

# Orientation dans le réseau des services



**Réalisation par la Région Émilie-Romagne**

**Direction Générale de la Santé et des Politiques Sociales - Service Planification et Développement des Services Sociaux et Socio-sanitaires - Secteur Personnes Âgées et Handicapés dans le cadre des initiatives du projet intégré pour soutenir l'émergence et la qualification du travail des aidants familiaux de personnes âgées et d'handicapés**

**Les textes des brochures ont été élaborés avec la collaboration de :**

**Federica Aleotti** Psychologue - Unité sanitaire locale (AUSL) de Reggio Emilia

**Maria Grazia Battistini** Assistante Sociale - Mairie de Cesena (FC)

**Silvia Bellettini** Responsable des Services d'assistance - Services d'assistance aux personnes âgées (SAA) de Modena

**Susanna Beltrami** Responsable des Services d'assistance - Services d'assistance aux personnes âgées (SAA) de Modena

**Andrea Fabbo** Gériatre - Unité sanitaire locale (AUSL) de Modena District de Mirandola (MO)

**Agnese Fabbri** Infirmière - U.O. Gériatrie - Service malades en long séjour et réhabilitation thérapeutique - Hôpital S.Orsola-Malpighi de Bologne

**Diana Gavioli** Assistante sanitaire - Unité sanitaire locale (AUSL) de Modena District de Mirandola (MO)

**Saadia Lafhimi** Médiatrice linguistique-culturelle - Commission pour l'égalité des chances « Mosaico » Zona Bazzanese (BO)

**Letizia Lambertini** Coordinatrice de la Commission pour l'égalité des chances « Mosaico » Zona Bazzanese (BO)

**Y** **commissione pari opportunità**  
**mosaico** zona bazzanese



**Eliana Lombardi** Thérapeute de la rééducation - U.O. Gériatrie - Service malades en long séjour et réhabilitation thérapeutique - Hôpital S.Orsola-Malpighi de Bologne

**Mohammed Louhui** Président AMIL - Association de médiateurs linguistiques-culturels de Bologne

**Marinella Richeldi** Coordinatrice responsable du Service social de Modena

**Eros Rilievo** Responsable zone sociale - Modena-Formation (MO)

**Sara Saltarelli** Assistante sociale - Coopérative sociale « Dolce » de Bologne

**Chiara Scarlini** Assistante sociale - Mairie de Mirandola (MO)

**Roberta Sordelli** Infirmière-chef U.O. de Chirurgie - Hôpital de Bazzano (BO)

**Référent de projet:**

**Simonetta Puglioli** Secteur Personnes Âgées et Handicapés Région Émilie-Romagne

**Traductions, illustrations et impression:**

Tracce s.r.l.

L'opuscule, traduit en russe-polonais-anglais-arabe-roumain-français-espagnol-albanais et en italien peut être téléchargé du site Internet:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - section personnes âgées (anziani).

# Orientation dans le réseau des services

La Région Émilie Romagne a créé un réseau dense et varié de Services Sociaux et Sanitaires pour répondre aux multiples exigences d'une population âgée et handicapée en augmentation constante et avec des besoins diversifiés.

## A) Services pour la personne âgée

Si la personne âgée a besoin des Services Sociaux et Sanitaires, il faut s'adresser à deux figures de référence : le **MÉDECIN TRAITANT** (medico di famiglia) et l'**ASSISTANTE SOCIALE** (assistente sociale) de la Commune de résidence. Ces deux personnes ont des compétences différentes mais sont en rapport entre elles.

Généralement l'assistante sociale travaille à la mairie, si la commune est de petites ou moyennes dimensions, ou à la circonscription, dans un quartier, si elle est de grandes dimensions. On peut avoir des renseignements sur les démarches administratives et les services suivants :

- **Servizio di assistenza domiciliare (SAD)**  
[Service d'assistance à domicile] fourni par des opérateurs spécialisés qui se rendent au domicile de la personne âgée ou handicapée pour : la toilette et/ou le **lever** (alzata) quotidien ; le bain ; la **mobilisation** (mobilizzazione) de la personne alitée ; la livraison de repas ; les transports auprès de structures sanitaires et accompagnements divers ; les démarches et achats (courses hebdomadaires).
- **Servizi Ricreativi e Culturali** [Services récréatifs et culturels] (Centres sociaux, Centres autogérés pour personnes âgées, Universités du troisième âge, jardins, etc.) qui ont une fonction de rencontres, de divertissements et de stimulation au bagage culturel de la personne.
- **Servizi offerti da associazioni di volontariato** [Services offerts par les associations de volontariat] comme le transport de personnes même celles qui ne marchent pas, pour tenir compagnie, faire de petites commissions, etc..
- **Servizio Assistenza Anziani (SAA)** [Service d'assistance aux personnes âgées] où le personnel qualifié étudie les besoins de la personne et éventuellement s'adresse à une équipe





de professionnels (Servizi di Valutazione Geriatrica - Services d'Évaluation Gériatrique) pour préparer un parcours de soins personnalisé.

- **Centri diurni** [Centres diurnes] où les personnes âgées peuvent passer la journée avec des éducateurs qui organisent des activités récréatives et de rééducation, des animations.
- **Strutture residenziali**, [Structures résidentielles] c'est-à-dire des structures spéciales qui accueillent les personnes âgées qui ne peuvent plus être assistées à domicile.
- **Servizi per persone con demenza** [Services pour personnes démentes] pour des consultations sur les problèmes spécifiques.
- **Invalidità Civile** [Invalidité civile] [Assegno di Accompagnamento] [allocation compensatrice tierce personne] Si la personne âgée a besoin d'aides économiques ou de **matériels sanitaires** (ausili - lit articulé, fauteuil roulant, couches, matelas et coussin anti-escarres, élévateur), il faut faire la demande de reconnaissance de l'**invalidité civile** (invalidità civile) au bureau compétent de l'AUSL. [Unité sanitaire locale].

On peut se mettre en contact par téléphone avec le médecin traitant (ou généraliste) ou se rendre à son cabinet.

On s'adresse au médecin traitant pour des problèmes concernant l'état de santé de la personne assistée, pour des indications sur les médicaments, pour la demande de certificats (par exemple pour l'invalidité civile) et pour signaler tous les changements de l'**état de santé** (stato di salute) psychophysique de la personne.

Si la personne dont on s'occupe ne peut pas se rendre au cabinet du médecin, celui-ci peut venir à domicile sur appel ou pour des visites qu'il programme lui-même, pour contrôler l'état de santé et/ou la **prescription de médicaments** (prescrizione di farmaci), d'examens ou pour envoyer le malade chez un spécialiste.

Les services suivants interviennent à la demande du médecin traitant :

- 1) **Assistenza Domiciliare Integrata** (A.D.I.) [assistance à domicile intégrée] lorsque la réponse au besoin d'assistance implique des opérateurs de différents services sanitaires et sociaux, qui s'organisent pour suivre la personne à domicile.

**2) Assistenza infermieristica domiciliare** (S.A.D.I.) [service infirmières à domicile] ces infirmières interviennent dans les cas suivants :

- **pansements** (medicazioni)
- gestion des cathéters vésicaux (pour le contrôle de l'urine) ;
- gestion des **accès veineux** (accessi venosi) centraux ;
- gestion des accès veineux périphériques (ex. perfusions, prises de sang)
- gestion des dispositifs pour la thérapie de la douleur (infusor)
- gestion des **stomies** (stomie - accès directs aux organes internes)
- éducation sanitaire pour une utilisation correcte des matériels et accessoires, pour la mobilisation et le positionnement de la personne alitée afin de prévenir les escarres de décubitus et pour l'administration de médicaments.
- soutien à la famille lorsque l'assistance est trop lourde et la famille risque la crise.

**3) Consultations de spécialistes** (visite specialistica) aussi bien au cabinet du spécialiste, quand la personne est accompagnée jusqu'au cabinet pour la visite, qu'à domicile, quand le médecin spécialiste se rend au domicile de la personne.

Il est opportun de connaître les sièges les plus proches (à demander aux proches ou au médecin de la personne assistée) de :

- Centro unico di prenotazione (CUP) [centre de réservation] c'est le lieu où l'on prend rendez-vous pour les visites de spécialistes et les examens de laboratoire.
- Struttura Amministrativa Unitaria di Base (SAUB) [structure administrative de base] Pour le choix du médecin traitant, l'autorisation pour avoir les couches par exemple ou le lit articulé, pour les cures thermales, etc..



## B) Services pour l'aidante

L'aidante a également des exigences auxquelles répondent différents services :

- **Services pour la formation** (formazione) – cours de langue italienne pour les étrangers (auprès des mairies), cours de formation pour les personnes qui s'occupent de personnes âgées ou d'handicapés.
- Démarches relatives à l'embauche et au **contrat de travail** (contratto di lavoro) à faire auprès de :
  - les **Syndicats** (sindacati) qui ont des sièges sur tout le territoire régional ;
  - **Centri territoriali per l'impiego** [Centres territoriaux pour l'emploi] ;
  - **Centri stranieri** [Centres étrangers] ou services d'immigration
  - **Punti di orientamento/informazione/consulenza** [Points d'orientation/information/consultation] que beaucoup de communes sont en train d'activer en collaboration avec les Services d'assistance aux personnes âgées (SAA).

## C) Numéros d'appel d'urgence (emergenza)

Ils peuvent être appelés de n'importe quel appareil téléphonique, sans indicatif et gratuitement

### • **Emergenza sanitaria** [Ambulance].....118

Il faut appeler ce numéro en cas de situations graves ; par exemple : si l'on craint une **fracture** (frattura), s'il y a **perte de connaissance** (perdita di conoscenza), grave **difficulté respiratoire** (difficoltà respiratoria), **douleur aiguë** (dolore acuto) et insupportable. Il est important de spécifier :

- son adresse (rue ,numéro, ville) ;
- le numéro de téléphone d'où l'on appelle ;
- le motif de l'appel ;
- les conditions de la personne qui a besoin d'aide.

### • **Vigili del Fuoco** [Pompiers].....115

Ce numéro doit être appelé en cas d'**incendie** (incendio), d'impossibilité à entrer au domicile de la personne (par exemple si, par inadvertance, on a oublié la clé à l'intérieur ou on l'a perdue).

### • **Carabinieri**.....112

### • **Polizia** [Police].....113

Ces numéros doivent être appelés en cas de grave danger pour la sécurité personnelle et celle des personnes assistées (par exemple, présence de **voleurs** (ladri), comportements violents).



## FICHE DES NUMÉROS UTILES

- **Parents de la personne assistée** (leur demander directement)

1) .....

2) .....

3) .....

4) .....

5) .....

6) .....

- **Médecin de la personne assistée** (à demander aux parents)

On peut l'appeler du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, le samedi et les veilles de fêtes de 8 h à 10 h.

Docteur : .....

Cabinet : .....

N° de téléphone : .....

Portable : .....

- **Guardia Medica** [SAMU] (à demander au médecin ou aux parents)

C'est un service qui remplace le médecin traitant. On peut l'appeler du lundi au vendredi de 20 h à 8h, du samedi 10 h au lundi 8 h et les veilles de fêtes (mêmes horaires que le samedi).

N° de téléphone : .....

- 
- **Standard de la mairie de résidence** (voir « Comune/municipio » sur les pages jaunes ou demander le numéro aux parents)

N° de téléphone : .....

- **Assistente Sociale de la mairie**

N° de téléphone : .....

- **Servizio Assistenza Anziani**

[Service d'assistance aux personnes âgées]

N° de téléphone : .....

- **RAA (Responsabile Attività Assistenziali)** [Responsable des activités d'assistance] de référence (qui fait partie des SAA ou tutor dans le cadre des cours de formation pour les consultations sur les problèmes d'assistance)

N° de téléphone : .....

Portable : .....

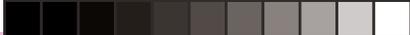
Si la personne âgée est suivie par le :

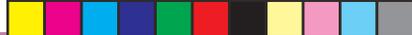
- **Servizio assistenza infermieristica domiciliare (SADI)**

[service infirmières à domicile] demander au médecin traitant ou aux parents.

N° de téléphone : .....

**Détachable le long de la ligne hachurée**





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