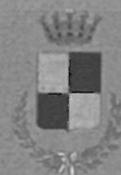




**I Millefiori**  
Istituzione Servizi Sociali



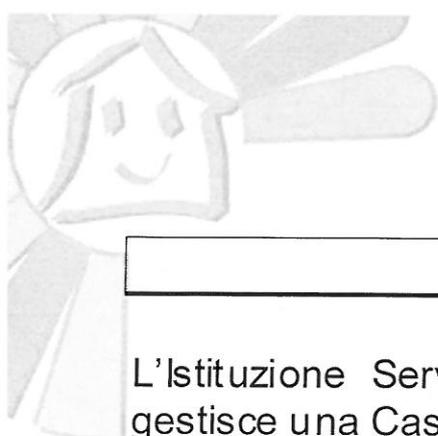
Comune  
di Novellara

# CASA PROTETTA DON P. BORGHI

Via Costituzione 10/B - 42017 Novellara (RE)



**CARTA  
DEI  
SERVIZI**



## INTRODUZIONE

L'Istituzione Servizi Sociali "I MILLEFIORI" del Comune di Novellara gestisce una Casa Protetta per anziani con n. 60 posti letto. La struttura si pone come risposta residenziale ai bisogni di salute (fisici, mentali, sociali) delle persone non-autosufficienti, impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio.

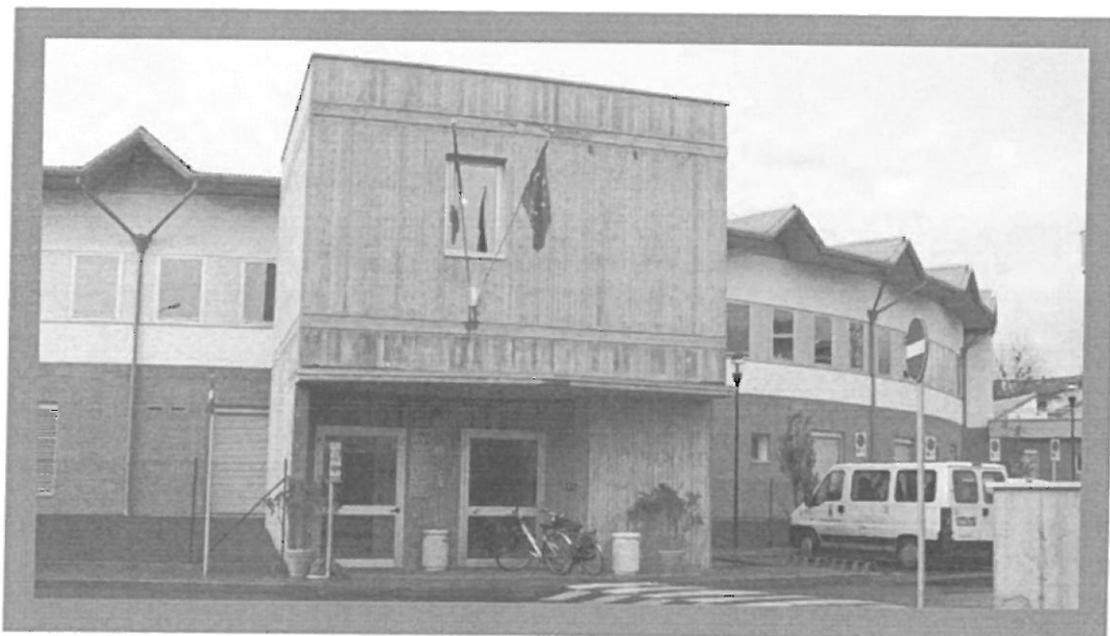
L'Ente, attraverso i propri servizi, vuole offrire all'anziano principalmente un luogo di vita e non solo di cura. La Casa Protetta s'impegna ad aiutare l'ospite a essere attivo e vitale, offrendogli l'opportunità di mantenere un proprio decoro e una propria dignità in un clima di riconosciuta libertà e autodeterminazione.

La Casa Protetta si pone come servizio aperto, che dialoga con il territorio e favorisce un reciproco scambio d'idee, servizi e prestazioni evitando di divenire un'istituzione "chiusa".

In quest'ottica, la struttura è soprattutto una **Casa** e come tale è ambiente accogliente e familiare: le attività e gli interventi effettuati cercano di creare l'ambiente sereno della casa di provenienza dell'ospite.

E' una casa speciale: è **Protetta** perché ogni ospite è assistito da personale socio-assistenziale e infermieristico. Non è solo un luogo di cura, ma privilegia l'aspetto socializzante, il recupero dell'anziano e il suo coinvolgimento attivo nella comunità di Novellara.

E' **Aperta**: in essa entrano Familiari, Amici, Volontari e Operatori che contribuiscono a rendere viva e integrata una piccola comunità di persone in stato di bisogno costante.





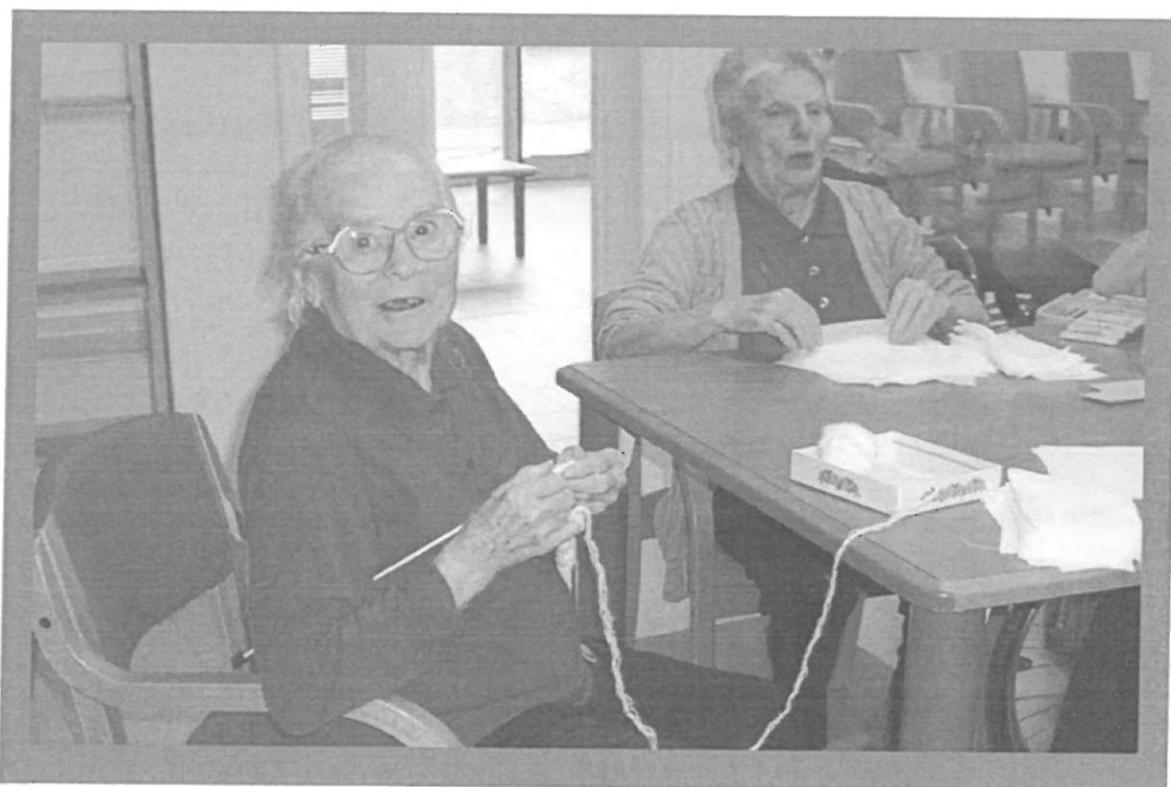
## INFORMAZIONI STORICHE SULLA CASA PROTETTA

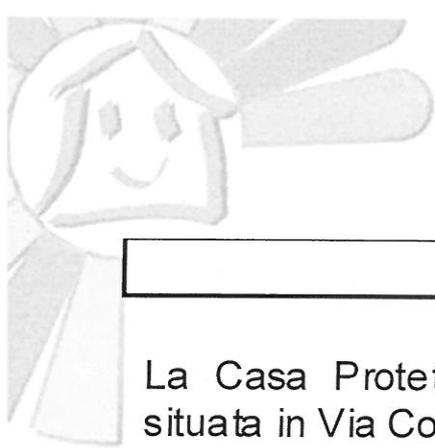
La Casa Protetta nasce come Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) Opera Pia Monte Pegni, con Regio Decreto, il 13.02.1898, denominata prima Ricovero Umberto I e, successivamente, Centro Sociale Don Pasquino Borghi.

L'I.P.A.B. si è trasformata mediante trasferimento al Comune di Novellara con decorrenza 01/01/2001, ma la collaborazione tra i due enti per la gestione della Casa Protetta era già presente da molti anni.

Oggi la Casa Protetta è un Servizio gestito dal Comune di Novellara tramite l'Istituzione Servizi Sociali "I MILLEFIORI".

Un nucleo della struttura (nucleo Ovest/Arancione), è gestito dalla Coop. Soc. CO.RE.SS di Reggio Emilia. La cooperativa assicura, attraverso proprio personale, le attività assistenziali e di cura (comprehensive dell'assistenza infermieristica e riabilitativa), rivolte agli anziani ospitati nel suddetto nucleo. L'attività è svolta in stretto coordinamento e interazione operativa e organizzativa con l'Istituzione, al fine di determinare un sistema di lavoro strettamente connesso per prassi, modalità, obiettivi e qualità.





## LA STRUTTURA

La Casa Protetta è collocata in una struttura di recente costruzione situata in Via Costituzione n. 10, al piano terra dell'edificio.

Il **PIANO TERRA** è così articolato:

**zone comuni:** ingresso- soggiorno, guardiola del personale - reception - n. 2 bagni attrezzati (adiacenti alle sale da pranzo) - un salone per attività ricreative e feste;

**Spazi di nucleo a disposizione degli ospiti:**

- **Zona denominata “Nucleo Est/Azzurro”:** 1 sala da pranzo di nucleo – n. 10 camere da due posti letto con bagno interno adeguatamente attrezzato di cui 1 stanza attrezzata con sollevatore a binario per persone non autosufficienti – n. 8 camere singole con bagno interno ogni due posti letto; tutti i posti letto di queste camere sono attrezzati con sollevatore a binario per persone non autosufficienti – n. 2 camere singole con bagno singolo - 1 bagno attrezzato con barella doccia.
- **Zona denominata “Nucleo Ovest/Arancione:** 1 sala da pranzo di nucleo – n. 10 camere da due posti letto con bagno interno adeguatamente attrezzato di cui 1 stanza attrezzata con sollevatore a binario per persone non autosufficienti – n. 8 camere singole con bagno interno ogni due posti letto; tutti i posti letto di queste camere sono attrezzati con sollevatore a binario per persone non autosufficienti – n. 2 camere singole con bagno singolo - 1 bagno attrezzato con vasca.
- **Zone di servizio:** n. 1 cucina (comprensiva di zona lavaggio e dispensa), n. 1 lavanderia.

Ogni camera è identificata con una targhetta esterna sulla quale sono riportati: n° della stanza, nome e cognome degli occupanti.

La **cucina** è posizionata all'interno dell'edificio, con accesso da Via Costituzione.

La **lavanderia** è situata sul retro dell'edificio, con accesso sempre da Via Costituzione.

Alla **Cappella** si accede da un corridoio posto a metà dell'ala ovest.

La stessa stanza in caso di decesso è utilizzata come spazio deposito salma.





## GIARDINO INTERNO

Il giardino interno, posto al centro della struttura, è a disposizione degli ospiti della Casa Protetta e del Centro Diurno adiacente ed è attrezzato per accogliere anche le persone affette da demenza. Le piante e gli alberi presenti sono pensati per un futuro sviluppo dello spazio come Giardino Alzheimer, ricco di stimoli (aiuole fiorite, con erbe aromatiche, ...) e di strumenti di orientamento per le persone che presentano disturbi dell'orientamento e comportamentali.



**PRIMO PIANO:** sono presenti locali di servizio e spogliatoi del personale; i locali di servizio più importanti sono:

- **Palestra**
- **Sala Riunioni “ Salati Simonetta”**
- **Stanza per la cura della persona**
- **Ambulatorio medico**

Gli **uffici amministrativi** sono al primo piano, all'interno della sede amministrativa dell'Istituzione: in esso si trova l'ufficio del Coordinatore Responsabile.

Sempre al primo piano trovano collocazione gli uffici delle seguenti figure: Assistente Sociale Responsabile del Caso, Presidente e Direttore dell'Istituzione “I Millefiori”, altri Uffici Amministrativi dell'Istituzione



## **IMPIANTI**

Tutti gli ambienti comuni sono dotati d'impianti di condizionamento dell'aria.

L'impianto di riscaldamento e raffrescamento degli ambienti, è centralizzato.

L'impianto elettrico e il sistema antincendio sono autonomi per la Casa Protetta.

Le uscite di sicurezza e i percorsi per raggiungerle sono segnalati in tutta la struttura.

Esistono un sistema di allarme antincendio e un sistema di sorveglianza con due telecamere disposte in corrispondenza degli ingressi. La reception della Casa Protetta è dotata di videocitofono.

E' presente un sistema di filodiffusione collegabile alla radio o a uno stereo.

## **MOBILI E ATTREZZATURE**

La Casa Protetta è dotata d'arredi consoni al loro utilizzo da parte di ospiti e operatori. Le Responsabili dell'Attività Assistenziale hanno la responsabilità dell'utilizzo e della collocazione degli arredi che sono in gran parte nuovi, acquistati per la nuova sede .

In dotazione alla struttura vi sono anche i seguenti mobili e attrezzature specifiche: nr. 6 sollevapazienti attivi (per gli ospiti capaci di una collaborazione residua) e nr. 2 passivi - nr. 2 concentratori di ossigeno - diversi girelli e tripodi - svariate carrozzine, anche pieghevoli, e comode - diversi materassi e cuscini antidecubito - poltrone da salotto reclinabili.

I materassi e i cuscini in dotazione alle camere sono in materiale ignifugo.

Vi sono inoltre diversi strumenti sanitari, strumenti per misurazione della pressione, per aerosol, pompe, materiale mono uso etc.

Tutti questi materiali sono a carico della Casa Protetta.

Sono a disposizione della struttura tutte le attrezzature previste ai fini della sicurezza (estintori, coperte, etc.)



## PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI

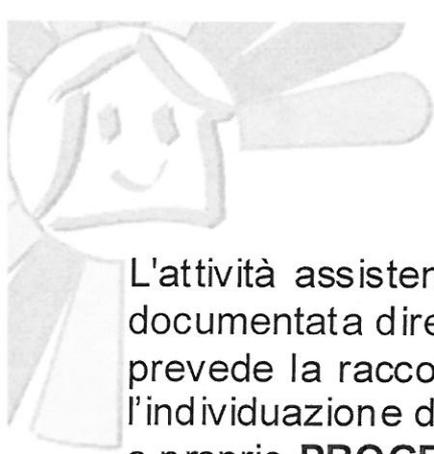
### L'ASSISTENZA DIRETTA

In Casa Protetta è prevista la presenza media di un operatore addetto all'assistenza ogni due ospiti dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24, che garantisce un'attenzione continuativa ai bisogni dell'ospite; inoltre, poiché a turno si susseguono numerosi operatori, sono presenti, nei giorni feriali, le figure di Responsabili dell'Attività Assistenziale (R.A.A.) che raccolgono quotidianamente informazioni, episodi, situazioni importanti degli ospiti e programmano con le figure professionali specializzate un programma assistenziale adeguato ed efficace.

Settimanalmente, le R.A.A. s'incontrano col personale addetto all'assistenza, le infermiere e la fisioterapista nella riunione di reparto, per aggiornare le cartelle individuali degli ospiti e fare piccole modifiche all'organizzazione delle attività assistenziali e sanitarie.

Il programma assistenziale diretto all'ospite prevede le seguenti attività, mediante l'uso di appositi **protocolli di comportamento** (prassi) che garantiscono **standard qualitativi** di servizio:

- aiuto nelle attività della persona su se stessa: alzata, igiene (quotidiana, al bisogno e bagno settimanale), vestizione, nutrizione;
- attività volte a favorire l'autosufficienza: aiuto nella deambulazione, aiuti nel movimento degli arti in genere, accorgimenti ai fini delle giuste posizioni articolari nel riposo, mobilitazione degli allettati, aiuto nella movimentazione durante igiene, pasti etc.;
- attività igienico-sanitarie (con eventuale intervento del personale infermieristico): prevenzione delle piaghe da decubito e controllo nell'assunzione dei farmaci;
- attività che favoriscono la vita di relazione e la socializzazione (vedi ANIMAZIONE);
- aiuto per il governo della casa: cambio e riordino letto, comodino etc.



L'attività assistenziale nei confronti di ogni ospite della Casa Protetta, è documentata direttamente in una **cartella assistenziale dell'ospite**, che prevede la raccolta delle informazioni precedenti e seguenti l'ingresso e l'individuazione del piano di lavoro sull'anziano, definendo inoltre un vero e proprio **PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE**, concordato tra la Coordinatrice di Struttura, le Responsabili dell'Attività Assistenziale, le infermiere professionali, la fisioterapista, il Medico e l'Operatore Socio-Sanitario identificato come tutor.

### **I numeri dell'assistenza:**

- **al mattino dal lunedì alla domenica**, sono presenti n. 8 Operatori/Operatrici addetti all'assistenza, oltre n. 1 addetta al Servizio Alberghiero
- **al pomeriggio dal lunedì alla domenica**, sono presenti n. 6 Operatori/Operatrici addetti all'assistenza, oltre 1 addetta all'Animazione (nei pomeriggi di lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e domenica);
- **la notte** sono presenti n. 2 Operatori/Operatrici addetti all'assistenza.

Le ferie e le malattie sono gestite da un apposito programma, che prevede diverse eventualità:

- la sostituzione dell'operatore in malattia (possibilmente già dal primo giorno di malattia);
- in caso di difficoltà, attuazione di un piano di emergenza durante il primo giorno di malattia, che prevede la riduzione del numero dei bagni previsti per quel giorno, rimandati ai giorni successivi.

**In caso di sciopero** si attua il programma di emergenza.

L'attività delle Operatrici addette all'assistenza è definita in un apposito **Programma di Lavoro**, nel rispetto dei bisogni e dei tempi degli ospiti. Il programma è periodicamente verificato e rinnovato dalle Responsabili dell'Attività Assistenziale, con la collaborazione delle operatrici e con la supervisione della Coordinatrice.

## **I RESPONSABILI DELLA CASA PROTETTA**

Sintesi di compiti e mansioni delle figure professionali con particolari responsabilità in Casa Protetta:

### **Coordinatore Responsabile:**

Coordina l'attività generale della struttura e dei suoi servizi interni: supervisiona l'organizzazione del lavoro, la gestione dei turni, l'andamento dell'attività e cura la gestione del personale, la formazione, l'integrazione socio-sanitaria tra le figure operanti in struttura.

Si occupa, inoltre, dell'accoglimento della domanda per gli ingressi temporanei, della stipulazione dei contratti con i familiari di tutti gli ospiti, dell'accoglimento di reclami; cura i rapporti con l'Azienda Usl e con i soggetti privati erogatori di servizi all'interno della struttura.

Collabora con le figure referenti per gli altri Servizi e con il Direttore nell'organizzazione delle attività comuni e nella realizzazione delle politiche sociali del Comune.

### **Responsabili dell'Attività Assistenziale:**

Elaborano e propongono al Coordinatore il programma assistenziale di reparto o nucleo; si occupano della raccolta e tenuta di dati ed informazioni relative al reparto e ai singoli anziani. Realizzano il programma assistenziale mediante le attività di indirizzo e controllo degli operatori addetti all'assistenza di base e degli infermieri, attivazione del flusso di informazioni, approvvigionamento di materiali necessari; gestiscono nella quotidianità il rapporto coi familiari e con il volontariato.

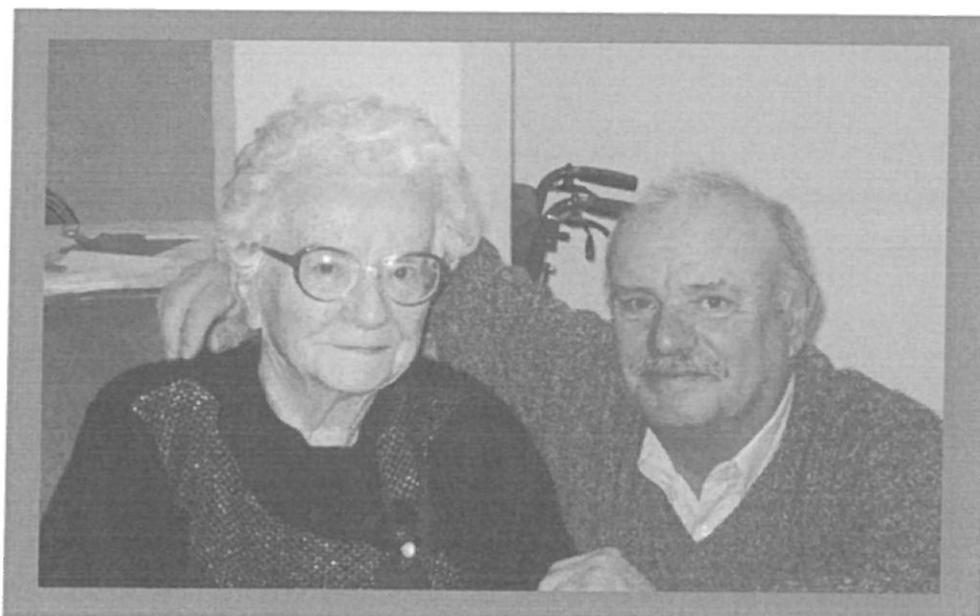


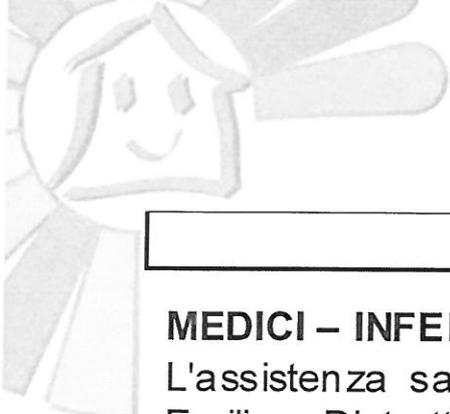


## PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

### GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

L'igiene personale del mattino è effettuata seguendo le procedure da protocollo e con riguardo alle esigenze di ciascun ospite. S'individua un orario personalizzato di alzata secondo le abitudini dell'ospite e compatibile con quelli previsti dal servizio. Una volta effettuata la colazione, l'ospite accede alle varie attività della Casa Protetta (palestra, attività di animazione), oppure è accompagnato a eventuali visite specialistiche o ad altre funzioni svolte all'esterno della struttura. Prima del pranzo, gli ospiti sono accompagnati in bagno ed eventualmente cambiati; sono quindi condotti al tavolo per la somministrazione del pasto. Al termine, gli ospiti sono accompagnati in camera e sistemati a letto per il riposo pomeridiano. Dopo l'alzata pomeridiana, sono somministrate bevande calde o fredde o piccoli spuntini (yogurt, biscotti), gli ospiti sono accompagnati nelle sale di nucleo per le attività previste dal servizio di animazione, oppure ricevono la visita di parenti e amici. Per la cena si procede come per il pranzo. A fine pasto, se non desiderano rimanere alzati, gli ospiti sono preparati per il riposo notturno. Durante la notte, l'ospite se in grado, può avvalersi del campanello di chiamata per eventuali bisogni; chi non è in grado di utilizzarlo, invece, è controllato con maggior frequenza dagli operatori. Durante la notte, se si presentano problemi inerenti alla salute dell'ospite, l'operatore può richiedere l'intervento della guardia medica.





## PRESTAZIONI SANITARIE

### MEDICI – INFERMIERI – FISIOTERAPISTI

L'assistenza sanitaria è in parte a carico dell'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto di Guastalla, con la quale la Casa Protetta è convenzionata per n. 39 posti letto definitivi ed 1 posto letto dedicato ai ricoveri temporanei di sollievo di cui al D.G.R 1206/07, in parte dell'Istituzione Comune di Novellara, (per i 20 posti non convenzionati).

L'assistenza sanitaria, garantita mediante appositi programmi di lavoro aggiornati periodicamente, consiste in:

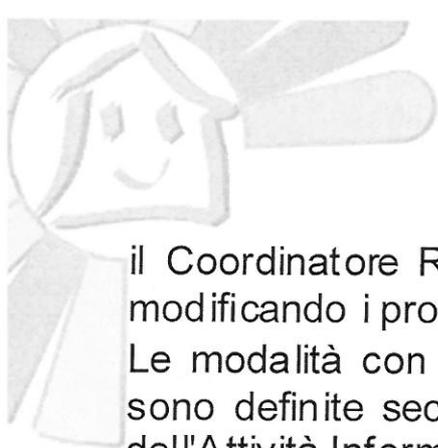
- 1) **n. 1 medico** che assicura interventi di prevenzione e controllo costanti: Dott.ssa Carrara Daniela, la quale garantisce la propria presenza in Casa Protetta il lunedì e il mercoledì mattina dopo le 10 e il venerdì pomeriggio dopo le 14,30. Anche gli altri medici hanno accesso alla struttura, ma solo su chiamata. L'ospite al momento dell'ingresso mantiene il proprio medico, salvo diversa volontà da parte dell'ospite o dei suoi famigliari. Il Coordinatore Responsabile, sentito l'ospite e i suoi famigliari, attua la procedura del cambio del medico. La Dott.ssa Carrara Daniela svolge anche funzioni di coordinamento delle attività sanitarie in struttura, ovvero:
  - collabora all'elaborazione e realizzazione del programma annuale di struttura;
  - verifica le prestazioni sanitarie garantite in struttura;
  - assicura che siano definiti ed adottati idonei metodi, prassi e strumenti di intervento sanitario e riabilitativo;
  - contribuisce all'integrazione delle attività sanitarie con le altre attività in struttura.

Tale attività è garantita in circa n. 6 ore settimanali.

- 2) **n. 6 infermieri/e professionali** (n. 3 dipendenti dell'Azienda U.S.L. e n. 3 dipendenti della Coop. Soc. CO.RE.SS, soggetto privato incaricato dall'Istituzione) che garantiscono assistenza infermieristica diurna (un infermiere ogni 12 anziani). Gli infermieri professionali, in servizio alla data attuale, garantiscono il seguente orario:

**dal lunedì al domenica : dalle 7,30 alle 19,30**

Il personale infermieristico, pur dipendendo dal proprio responsabile dell'Azienda U.S.L. Distretto di Guastalla, si raccorda col personale addetto all'assistenza tramite le Responsabili dell'Attività Assistenziale ed



il Coordinatore Responsabile, facendo verifiche periodiche dell'attività e modificando i programmi di lavoro.

Le modalità con cui sono effettuate le attività specifiche infermieristiche sono definite secondo protocolli di cura concordati con la Responsabile dell'Attività Infermieristica Territoriale del Distretto di Guastalla.

### 3) n. 2 fisioterapisti/e

**lunedì, martedì e giovedì dalle 8.00 alle 14.00 per un totale di 36 ore settimanali** per attività di recupero e mantenimento delle capacità funzionali, mediante programmi di riattivazione, riabilitazione e ginnastica individuale o di gruppo. Inoltre, fornisce consigli al personale addetto all'assistenza, per la continuazione dell'attività di recupero e mantenimento. La fisioterapista, provvede, qualora l'anziano ne abbia bisogno, a destinare idonei ausili per la deambulazione (carrozze, girelli, tripodi, ...) fra quelli di proprietà della struttura; in alternativa inoltrerà domanda all'Ufficio Ausili dell'A.U.S.L. per usufruire della fornitura gratuita. Qualora, al momento dell'ingresso, l'anziano sia già in possesso di un ausilio, lo può utilizzare previa segnalazione alla fisioterapista, la quale provvederà a identificarlo con apposita targhetta.

## I FARMACI E LE VISITE

Agli ospiti sono assicurati **GRATUITAMENTE** tutti i farmaci a uso ospedaliero.

I farmaci non inseriti nel prontuario ospedaliero sono a carico dei degenti (vedi LA CAUZIONE).

La gestione e il controllo dei farmaci e della loro somministrazione sono compiti del personale infermieristico presente in struttura.

Sono previsti accessi ai poliambulatori specialistici ed esami con percorsi preferenziali. Ospiti e familiari sono informati preventivamente su visite, farmaci ed esami dal personale infermieristico.

Per le visite ai poliambulatori specialistici e le degenze in day hospital è preferibile la presenza di un familiare. In caso d'impossibilità, è opportuno darne comunicazione ad una R.A.A.

L'eventuale prenotazione di ambulanza per il trasporto alla visita, è compito dell'infermiere. Le spese dovute per il trasporto, in ambito provinciale, sono a carico dell'Istituzione Servizi Sociali "I Millefiori".

L'Azienda U.S.L. assicura i trasporti in caso di ricovero ordinario e dimissione dai presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati, di anziani non autosufficienti allettati o non trasportabili con i mezzi ordinari, ospitati nella struttura.



## PRESTAZIONI ALBERGHIERE

### **Servizio Camere**

La Casa Protetta è dotata di camere singole e camere a 2 posti letto. Esse sono completamente arredate e attrezzate per far fronte a esigenze terapeutiche e a difficoltà di deambulazione; analoghi accorgimenti sono stati presi per i servizi igienici. Ogni ospite ha a propria disposizione un letto completo di materasso e biancheria, dotato di “testaletto” con campanello per le chiamate d'emergenza; ha, inoltre, a disposizione un armadio ove riporre il proprio vestiario e un comodino. Gli anziani possono portare nella propria stanza suppellettili, foto e oggetti personali. La sistemazione degli ospiti e i cambi di camera sono effettuati dalle Responsabili dell'Attività Assistenziale, sentiti comunque gli ospiti e i loro familiari.

### **Servizio di Guardaroba**

La Casa Protetta garantisce un servizio di lavanderia (operante dal lunedì al sabato) sia per il guardaroba personale dell'ospite, tramite una lavanderia interna che assegna un numero d'identificazione per i capi personali (vedi IL CORREDO DELL'OSPITE), sia per articoli comuni quali fazzoletti, asciugamani, tovaglioli e tovaglie.

Per gli effetti lettereci (coperte, federe, lenzuola, traverse) il servizio di lavanderia è assicurato da una ditta esterna.

La lavanderia non è attrezzata per lavare capi di vestiario particolarmente delicati (seta, lino, ...), per questa ragione s'invitano gli ospiti e i familiari a limitarne l'uso o a provvedere direttamente al loro lavaggio.

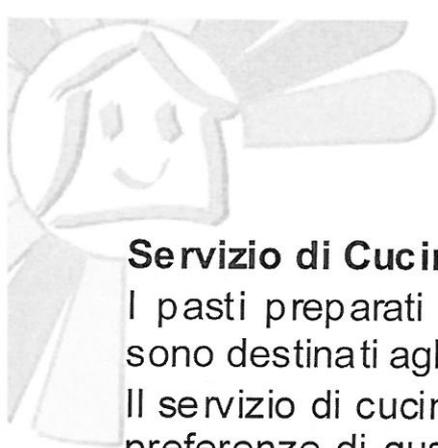
Qualora vi siano richieste particolari, occorre prendere accordi con le Responsabili dell'Attività Assistenziale.

### **Pulizia degli ambienti**

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle stanze sono garantite da una ditta esterna individuata tramite una gara d'appalto. Gli interventi di pulizia e igiene sono distinti in:

- Ordinari;
- Periodici con cadenza trimestrale, semestrale ed annuale.

Il personale addetto alle pulizie è tenuto al rispetto della privacy dell'ospite.



## Servizio di Cucina

I pasti preparati dalla cucina interna centralizzata della Casa Protetta, sono destinati agli ospiti interni, dei Centri Diurni e agli utenti a domicilio.

Il servizio di cucina interna, garantisce un menù che tiene conto sia delle preferenze di gusto sia delle necessità nutrizionali degli ospiti; il menù è approvato dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione facente capo all'Azienda U.S.L. ed è articolato su più settimane. Sono previsti menù estivi e invernali. Un fattore che riveste particolare importanza è la varietà, non solo per garantire l'apporto costante ed equilibrato di tutti gli elementi nutrizionali, ma anche per non incorrere nella monotonia. Nella predisposizione del menù si segue la disponibilità stagionale dei vari prodotti. Le modalità di cottura adottate consentono una vasta scelta di piatti da proporre, che rispettano anche le abitudini della cucina tradizionale.

E' un menù personalizzato secondo i casi, su segnalazione del personale infermieristico che dà indicazioni individualizzate sulla quantità, sugli ingredienti e sulla consistenza (**dieta solida, semi-solida, liquida**), secondo la prescrizione del medico. Il personale addetto alle cucine è in stretto contatto con il personale dell'assistenza.

La distribuzione dei pasti avviene iniziando alternativamente dai due reparti a giorni alterni.

Il **menu giornaliero** è presentato in una lavagna posta nelle sale da pranzo di nucleo.

La cucina, inoltre, è sempre disponibile per servizi extra (feste di compleanno, festeggiamenti natalizi o pasquali, ricorrenze significative, festeggiamenti organizzati dal servizio di animazione).

La distribuzione dei pasti in Casa Protetta è organizzata con uno specifico programma di dispensa, organizzato su due orari, secondo una valutazione personalizzata dei bisogni prevalenti (diete, prescrizioni mediche, rischi nell'assunzione del cibo, autonomia nell'assunzione del cibo).

Tale servizio è organizzato dalle R.A.A., in collaborazione con le altre figure professionali interessate.

In aiuto ai servizi alberghieri operano alcuni volontari che svolgono attività di supporto al personale addetto all'assistenza.

Tali volontari hanno seguito la formazione richiesta per addetti alla somministrazione del cibo.



### **Orari dei pasti:**

Colazione: dalle ore 7,30 alle ore 9,30

Pranzo: ore 12,00

Merenda: dalle ore 14,30

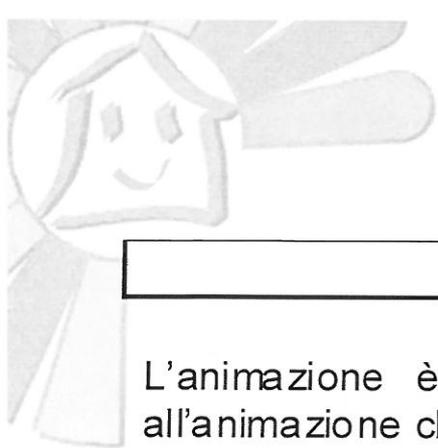
Cena: 1° turno alle ore 18,00 / 2° turno ore 18,30



### **Servizio di parrucchiera, barbiere e pedicure**

Tali servizi sono garantiti all'ospite, mediante presenze programmate al mattino in concomitanza con il bagno settimanale, da personale addetto all'assistenza.

L'operatrice che svolge funzione di Parrucchiera può effettuare: messa in piega, taglio, permanente e tintura. Queste prestazioni sono a carico dell'Istituzione Servizi Sociali "I Millefiori" e sono considerate un completamento dell'attività di assistenza.



## ANIMAZIONE

L'animazione è garantita dalla presenza di un operatore addetto all'animazione che organizza attività fisse per piccoli gruppi dal lunedì al venerdì (sia mattino sia pomeriggio), attività rivolte all'intera struttura di tipo ricreativo e sociale (incontri con le scuole, spettacoli vari) e "feste" per esaltare particolari ricorrenze tradizionali. Per quanto riguarda l'uscita dalla struttura, il servizio di animazione propone uscite in paese, partecipazione a feste organizzate da associazioni presenti sul territorio oppure risponde a richieste personali degli ospiti. Nello specifico, le attività che hanno cadenza settimanale hanno lo scopo di riattivare, mantenere e incrementare le potenzialità di ciascuno e di favorire la socializzazione.

Esiste un programma standard di attività garantite, fisse nell'arco della settimana e attività variabili secondo il periodo, dei bisogni e delle richieste degli ospiti, delle disponibilità di volontari e collaboratori, etc.

Tra le attività fisse ci sono: la **tombola** un pomeriggio la settimana, la **ginnastica di gruppo** una o due volte la settimana e il recupero motorio in diversi giorni della settimana.

Tra le attività variabili, secondo l'interesse degli ospiti, ci sono: **cineforum, giochi con le carte, dama, puzzle, giochi di parole e di memoria, creazione biglietti e festoni, creazione di oggetti in vari materiali, lettura e ascolto di libri e giornali, pet therapy, raccolta di detti e filastrocche, attività di cucina.**

Altre attività possono essere inserite se gradite agli ospiti. Quando possibile si cerca di coinvolgere negli eventi della Casa Protetta gli anziani degli altri servizi.

Mensilmente, in un pomeriggio feriale, sono festeggiati i **compleanni** di tutto il mese.

L'animatore è presente almeno n. 6 mattine e n. 3 pomeriggi la settimana. Durante la sua malattia e le sue ferie non è sostituito, ma le attività di animazione sono garantite (anche se in misura ridotta) dal personale Addetto all'Assistenza o da personale esterno.

Per uscite, feste, lotterie, l'organizzazione è in parte affidata anche all'ufficio, in alcune occasioni con la collaborazione del Circolo Ricreativo Novellarese e gli altri servizi comunali.



## I DIRITTI DELL'OSPITE

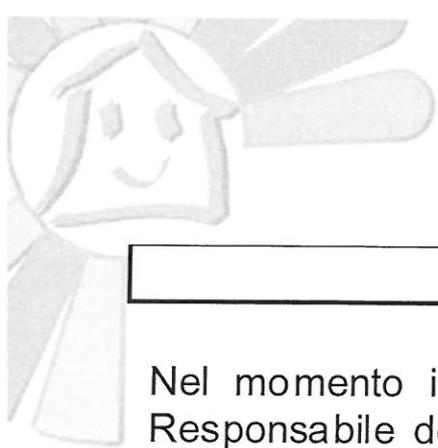
L'ospite è l'anziano non autosufficiente bisognoso di assistenza diretta e sanitaria specifiche.

I diritti dell'ospite sono:

- Diritto al decoro;
- Diritto a un'adeguata alimentazione e a un sonno tranquillo;
- Diritto all'individualità;
- Diritto alla sicurezza;
- Diritto al corretto contatto con la famiglia e gli amici;
- Diritto alla privacy.

## VERIFICA DELLA QUALITA'

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



## L'INGRESSO

Nel momento in cui un posto in Casa Protetta si rende vacante, il Responsabile del Caso insieme al Coordinatore, organizza la copertura del posto nel tempo più breve possibile (non oltre i 7 giorni), salvo carenze nella lista di attesa.

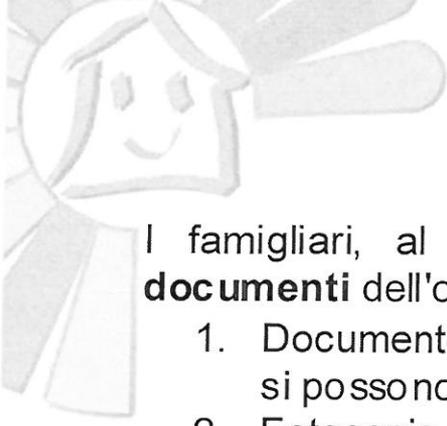
E' comunicata la disponibilità di posto ai famigliari dell'anziano in lista di attesa, i quali, nel più breve tempo possibile, devono accettare o meno la proposta. In caso di rifiuto, il nominativo dell'anziano non è depennato dalla lista d'attesa, ma posto alla fine.

Prima dell'ingresso vero e proprio in struttura, il Coordinatore di Struttura, la R.A.A. e un'infermiera effettuano una visita domiciliare: momento di conoscenza reciproca con il futuro ospite e occasione per prendere accordi per l'ingresso e incontrare i famigliari. In tale incontro, infatti, sono attuate le prime procedure per l'ingresso:

- Sono fornite informazioni sulle regole di gestione e di vita comunitaria della Casa Protetta e consegnata la Carta dei Servizi ai famigliari.
- Sono richieste le informazioni necessarie e utili alla permanenza dell'ospite presso la Casa Protetta; compilata un'apposita scheda, si procede alla compilazione e firma del contratto d'ingresso;
- Sono messe per iscritto tutte le condizioni particolari non previste dalla Carta dei Servizi, ma richieste dai famigliari e accettate dalla struttura.

L'orario e la data dell'ingresso sono concordati con preferenza per il mattino dal lunedì al venerdì.

Qualora il futuro ospite sia ricoverato in una struttura ospedaliera o Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) della Provincia di Reggio Emilia, il Responsabile del Caso o il Coordinatore prende direttamente accordi con la struttura da cui l'ospite è in dimissione, previo consenso coi famigliari. Se il futuro ospite è ricoverato presso una struttura privata, l'accordo per la dimissione è di competenza dei famigliari.



I familiari, al momento dell'ingresso, devono produrre i seguenti **documenti** dell'ospite:

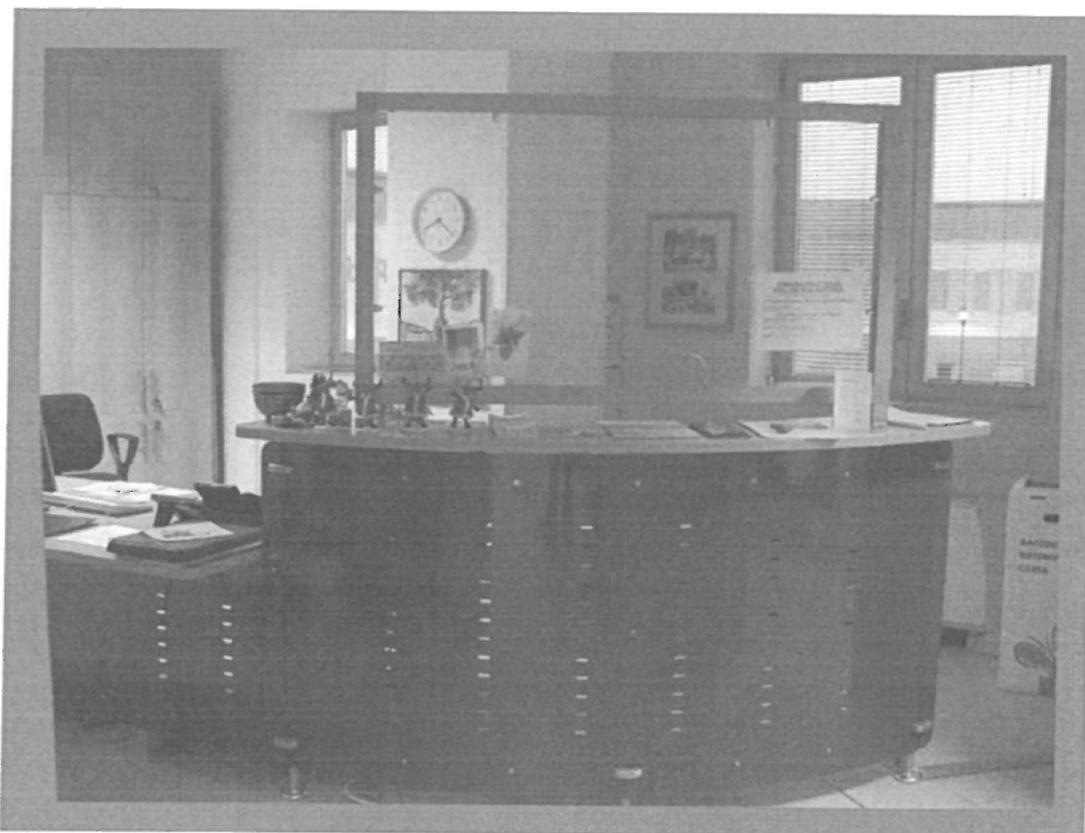
1. Documento d'identità personale (in assenza di documento valido, si possono prendere accordi per farlo fare in struttura);
2. Fotocopia del codice fiscale;
3. Fotocopia verbale d'accompagnamento (eventuale);
4. Tesserino sanitario ed esenzione ticket in originale;
5. Documentazione sanitaria recente.

Inoltre, occorrono:

- Indirizzi e numeri telefonici dei familiari;
- Individuazione del **famigliare referente**;
- Copia dei documenti attestanti interdizione o inabilitazione.

Entro sei mesi dall'ingresso, i familiari devono procedere al cambio di residenza presso la Casa Protetta.

Sono assegnati il posto letto e il posto a tavola con attenzione a eventuali amicizie e possibilità di relazioni positive con altri ospiti. Rimane, comunque, facoltà della struttura, effettuare eventuali cambi camera a seconda di esigenze contingenti.





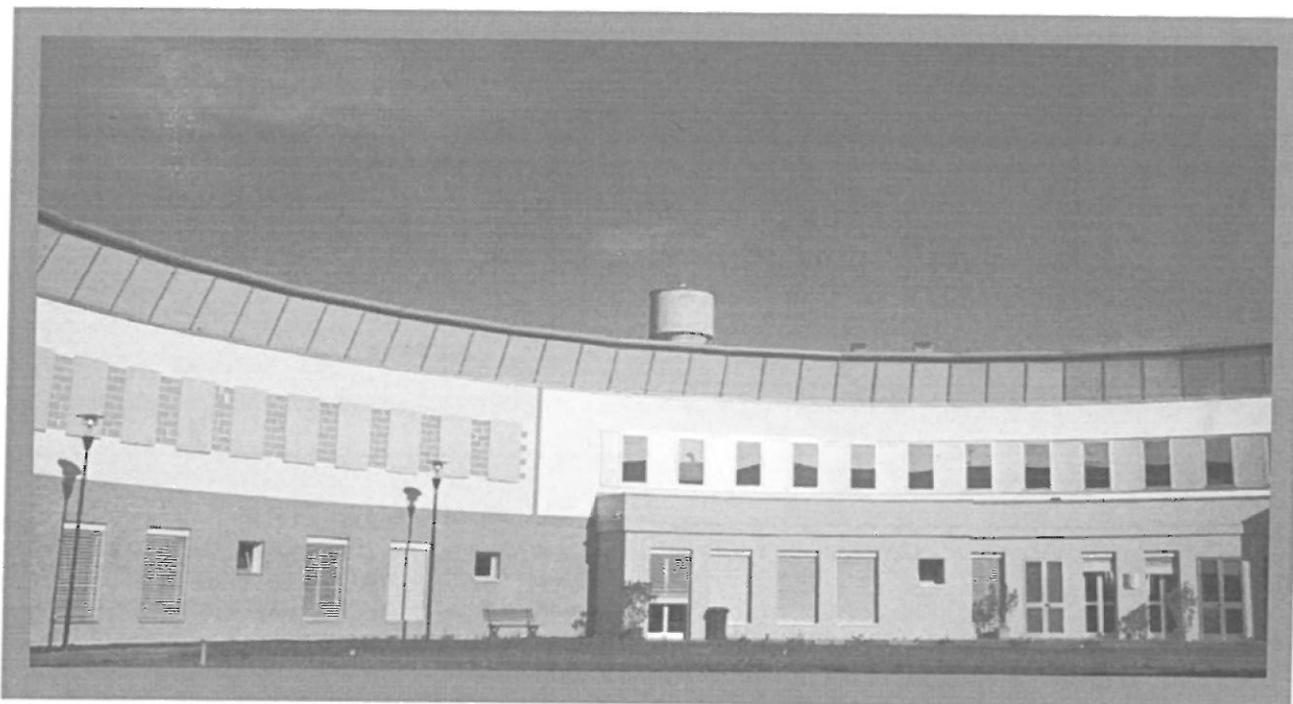
## IL CORREDO DELL'OSPITE

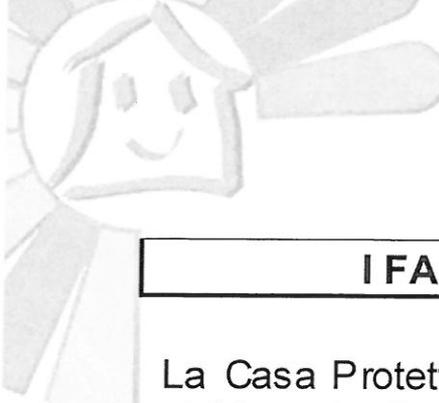
Il familiare, prima del giorno d'ingresso, è pregato di concordare con la responsabile di nucleo l'elenco degli indumenti da portare al momento del ricovero. Biancheria e indumenti devono essere "marcati", a cura dei familiari, mediante un numero di riferimento che sarà assegnato in sede di visita domiciliare pre-ingresso. In caso di necessità, al cambio di stagione o in caso di capi di vestiario consumati, le R.A.A. chiederanno il rinnovo del vestiario, indicando i capi necessari.

E' possibile per i familiari lavare a casa i capi di vestiario, previo accordo con le R.A.A. senza che questo comporti diminuzioni nell'importo della retta.

Gli effetti lettereschi e i prodotti per l'igiene dell'ospite sono forniti dalla Casa Protetta.

Per gli anziani che occupano posti convenzionati, i prodotti per l'incontinenza (pannoloni) sono forniti dalla Casa Protetta e sono compresi nella retta di mantenimento; gli ospiti che occupano posti non convenzionati, se aventi diritto, possono usufruire della fornitura dei presidi da parte dell'Azienda Usl.





## I FAMIGLIARI, GLI AMICI ED IL VOLONTARIATO

La Casa Protetta riconosce la piena titolarità della famiglia nella risposta ai bisogni affettivi degli anziani e incoraggia tutte le possibili forme di collaborazione. Con la famiglia, infatti, si organizza l'inserimento in struttura dell'anziano, si verifica la sua avvenuta integrazione, si organizzano le visite fuori dalla struttura, si festeggiano le ricorrenze più significative e si progettano gli interventi individualizzati tendenti al raggiungimento di obiettivi specifici.

Durante tutta la giornata sono possibili le **visite di famigliari e amici** agli ospiti **dalle ore 9,30 alle ore 21,00**. I casi di deroga a questo principio sono stabiliti in accordo con le RAA e solo per esigenze particolari, a tutela della privacy degli ospiti nel momento dell'alzata e per garantire agli operatori di poter rivolgere tutta l'attenzione dovuta agli ospiti.

Durante i pasti è possibile avere la presenza di **un solo** familiare o amico, per motivi di spazio e per evitare confusione. In ogni caso, tutti coloro che visitano gli anziani, devono attenersi alle istruzioni degli Operatori Addetti all'Assistenza.

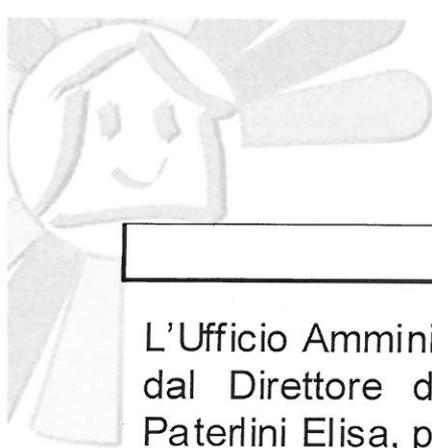
**I familiari devono rispettare le funzioni svolte dagli operatori e non sono autorizzati a sostituirsi ad essi nelle pratiche assistenziali; se assistono il proprio congiunto nel momento del pasto, per motivi igienici devono evitare di avvicinarsi al carrello della dispensa.**

Per colloqui con le Responsabili dell'Attività Assistenziale e le infermiere, è necessario accertarsi, anche tramite telefono, della loro disponibilità.

L'Istituzione organizza annualmente alcuni incontri tra i responsabili e i parenti degli ospiti, al fine di stabilire un momento di dialogo su temi, fatti, progetti inerenti alla struttura.

Presso la struttura è stimolata ed incentivata la presenza e la partecipazione del Volontariato. Sono previste forme di partecipazione:

- libere
- organizzate (ovvero legate a finalità specifiche concordate con i servizi dell'Ente)
- convenzionate (cioè vincolate alla realizzazione di attività previste in una apposita convenzione)



## I SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ufficio Amministrativo, posto al primo piano della struttura, è coordinato dal Direttore dell'Istituzione Servizi Sociali "I MILLEFIORI" Dott.ssa Paterlini Elisa, posto al primo piano della struttura.

Il personale dell'Ufficio è così composto:

- Dott.ssa Virgili Milena - Coordinatore Responsabile della Casa Protetta
- Sig.ra Garuti Roberta – Esperto Amministrativo
- Sig.ra Zaniboni Susanna - Esperto Contabile
- Sig.ra Bartoli Emanuela – Istruttore Amministrativo
- Dott.ssa Pazzi Vania – Ass. Soc. Responsabile del Caso

L'Ufficio svolge tutte le funzioni concernenti la gestione amministrativa e contabile dell'Istituzione "I Millefiori" ed ai servizi da essa gestiti.

L'Ufficio Amministrativo è sempre disponibile, anche su appuntamento, dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 – **Tel 0522 654948** – per chiarimenti, richieste, reclami e informazioni relativi alle competenze sopra citate.

## ALTRE REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Nessuna pratica religiosa può essere imposta agli ospiti. Soltanto essi sono liberi di frequentare o farsi assistere dal ministro del culto scelto. La Casa Protetta assicura questa assistenza mediante accordi con l'autorità ecclesiastica competente.

La S. Messa della domenica è celebrata solitamente nel pomeriggio del sabato.

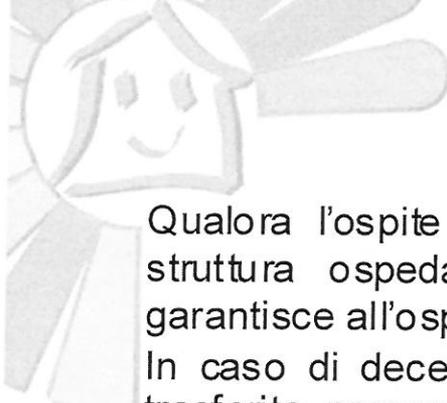
E' possibile per l'ospite disporre di **piccole somme di denaro**, che possono essere conservate nella cassaforte della struttura.

Per motivi di sicurezza si consiglia di **non tenere oggetti preziosi nelle camere**. L'Istituzione non risponde dello smarrimento di cose di valore di proprietà degli ospiti.

Chi lo desidera può richiedere l'installazione di un **televisore in camera**, previo accordo con le Responsabili dell'Attività Assistenziale. Si ricorda che per l'utilizzo di tali apparecchi non è necessario il pagamento annuale del canone RAI, già assolto dalla struttura.

Il personale della struttura provvede a consegnare la **posta** giornaliera a ospiti e familiari. Per accordi diversi, rivolgersi al Coordinatore.





Qualora l'ospite abbia bisogno di un periodo di degenza presso una struttura ospedaliera, l'Istituzione, per tutto il periodo di ricovero, garantisce all'ospite la conservazione del posto letto.

In caso di decesso dell'ospite presso la Casa Protetta, la salma sarà trasferita presso la Camera Mortuaria del Cimitero di Novellara, dove rimarrà sino a esequie avvenute.

## USCITA DALLA CASA PROTETTA

Tutti gli ospiti che lo desiderano, possono essere dimessi definitivamente, previo accordo dei familiari con il Coordinatore e le Responsabili dell'Attività Assistenziale.

Il Coordinatore e le Responsabili dell'Attività Assistenziale, concorderanno con l'ospite e i familiari la dimissione dalla struttura.

Nel caso in cui l'ospite abbia intenzione di uscire temporaneamente per alcune ore per andare a far visita a parenti e/o amici o per altri motivi, oppure intenda assentarsi per alcuni giorni, deve sempre avvertire in anticipo le Responsabili dell'Attività Assistenziale al fine di permettere la migliore organizzazione.

Qualora l'ospite o i suoi famigliari abbiano stipulato un **contratto d'ingresso temporaneo**, la data di dimissione è quella prevista dal contratto.

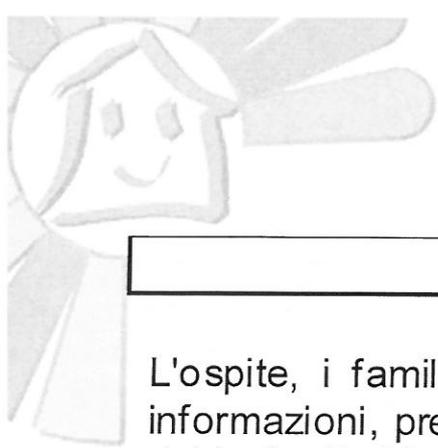
## LA CAUZIONE

Al momento dell'ingresso, l'ospite è tenuto a versare una quota di Euro 100,00 presso la Tesoreria Banca Reggiana Credito Cooperativo filiale di Novellara, somma che sarà utilizzata per le spese di farmaci, ticket, certificati, trasporti in ambulanza fuori dall'ambito provinciale e altro. Periodicamente, è inviato al familiare referente l'estratto contabile, con il dettaglio delle spese e il saldo della cauzione.

Qualora risultasse un debito nei confronti della Casa Protetta, l'Ufficio invierà la richiesta d'integrazione della cauzione.

In caso d'uscita definitiva dell'ospite (per dimissioni o decesso), l'Ufficio dispone la restituzione della cauzione rimasta e avverte i famigliari mediante invio di lettera con l'ammontare del saldo della cauzione.

Referente per la gestione della cauzione è la Coordinatrice di Struttura, dott. ssa Milena Virgili – Tel. 0522/655484.



## INFORMAZIONI E RECLAMI

L'ospite, i familiari e chiunque ritenga di averne diritto, può chiedere informazioni, presentare proposte di miglioramento, segnalare disservizi, richieste di chiarimenti riguardanti l'organizzazione del servizio, richieste di rimborso per eventuali danni causati a oggetti, richieste di accesso a documentazioni amministrative ai soggetti che erogano direttamente i servizi socio-assistenziali.

Si ricorda che i dati assistenziali e sanitari relativi all'ospite sono coperti dal **diritto di privacy** e pertanto il familiare, al momento dell'ingresso autorizza l'utilizzo di tali dati finalizzato al solo trattamento e cura dell'anziano ospite.

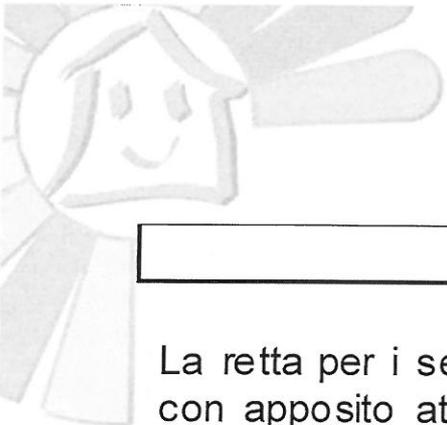
Preferibilmente le richieste d'informazioni importanti e i reclami rilevanti, devono essere fatti al personale Responsabile dell'Attività Assistenziale o al Coordinatore.

**I numeri di telefono e gli orari sono i seguenti:**

- **Responsabili Attività Assistenziale nucleo EST:**  
0522 / 655489 Sig.ra Tagliavini Fiorenza o Sig.ra Piattoni Anita:  
**orari:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00  
sabato : dalle 8.30 alle 13.00
- **Responsabile Attività Assistenziale nucleo OVEST:**  
0522 / 655492 Sig.ra Dignatici Loretta (dipendente Coop. Soc. CO.RE.SS di Reggio Emilia):  
**orari:** dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- **Coordinatore Responsabile:** 0522 / 654948  
Dott.ssa Virgili Milena  
**orari:** dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00  
E' possibile fissare un appuntamento in orari diversi.

E' sempre possibile fare **offerte e donazioni** alla Casa Protetta: a tal scopo occorre rivolgersi all'Ufficio Sanità e Sicurezza Sociale.

L'elenco degli offerenti è pubblicato periodicamente sul giornale "Novellara Notizie", mensile pubblicato dal Comune di Novellara e su altri giornali a diffusione locale che ne fanno richiesta.



## LA RETTA

La retta per i servizi è deliberata annualmente dal Consiglio Comunale con apposito atto ed è comprensiva di tutte le spese di mantenimento dell'ospite.

La Regione Emilia Romagna concede contributi nominativi alle spese assistenziali, rideterminati anno per anno, per ogni ospite convenzionato. Gli ospiti convenzionati sono 39. Per gli altri ospiti definitivi ma non convenzionati, è applicata una retta leggermente superiore. Gli ospiti non convenzionati diventano convenzionati nel momento in cui si libera un posto di ospite convenzionato. Tale passaggio avviene qualora sussistano tutti i requisiti richiesti dalla Regione Emilia Romagna (età, non autosufficienza certificata, residenza).

Per gli ospiti ricoverati temporaneamente in Casa Protetta, è applicata la retta giornaliera pari a Euro 78.00 per l'anno 2011, a motivo del mancato contributo nominativo regionale e del maggiore impegno organizzativo che tali ingressi comportano.

Le rette di mantenimento e i contributi Regionali non coprono totalmente i costi di mantenimento di un anziano in Casa Protetta, quindi il Comune di Novellara contribuisce col proprio bilancio alla quota mancante.

Nel caso in cui l'ospite, con i propri redditi, non sia in grado di coprire la retta di ricovero, il familiare può presentare domanda di contributo, la quale sarà valutata dall'Istituzione a seguito di presentazione di tutta la documentazione richiesta.

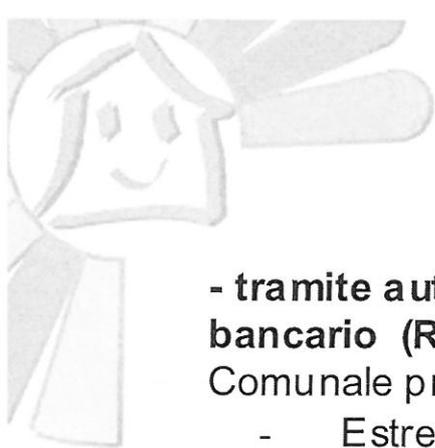
**In caso di ricovero ospedaliero dell'ospite, sarà detratta dalla retta di degenza una quota forfettaria pari ad € 10,00 per ogni giorno di ricovero, per il mancato consumo dei pasti.**

**In caso di ricovero, non è assicurata nessuna assistenza se non presso la propria sede.**

La retta è dovuta dal giorno in cui la Casa Protetta dà disponibilità per l'ingresso, anche qualora effettivamente il posto non venga occupato.

La retta è emessa entro i primi 15 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 Tesoreria del Comune di Novellara, Banca Reggiana Credito Cooperativo filiale di Novellara (Piazza Unità d'Italia n. 32); oppure:



- **tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario (R.I.D.)**, compilando apposito modulo presso la Tesoreria Comunale presentando i seguenti documenti:

- Estremi del conto corrente bancario (codice IBAN sul quale appoggiare il pagamento);
- Codice Fiscale dell'intestatario del conto corrente e dell'anziano.

Annualmente è inviata al familiare referente una **certificazione per la deduzione dai redditi** della quota d'oneri assistenziali e delle spese sanitarie, così come prevede la normativa vigente.

## RICOVERI TEMPORANEI DI SOLLIEVO

Le accoglienze temporanee di sollievo sono un'opportunità e una risorsa per sostenere la permanenza al domicilio della persona non-autosufficiente e costituiscono una delle opportunità da utilizzare nel programma personalizzato di vita e di cura, come previsto dalla direttiva della Giunta Regionale n. 1206/2007.

Destinatari di questo tipo di accoglienza, in via prioritaria, sono anziani non-autosufficienti residenti presso il Comune di Novellara. La domanda di accoglienza temporanea, redatta su apposito modulo, può essere accolta dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso o dal Coordinatore di Struttura, i quali forniranno tutte le informazioni del caso, anche mediante consegna dell'apposito regolamento.

Per i ricoveri di sollievo convenzionati si fa riferimento agli accordi distrettuali.



**I Millefiori**  
Istituzione Servizi Sociali

Via Costituzione 10/B  
42017 Novellara (Re)  
Tel. 0522/654948  
[millefiori@comune.novellara.re.it](mailto:millefiori@comune.novellara.re.it)