

# Orientamento nella rete dei servizi



**Realizzazione a cura della Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali - Servizio Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sociali e Socio-sanitari - Area Anziani e Disabili - nell'ambito delle iniziative del progetto integrato per sostenere l'emersione e la qualificazione del lavoro delle assistenti famigliari a favore di anziani e disabili.**

**I testi degli opuscoli sono stati elaborati con la collaborazione di:**

**Federica Aleotti** *Psicologa - Azienda USL di Reggio Emilia*

**Maria Grazia Battistini** *Assistente Sociale - Comune di Cesena (FC)*

**Silvia Bellettini** *Responsabile Attività Assistenziali - SAA di Modena*

**Susanna Beltrami** *Responsabile Attività Assistenziali - SAA di Modena*

**Andrea Fabbo Medico Geriatra** *Azienda USL di Modena - Distretto di Mirandola (MO)*

**Agnese Fabbri** *Infermiera - U.O. Geriatria - reparto lungodegenza Post Acuzie e Riabilitazione Estensiva - Azienda ospedaliera S.Orsola-Malpighi di Bologna*

**Diana Gavioli** *Assistente Sanitaria - SAA Mirandola*

**Saadia Lafhimi** *Mediatrice linguistico-culturale - Commissione Pari Opportunità Mosaico Zona Bazzanese (BO)*

**Letizia Lambertini** *Consulente Coordinatrice - Commissione Pari Opportunità Mosaico Zona Bazzanese (BO)*



**Eliana Lombardi** *Terapista della riabilitazione - U.O. Geriatria - reparto lungodegenza Post Acuzie e Riabilitazione Estensiva - Azienda ospedaliera S.Orsola-Malpighi di Bologna*

**Mohammed Louhui** *Presidente AMIL - Associazione di mediatori linguistico-culturali di Bologna*

**Marinella Richeldi** *Coordinatrice responsabile del Servizio Sociale di Modena*

**Eros Rilievo** *Responsabile area sociale - Modena-Formazione (MO)*

**Sara Saltarelli** *Assistente Sociale - Cooperativa Sociale Dolce di Bologna*

**Chiara Scarlini** *Assistente Sociale - Comune di Mirandola (MO)*

**Roberta Sordelli** *Capo Sala U.O. di Chirurgia - Ospedale di Bazzano (BO)*

**Referente di progetto:**

**Simonetta Puglioli** *Area Anziani e Disabili R.E.R.*

**Traduzioni, illustrazioni e stampa a cura di:**

*Tracce s.r.l.*

L'opuscolo tradotto nelle 8 lingue previste e in Italiano potrà anche essere scaricato dal sito Internet:

**<http://www.emiliaromagnasociale.it>** - sezione anziani

# Orientamento nella rete dei servizi

La Regione Emilia Romagna ha creato una rete capillare e variegata di Servizi Sociali e Sanitari. Tale caratteristica nasce dalla necessità di rispondere alle molteplici esigenze di una popolazione anziana e disabile in continua crescita e con bisogni diversificati.

## A) Servizi per la persona anziana

Se la persona anziana ha bisogno di Servizi Sociali e Sanitari, ci si può rivolgere a due figure di riferimento: il **MEDICO DI FAMIGLIA** e l'**ASSISTENTE SOCIALE** del **Comune** di residenza. Queste due figure hanno competenze diverse ma sono in collegamento fra di loro.

L'assistente sociale solitamente si può trovare presso il comune, se questo è di piccole o medie dimensioni, o presso il quartiere/circoscrizione se è di grandi dimensioni (Capoluogo di Provincia). Si possono avere informazioni relativamente a **pratiche burocratiche** e ai seguenti servizi:

- **Servizio di assistenza domiciliare (SAD)** fornito da operatori specializzati che si recano a domicilio della persona anziana o disabile per: prestazioni di igiene personale e/o **alzata** quotidiana; il bagno; la **mobilizzazione** della persona allettata; la fornitura di pasti; trasporti presso strutture sanitarie ed accompagnamenti vari; disbrigo di pratiche ed acquisti (spesa settimanale).
- **Servizi Ricreativi e Culturali** (Centri sociali, Centri anziani autogestiti, Università della terza età, orti, ecc.) che hanno funzioni di aggregazione, di divertimento e di stimolo al bagaglio culturale della persona.
- **Servizi offerti da associazioni di volontariato** come il trasporto di persone anche non in grado di camminare, di compagnia, di disbrigo di piccole commissioni, ecc..
- **Servizio Assistenza Anziani (SAA)** dove personale qualificato valuta i bisogni dell'anziano ed eventualmente attiva un team di professionisti (Unità di Valutazione Geriatrica) per predisporre un percorso di cura personalizzato.



- 
- **Centri diurni** dove gli anziani possono passare la giornata insieme a operatori che organizzano attività ricreative e riabilitative.
  - **Strutture residenziali**, cioè case protette e residenze sanitarie assistenziali, dove possono essere ricoverate le persone anziane non più assistibili a domicilio.
  - **Servizi per persone con demenza** per consulenze sui problemi specifici.
  - **Invalidità Civile** (Assegno di Accompagnamento) Se l'anziano ha bisogno di aiuti economici o di Ausili (letto articolato, carrozzina, pannoloni, materassi e cuscino antidecubito, sollevatore), si può chiedere il riconoscimento dell'**invalidità civile** al competente ufficio dell'AUSL.

Il Medico di famiglia (o Medico di Medicina Generale) può essere contattato telefonicamente o recandosi presso il suo ambulatorio.

Al Medico di Famiglia ci si rivolge per problemi relativi allo stato di salute dell'assistito, per indicazioni relativi ai farmaci, per eventuali certificazioni (domanda di invalidità civile) e per segnalare tutti i cambiamenti dello **stato di salute** psico-fisico della persona.

Se la persona di cui ci si prende cura è impossibilitata ad andare presso l'ambulatorio, il Medico di Famiglia può recarsi al domicilio su chiamata o per visite domiciliari programmate dallo stesso, per controllare lo stato di salute e/o la **prescrizione di farmaci**, di indagini strumentali e di visite specialistiche.

È competenza del Medico di Famiglia disporre l'attivazione dei seguenti Servizi:

**1. Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)** quando la risposta al bisogno di assistenza coinvolge operatori di diversi Servizi Sanitari e Sociali, che si organizzano per seguire la persona al domicilio.

**2. Assistenza infermieristica domiciliare (S.A.D.I.)** che effettua prestazioni strettamente infermieristiche quali:

- **medicazioni**

- gestione catetere vescicale (per controllo urina)

- gestione **accessi venosi** centrali;

- gestione accessi venosi periferici (es. fleboclisi, prelievi)

- gestione dispositivi per la terapia del dolore (infusor)

- gestione **stomie** (accessi diretti agli organi interni)

- educazione sanitaria per un corretto utilizzo degli ausili, per la mobilizzazione e il posizionamento della persona allettata per prevenire le ulcere da decubito e somministrazione dei farmaci

- sostegno alla famiglia, quando il carico assistenziale è molto pesante e la famiglia rischia di andare in crisi.

**3. Visite specialistiche** sia **ambulatoriali**, quando la persona viene accompagnata presso l'ambulatorio del medico specialista per la visita, che **domiciliari**, quando il medico specialista si reca al domicilio della persona.

È opportuno conoscere le sedi più vicine (da chiedere al familiare o al medico della persona assistita) di:

• **Centro unico di prenotazione (CUP)** è il luogo dove si prendono le prenotazioni per le visite specialistiche e gli esami di laboratorio.

• **Struttura Amministrativa Unitaria di Base (SAUB)** Per la scelta del medico di famiglia, l'autorizzazione degli ausili (es. pannoloni, letto articolato), delle cure termali, ecc.



## B) Servizi per l'assistente familiare

Anche l'assistente familiare ha dei bisogni cui danno risposta diversi servizi:

- **Servizi per la formazione** - riferiti a corsi di lingua italiana per cittadini stranieri (presso i Comuni), corsi di formazione rivolti alle persone che si prendono cura di anziani o disabili.
- **Pratiche relative all'assunzione e al contratto di lavoro** da effettuarsi presso:
  - i **Sindacati** che hanno sedi locali su tutto il territorio regionale;
  - i **Centri territoriali per l'impiego**;
  - i **Centri stranieri** o servizi immigrazione
  - **Punti di orientamento/informazione/consulenza** che molti Comuni stanno attivando in collaborazione coi SAA



## C) Numeri di emergenza

Possono essere chiamati da qualsiasi apparecchio telefonico, senza bisogno di prefisso e gratuitamente

### • **Emergenza Sanitaria** ..... 118

Questo numero è da chiamare nelle situazioni di grave difficoltà; per esempio: sospetta **frattura**, **perdita di conoscenza**, grave **difficoltà respiratoria**, **dolore acuto** ed insopportabile. Alla chiamata è importante specificare:

- l'indirizzo (via ,numero civico, comune);
- il numero telefonico da cui si chiama;
- il motivo della chiamata,
- le condizioni della persona che ha bisogno di aiuto.

### • **Vigili del Fuoco** ..... 115

Questo numero è da chiamare in caso di **incendio**, di impossibilità ad entrare al domicilio della persona (ad esempio, nel caso in cui si rimane inavvertitamente fuori dalla porta di casa, senza possibilità di reperire le chiavi in un lasso di tempo abbastanza breve).

### • **Carabinieri** ..... 112

### • **Polizia** ..... 113

Questi numeri sono da chiamare in caso di grave pericolo per la sicurezza personale propria e delle persone assistite (ad esempio, presenza di **ladri**, comportamenti violenti).



## SCHEDA NUMERI UTILI

- **Parenti della persona assistita** (chiedere direttamente a loro)

1) .....

2) .....

3) .....

4) .....

5) .....

6) .....

- **Medico della persona assistita** (da chiedere ai parenti)

Può essere contattato dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 20, il sabato ed i prefestivi dalle ore 8 alle ore 10.

Dott. ....

Ambulatorio:.....

.....

N° telefono: .....

Cellulare: .....

- **Guardia Medica** (da chiedere al medico od ai parenti)

È un servizio in sostituzione del medico di famiglia, pertanto può essere contattata dal lunedì al venerdì dalle ore 20 alle ore 8, dalle ore 10 del sabato alle ore 8 del lunedì e nei giorni prefestivi con gli stessi orari del sabato.

N° Telefono: .....



• **Centralino del Comune di Residenza**

(da reperire sull'elenco telefonico sotto la voce "Comune" /"Municipio" o da chiedere ai parenti)

N° telefono: .....

• **Assistente Sociale del Comune**

N° telefono: .....

• **Servizio Assistenza Anziani**

N° telefono: .....

• **RAA (Responsabile Attività Assistenziali)** di riferimento  
(individuata all'interno dei SAA o tutor nell'ambito dei corsi di formazione per consulenze su problemi assistenziali)

N° telefono: .....

Cellulare: .....

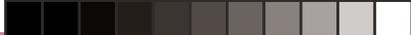
Se l'anziano è seguito dal:

• **Servizio assistenza infermieristica domiciliare (SADI)**  
chiedere al medico di famiglia od ai parenti.

N° telefono: .....

**Staccabile lungo la linea tratteggiata**





 Regione Emilia-Romagna  
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI  
[www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it)