €. 45.964,66, rientra nella fascia ammesse con retta non agevolata e senza contributo, nonché a costo pieno; pertanto, di norma, il figlio è tenuto a pagare l'intera differenza per raggiungere il costo pieno del servizio sostenuto dal Comune, al netto degli oneri sanitari.

e) Anziano con un reddito netto da pensione minima di €. 412,00 e proprietario di un immobile, utilizzato dal coniuge, contitolare del bene al 50%.

L'alloggio non viene considerato ai fini del pagamento della retta, in quanto si deve garantire l'alloggio al coniuge. In tale caso il contributo applicato all'ospite è il seguente: vengono detratte €. 51,65 mensili dalla pensione di €. 412,00; pertanto l'ospite verserà una quota mensile pari a €. 360,35. Le stesse modalità di calcolo anche in presenza del pieno possesso (100%) dell'immobile.

f) Anziano solo, titolare di pensione al minimo e di un immobile ( possesso al 100%) è tenuto al pagamento della retta intera, ma in via provvisoria a titolo di accantonamento paga come al punto a).

All'ospite viene fatta sottoscrivere una dichiarazione in cui riconosce al Comune di Modena il diritto di rivalsa, ad avvenuta liquidazione del bene immobile, sulla differenza tra il dovuto e la somma effettivamente versata dal momento dell'ingresso in struttura, e fino alla copertura possibile in relazione al valore introitato.

1. Anziano in presenza di familiari tenuti agli alimenti, titolare di pensione al minimo e di un immobile (possesso al 100%), è tenuto al pagamento della retta intera, ma è tenuto in via provvisoria a titolo d'acconto al pagamento come al punto a).
2. I familiari tenuti agli alimenti partecipano in via provvisoria fino alla copertura della retta secondo i criteri previsti dalla delibera G.C. 295/2004; inoltre i presunti eredi sottoscrivono l'impegno a rimborsare al Comune di Modena, successivamente al decesso dell'ospite, la differenza tra la spesa sostenuta per il mantenimento presso il Servizio Residenziale e quella versata fino alla relativa permanenza nel servizio, fatta salva l'accettazione della stessa eredità.

## Casa Protetta San Giovanni Bosco

Tel. 059/372081 - Fax. 059/363591

**e-mail: [Casaprotetta.sgbosco@comune.modena.it](mailto:Casaprotetta.sgbosco@comune.modena.it)**

La struttura è ubicata in via Morselli, 60 all'interno della Circoscrizione S. Lazzaro; è raggiungibile con l'autobus n. 8 (fermata V. Montegrappa) o, eventualmente, con l'autobus n. 1 (fermata via Puccini).

All'interno della struttura, oltre alla Casa Protetta, è presente un Centro Diurno con una ricettività di n° 16 posti.

La struttura è attualmente interessata da un cantiere edile, finalizzato alla realizzazione di nuovi spazi più adeguati per il Centro Diurno, oltre a lavori di adeguamento e messa in sicurezza ai fini della normativa antincendio. Il cantiere interesserà, progressivamente, l'intera struttura, occupando, per ciascun piano, un'ala alla volta. La fine lavori è prevista entro il 2007. In conseguenza della necessità di liberare un'ala per permettere i lavori, la ricettività è stata temporaneamente ridotta a n° 57 posti.

L'immobile è collocato all'interno di un'ampia area verde adiacente ai servizi territoriali del quartiere (teatro, ludoteca, scuola, parrocchia ecc.).

L'edificio è distribuito su 5 piani; la collocazione dei locali sotto indicata è relativa alla situazione precedente al cantiere, e verrà parzialmente modificata con la sistemazione definitiva della struttura:

**Piano seminterrato**

- Magazzino
- Sala riunioni/Animazione
- Servizi igienici

**Piano terra**

- Ingresso principale/centralino
- Guardaroba-lavanderia
- Segreteria
- Luogo di culto/Camera ardente
- Spogliatoi \*
- Servizi igienici

**Piano primo**

- Ambulatorio medico
- Infermeria
- Terminale attrezzato di cucina
- 1 Soggiorno/salottino
- Guardiola di nucleo
- Camere da letto
- Servizi igienici
- Sala caffè

**Piano secondo**

- Guardiola di nucleo
- 2 Soggiorni/salottini
- Camere da letto
- 1 Sala da pranzo
- Servizi igienici

**Piano terzo**

- Centro Diurno
- Guardiola di nucleo
- 2 Soggiorni/salottini
- Camere da letto
- Servizi igienici

**Piano ammezzato (1 S)**

- Palestra - Spazio Fisioterapia
- Servizi igienici

**Piano ammezzato (2 S)**

- Direzione \*
- Segreteria \*
- Servizi igienici

**Piano ammezzato (3 S)**

- Ufficio Animatrice e R.A.A. Centro Diurno \*
- Servizi igienici

Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza, luce individuale e schienale regolabile.

Le camere sono dotate di presa TV.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione e di ventilatori.

\* Gli spazi indicati saranno così collocati a conclusione dei lavori di ristrutturazione dell'edificio previsti entro il 2007.

L'attività assistenziale è organizzata su 3 nuclei

**Il personale che opera all'interno della Casa Protetta è costituito da:**

- Coordinatore Responsabile (dott.ssa Elisa Gandolfi)

- Medico di Medicina Generale (dott. G. Angeli)
- Addetti all'Assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Terapista della Riabilitazione (T.d.R.)
- Responsabili delle Attività Assistenziali di nucleo (Raa)
- Addetti di Segreteria
- Animatore
- Guardarobiere
- Centraliniste
- Commesso
- Addetto alla manutenzione
- Addette al Terminale attrezzato di cucina
- Addette alle pulizie

La struttura è aperta per le visite agli anziani dalle 9 alle 19,00

#### **Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:**

- Direzione: riceve su appuntamento
- Segreteria: per i primi 6 giorni di ogni mese riceve solo su appuntamento.

#### **Dal 7 al 31 riceve:**

**Lun. 9,30 - 12,30**

**Mart. 9,30 - 12,30**

**Giov. 9,30 - 12,30 e dalle 15 alle 18**

- R.A.A.: ricevono su appuntamento
- Medico: è presente in struttura nei seguenti giorni:  
**lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9,30 alle 11,30**  
**martedì, giovedì dalle 16 alle 18**  
**Riceve i parenti su appuntamento.**

## **Casa Protetta Vignolese**

Tel. 059/372181 – 059/372833 Fax 059/367761

**e-mail: casaprotetta.vignolese@comune.modena.it**

La struttura è ubicata in Via Vignolese, n° 980 all'interno della Circostrizione S.Agnese e S.Damaso.

E' raggiungibile con l'autobus n° 9 e n° 9A.

La struttura ha una ricettività di n° 68 posti.

E' inserita all'interno di un'ampia area cortiliva con giardino all'italiana; è dotata di un parco con verde attrezzato e "percorso-salute".

All'interno della struttura, oltre alla Casa Protetta è presente un Centro Diurno con una ricettività di n° 8 posti.

L'edificio è distribuito su n° 4 piani:

#### **Piano Terra**

- Terminale attrezzato di cucina
- Sala Parrucchiera / Barbiere
- Luogo di Culto
- Palestra, Spazio fisioterapia
- Sala animazione
- Servizi igienici, Spogliatoi
- Guardaroba, Lavanderia
- Camera ardente
- Magazzini

**Piano Rialzato**

- Ingresso principale/ portineria-centralino
- Sala da pranzo
- Saletta-bar
- Direzione
- Segreteria
- 2 soggiorni
- Guardiola di nucleo
- n° 11 Camere a due letti
- n° 1 Camera ad un letto
- Servizi igienici

**Primo Piano**

- Ambulatorio medico
- Infermeria
- Guardiola di nucleo
- Soggiorno
- n° 16 Camere a due letti
- n° 1 Camera a due letti con bagno
- n° 2 Camere ad un letto
- Servizi igienici

**Secondo Piano**

- Soggiorno
- n° 4 Camere a due letti
- n° 1 Camera ad un letto
- Servizi igienici.

I locali sono provvisti di rilevatori di fumo e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza, luce individuale e letto snodabile.

Le camere sono dotate di presa TV.

La struttura è dotata di un impianto di climatizzazione.

Le camere sono provviste di impianto di ventilazione a soffitto.

L'attività assistenziale è organizzata su n° 2 nuclei.

**Il personale che opera all'interno della Casa Protetta è costituito da:**

- Coordinatore Responsabile (dott.ssa Enrica Caselli)
- Medico di Medicina Generale (Dott.ssa Emanuela Ronchetti)
- Addetti all'Assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Terapista della Riabilitazione (T.d.R.)
- Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Addetti di Segreteria
- Animatore
- Guardarobiere
- Centraliniste
- Commesso
- Addetto alla manutenzione

- Addette al Terminale attrezzato di cucina
- Addetti alle pulizie.

La struttura è aperta per le visite agli anziani dalle ore 9,00 alle ore 19,00.

**Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:**

- Direzione: riceve su appuntamento
- Segreteria: per i primi 6 giorni di ogni mese riceve solo su appuntamento.

**Dal 7 al 31 riceve:**

**Lunedì mattina** dalle ore 9,30 alle ore 12,30  
**Martedì mattina** dalle ore 9,30 alle ore 12,30  
**Giovedì mattina** dalle ore 9,30 alle ore 12,30  
**Giovedì pomeriggio** dalle ore 15,00 alle ore 18,00

- R.A.A.: ricevono su appuntamento
- Medico: è presente in struttura nei seguenti orari:  
**dalle ore 9,00 alle ore 11,00 dei giorni feriali, e riceve i parenti su appuntamento.**

## R.S.A. 9 Gennaio

### Residenza Sanitaria Assistenziale

Gestita dal **Raggruppamento Temporaneo di Impresa**

Mandataria: **Gulliver Cooperativa Sociale**

per conto del Comune di Modena

Tel. 059/285296 - Fax. 059/282006

**e-mail: [rsa9gen@comune.modena.it](mailto:rsa9gen@comune.modena.it)**

La struttura è ubicata in via Paul Harris, 165 (parallela di via Indipendenza alle spalle della Polisportiva Modena Est).

E' raggiungibile con l'autobus n° 8.

Ha una ricettività di 60 posti, più 3 destinati alle emergenze.

E' collocata all'interno di un'ampia area verde, è dotata di un area cortiliva con annesso parcheggio per auto.

All'interno della struttura oltre alla R.S.A. è presente un Centro Diurno specializzato per Anziani Dementi con una ricettività di 20 posti.

L'edificio è articolato su tre piani:

#### Piano Terra

- Segreteria
- Direzione
- Portineria/centralino
- Centro Diurno
- Ufficio Responsabile Centro Diurno/ I.P. Coordinamento

- Palestra/spazio fisioterapia
- Sala animazione
- Sala bar
- Sale riunioni
- Ambulatorio dei medici
- Luogo di culto
- Sala per parrucchiera/barbiere/podologa
- Guardaroba
- Lavanderia
- Spogliatoi
- Cucina
- Magazzini
- Camera ardente
- Servizi igienici
- Sala da pranzo
- Soggiorno/ salaTV
- 8 Camere a due letti con bagno
- 4 Camere ad un letto con bagno (+1)
- Guardiola di nucleo 1
- Locali di servizio
- Ufficio Responsabile di Nucleo 1
- Servizi igienici
- Ufficio di coordinamento infermieristico distrettuale
- Centro d'Ascolto rivolto a familiari di persone affette da demenza

### **Primo Piano**

- Sala da pranzo
- Soggiorno/sala TV
- 8 Camere a due letti con bagno

- 4 Camere ad un letto con bagno (+1)
- Guardiola di nucleo 2
- Infermeria
- Locali di servizio
- Ufficio Responsabile di Nucleo 2
- Servizi igienici

### **Secondo Piano**

- Sala da pranzo
- Soggiorno/sala TV
- 8 Camere a due letti con bagno
- 4 Camere ad un letto con bagno (+1)
- Guardiola di nucleo 3
- Infermeria
- Locali di servizio
- Ufficio Responsabile di Nucleo 3
- Servizi igienici

I locali sono provvisti di rilevatori di fumo e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

Ogni posto letto è dotato di chiamata di emergenza, luce individuale e schienale regolabile.

Le camere sono dotate di presa TV.

Ogni camera è dotata di impianto di climatizzazione.

**L'attività assistenziale è organizzata su 3 nuclei ed un Centro Diurno:**

- N.1 Nucleo specializzato per anziani affetti da demenza
- N.2 Nucleo residenziale temporanei di sollievo e riattivazione
- N.3 Nucleo residenziale definitivo
- Centro Diurno per anziani affetti da demenza

**Il personale che opera all'interno della R.S.A. è costituito da:**

- Coordinatore Responsabile (dott.ssa Licia Baraldi)
- Medico Centro Diurno e nucleo 1 (dott. Luc De Vreese)
- Medico nucleo 2 (dott. Angelo Garuti)
- Medico nucleo 3 (dott.ssa Paola Grandi)
- Responsabili delle Attività Assistenziali (R.A.A.)
- Addetti all'Assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri professionali (I.P.)
- Animatori
- Terapisti della Riabilitazione (T.d.R.)
- Addetti di Segreteria
- Responsabile della Logistica
- Centraliniste
- Commesso
- Addetto alla manutenzione
- Addette al Terminale attrezzato di cucina
- Addetti alle pulizie

**La struttura è aperta per le visite agli anziani dalle ore 9,00 alle ore 19,00**, dopo tale orario le porte devono essere chiuse per garantire il controllo dei varchi durante la notte.

**Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:**

- Coordinatore: su appuntamento.
- Segreteria: per i primi 6 giorni di ogni mese riceve solo su appuntamento.  
Dal 7 al 31 riceve:  
Mart./Merc/Ven/Sab. 10,30/12,30  
Lun/Giov. 15/17
- R.A.A.: su appuntamento.

I medici ricevono su appuntamento ed osservano il seguente orario:

<i>Dott. L. De Vreese:</i> N.1	<b>Lun/Mart/Giov/Ven 9.30 - 13.30</b> <b>Merc 13 - 15</b> <b>Sab 9.30 - 12</b>
<i>Dott. A. Garuti</i> N.2	<b>Mart/Merc/Giov 9.30 -13.30</b> <b>Lun/Ven 14.30 - 18.00</b>
<i>Dott.ssa P. Grandi</i> N.3	<b>Lun/Giov/Ven 8 - 11</b> <b>Mart 13.30 - 16</b> <b>Merc 8-10.30</b> <b>Sab 8 - 10</b>

## Casa Protetta Ramazzini

gestito dal **Raggruppamento Temporaneo di Impresa**

Mandataria:

**Domus Assistenza Società Cooperativa Sociale**

per conto del **Comune di Modena**

Tel 059\22.24.17 Fax 059\22.18.53

**e-mail: casaprotetta.ramazzini@comune.modena.it**

La struttura è ubicata in Via Luosi 130, all'interno della Circoscrizione S. Faustino, è facilmente raggiungibile con l'autobus n° 1.

La struttura ha una ricettività di 68 posti residenziali. E' collocata all'interno di un'ampia area verde con piante secolari, ed è dotata di un'area cortiliva con annesso parcheggio per auto.

All'interno della struttura oltre alla Casa Protetta è presente un centro diurno per anziani con una ricettività di 8 posti.

L'edificio è distribuito su 3 piani:

### **Piano seminterrato:**

- Palestra \ Sala Animazione
- Guardaroba \ Lavanderia
- Cucina \ Dispensa
- Magazzini
- Spogliatoi
- Camera ardente

### **Piano primo:**

- Ingresso principale con portineria e centralino
- Sala da pranzo
- Ufficio responsabile di nucleo 1 (R.A.A.)
- Segreteria amministrativa
- Sala TV, Soggiorno grande e due Soggiorni piccoli
- Guardiolo operatori del nucleo 1
- 11 Camere a due letti
- 6 Servizi igienici
- 2 Locali docce

### **Piano secondo:**

- Direzione
- Ufficio Responsabili di nucleo 2 e 3 (R.A.A.)
- Ambulatorio medico infermieristico
- Ambulatorio Terapista della Riabilitazione
- Guardiole per gli operatori dei nuclei 2 e 3
- Sala TV e due soggiorni
- 14 Camere a due letti
- 4 Camere ad un letto
- 4 Camere da quattro letti tutte con bagno
- 6 Servizi igienici
- 2 Locali docce
- Ampio terrazzo

Tutti I locali sono provvisti di rilevatori di fumo e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza, luce individuale e schienale regolabile.

Le camere sono dotate di presa TV.

Tutte le zone comuni della struttura (corridoi, sala da pranzo, sale di aggregazione e animazione) sono climatizzate.

Le camere sono fornite di ventilatori a pala da soffitto a velocità regolabile.

L'attività assistenziale è organizzata su 3 nuclei rispettivamente di 22, 24, 22 posti letto.

### **Il personale che opera all'interno della Casa Protetta è costituito da:**

- Coordinatore Responsabile (sig. Rino Fornaciari)
- Medico di Medicina Generale (dott.ssa Liviana Girolodi)
- Addetti all'Assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Responsabili delle Attività Assistenziali di nucleo (R.A.A.)
- Addetti di segreteria
- Responsabile della Logistica
- Animatrice
- Terapista della Riabilitazione (T.d.R.)
- Guardarobiere
- Centraliniste
- Commesso
- Addetto alla manutenzione
- Addette al Terminale attrezzato di cucina
- Addette alle pulizie
- Autista

La Struttura è aperta per le visite agli anziani dalle 9,00 alle 19,00.

Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:

- Coordinatore: riceve su appuntamento
- Segreteria: per i primi 6 di ogni mese riceve solo su appuntamento.  
Dal giorno 7 al 31 riceve: martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 10,30 alle 12,30  
giovedì dalle 16,30 alle 18,30.
- R.A.A.: ricevono su appuntamento.
- Medico: è presente in struttura nei giorni di:  
Lunedì e venerdì il pomeriggio;
- Martedì, mercoledì, giovedì la mattina.  
Riceve i parenti su appuntamento.

## Casa Protetta Guicciardini

Gestita dal **Raggruppamento Temporaneo di Impresa**  
 Mandataria: **Gulliver Cooperativa Sociale**  
 per conto del **Comune di Modena**  
 Tel. 059/358130 - Fax. 059/343966  
**e-mail: casaprotetta.guicciardini@comune.modena.it**

La struttura è ubicata in via Dell'Ariete n° 145, all'interno della Circostrizione San Faustino, è raggiungibile con l'auto-bus n° 1.

La struttura ha una ricettività di n° 50 posti.  
 È collocata all'interno di un'ampia area verde attrezzata a giardino, dotata di ampio parcheggio per auto.

L'edificio è distribuito su 2 piani

### Piano terra

- Ingresso principale/Centralino
- Direzione
- Uffici
- Palestra/Spazio fisioterapia
- Soggiorno
- Zona ristoro automatico
- 2 Camere ad un letto dotate di bagno attrezzato con doccia
- 10 Camere a due letti dotate di bagno attrezzato con doccia
- Servizi igienici
- Spazio parrucchiera
- Guardiola di nucleo

- Guardaroba
- Depositi
- Spogliatoi
- Luogo di culto
- Camera ardente

### Primo Piano

- Sala da pranzo
- Soggiorno/animazione
- Terminale attrezzato di cucina
- Ambulatorio medico
- Infermeria
- Ufficio Responsabili attività assistenziali
- Guardiola di nucleo
- 13 Camere a due letti dotate di bagno attrezzato con doccia
- 2 Camere ad un letto dotate di bagno attrezzato con doccia
- Servizi igienici
- Depositi
- Spogliatoi
- Ampio terrazzo attrezzato ombreggiato da piante rampicanti e copertura proteggi sole

I locali sono provvisti di rilevatori di fumo e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

Le porte sono dotate di dispositivi di allarme antifuga in uscita. Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza, luce individuale e letto a più funzioni.

Le camere sono dotate di presa TV.

La struttura è dotata di impianto di raffrescamento.

Servizio di ristorazione curato direttamente all'interno.

L'attività assistenziale è organizzata su 2 nuclei

**Il personale che opera all'interno della Casa Protetta è costituito da:**

- Coordinatore Responsabile (dott.ssa Mantovi Francesca)
- Medico di Medicina Generale (dott.ssa Fiandri Paola)
- Addetti all'assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B/O.S.S.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Terapista della Riabilitazione (T.d.R.)
- Responsabili delle Attività Assistenziali di nucleo (R.A.A.)
- Addetto di segreteria
- Animatore
- Responsabile della Logistica
- Centralinisti
- Aiuto-cuoche
- Addetto al guardaroba
- Commesso
- Addetto alla manutenzione
- Addetti alle pulizie

La struttura è aperta per le visite agli anziani dalle 9 alle 19,00

**Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:**

- Coordinatore: riceve su appuntamento.
- Segreteria: per i primi 6 giorni di ogni mese riceve solo su appuntamento.

Dal 7 al 31 riceve:

Lunedì 9,30 /12,30 - Giovedì 14,30 /17,30

Sabato 8,30/12,30

- R.A.A.: ricevono su appuntamento

- Medico: è presente in struttura nei seguenti giorni:  
 lunedì dalle 14,30 alle 16,30 - mercoledì dalla 8,30 alle 11,30  
 - giovedì dalle 14,30 alle 16,30 - venerdì dalle 8,30 alle 11,30  
 Riceve i parenti per appuntamento

## Casa Protetta/R.S.A. Cialdini

Gestita dal **Raggruppamento Temporaneo di Impresa**

Mandataria: **Gulliver Cooperativa Sociale**

per conto del **Comune di Modena**

Tel. 059/2034411- Fax 059/2034412

**e-mail: casaprotetta.cialdini@comune.modena.it**

La struttura è ubicata in Via Cialdini n° 4, all'interno della Circoscrizione Centro Storico ed è raggiungibile con gli autobus n° 2, 5, 10.

La struttura ha una ricettività di n° 90 posti, così suddivisi:

- 40 di Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), di cui 8 temporanei e 32 permanenti;

- 50 di Casa Protetta, di cui 2 temporanei e 48 permanenti

E' collocata all'interno di un'ampia area verde con piante secolari, ed è dotata di un'area cortiliva con annesso parcheggio per auto riservato in parte a famigliari ed operatori.

All'interno della struttura, oltre alla Casa Protetta e alla Residenza Sanitaria Assistenziale, è presente un Centro Diurno con una ricettività di n° 16 posti.

L'edificio è distribuito su cinque piani.

### Piano seminterrato

- Guardaroba-lavanderia
- Magazzini
- Spogliatoi
- Camera Ardente

- Garage
- Servizi Igienici
- Area raccolta rifiuti differenziati
- Sottocentrale termica

### Piano rialzato

- Ingresso principale/ portineria-centralino
- Palestra
- Terminale attrezzato di cucina
- Direzione
- Segreteria
- Ufficio animatrice
- Salone animazione
- Luogo di Culto
- Spazio fisioterapia
- Zona ristoro automatico
- Centro diurno

### Primo piano

- Guardiolo di nucleo
- Infermeria
- Ambulatorio medico
- Ufficio Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)
- 2 Soggiorni
- 2 Camere singole
- 12 Camere a due letti
- Sala da pranzo
- Servizi igienici

**Secondo piano**

- Servizio di Casa Protetta
- Infermeria / Guardiola di nucleo
- Ufficio Infermiera di Coordinamento
- 2 Soggiorni
- 4 Camere singole
- 10 Camere a due letti
- 2 Camera a tre letti
- Sala da pranzo
- Servizi igienici

**Terzo piano**

- Guardiola di nucleo
- Infermeria
- Ambulatorio medico
- Ufficio Responsabili Attività Assistenziali (R.A.A.)
- 2 Soggiorni
- 6 Camere a tre letti
- 8 Camere a due letti
- Sala da pranzo

I locali sono completamente climatizzati e provvisti di rilevatori di fumo e impianto di segnalazione incendi e sono adeguati alle più recenti normative di sicurezza.

Ogni posto letto è dotato di chiamata d'emergenza, luce individuale e schienale regolabile.

Le camere sono dotate di presa TV.

L'attività assistenziale è organizzata per nuclei. Vi sono 2 Nuclei di R.S.A. e 2 Nuclei di Casa Protetta.

Il personale che opera all'interno della R.S.A., della Casa Protetta è costituito da:

- Coordinatore Responsabile (dott.ssa Simona Bergamini)
- Medici di Medicina Generale (Dr. Giuseppe Morrone - Dr. Roberto De Gesu - Dott.ssa Luisa Rissone)
- Addetti all'Assistenza di Base/Operatori Socio Sanitari (A.d.B./O.S.S.)
- Infermieri Professionali (I.P.)
- Terapista della Riabilitazione (T.d.R.)
- Responsabili di Nucleo (R.A.A)
- Addette di segreteria
- Responsabile della Logistica
- Animatrice
- Guardarobiere
- Addetti di portineria / centralino
- Commessi
- Addetto alla manutenzione
- Addetti al Terminale attrezzato di cucina

La struttura è aperta per le visite agli anziani dalle 9 alle 19.

**Gli orari di ricevimento al pubblico sono i seguenti:**

- Coordinatore: riceve su appuntamento
- Segreteria per i primi 6 giorni di ogni mese riceve solo su appuntamento.

Dal 7 al 31 riceve:

Lunedì dalle 8.30 alle 10.30 e dalle 15 alle 17.30

Giovedì dalle 8.30 alle 10.30

Sabato dalle 8.30 alle 12.30

- R.A.A.: ricevono fissando appuntamenti in modo flessibile, tenendo conto delle esigenze degli anziani e dei parenti.
- I medici ricevono i famigliari e sono presenti in struttura nei seguenti orari:

### Residenza Sanitaria Assistenziale

#### Dr. Giuseppe Morrone

Lunedì, mercoledì	dalle 8	alle 11
Martedì	dalle 15	alle 18
Giovedì e venerdì	dalle 15	alle 17
Sabato	dalle 8	alle 11

#### Dr. Roberto De Gesu

Lunedì e mercoledì	dalle 14	alle 16.30
Martedì, giovedì e venerdì	dalle 8	alle 10.30
Sabato	dalle 8	alle 11

I medici della R.S.A. ricevono i parenti durante l'orario di servizio.

### Casa Protetta

#### Dott.ssa Luisa Rissone

Lunedì e venerdì	dalle 8,30	alle 10.45
Martedì, e giovedì	dalle 8.30	alle 10.15
Mercoledì	dalle 8,30	alle 10.30
Sabato 1 volta al mese su appuntamento		

## Indirizzi utili

- **Servizio Politiche per l'Integrazione Sociale e Interventi Residenziali Anziani Comune di Modena:**  
via Galaverna, 8 - Tel. 203.2907
- **Sportello Informanziani:** via Scudari, 30  
Numero Verde 800 567772
- **Polo Socio Sanitario per le dimissioni ospedaliere protette:**  
c/o ex Ospedale Estense - 3° piano - Viale Vittorio Veneto, 9 -  
Tel. 059 436113
- **Assistenti Sociali** dell'area anziani della Circoscrizione di residenza dell'anziano, per ciò che riguarda requisiti e modalità d'accesso, servizi forniti, ecc..

#### Circoscrizione n. 1

Centro Storico - P.le Redecocca, 1  
Tel. 059/203.3621

#### Circoscrizione n. 2

San Lazzaro - Crocetta - via Mar Tirreno, 333  
Tel. 059/203.3999

**Circoscrizione n. 3**

Buon Pastore - S'Agnese - S. Damaso - via Viterbo, 74  
Tel. 059/203.4300

**Circoscrizione n. 4**

Madonnina - via Barchetta, 77  
Tel. 059/203.4100

● **Servizi residenziali per anziani:**

Casa Protetta e R.S.A. "Cialdini" via Cialdini, 4  
Tel. 059/203.4411

Casa Protetta "Vignolese" via Vignolese, 980  
Tel. 059/37.21.81 – 37.28.33

Casa Protetta "Ramazzini" via Luosi, 130  
Tel. 059/22.24.17 – 22.54.49

Casa Protetta "S. Giovanni Bosco" via Morselli, 60  
Tel. 059/37.20.81

R.S.A. 9 Gennaio via Paul Harris, 165  
Tel. 059/28.52.96

