

INTRODUZIONE

L' Azienda Speciale “I MILLEFIORI” del Comune di Novellara gestisce una Casa Residenza 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 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 Residenza Anziani si 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 Residenza Anziani 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 dei residenti.

E' una casa speciale: “*Protetta*” perché ogni anziano è assistito da personale socio-sanitario e infermieristico. Non è solo un luogo di cura, ma privilegia l'aspetto socializzante, il recupero della persona e il suo coinvolgimento attivo nella comunità di Novellara. Oggi la normativa regionale ha modificato la definizione di “Casa Protetta” a “Casa Residenza Anziani”, ma il significato non cambia.

“*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 RESIDENZA ANZIANI

La Casa Residenza Anziani (CRA) 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 01/2001, ma la collaborazione tra i due enti per la gestione della Casa Protetta era già presente da molti anni.

Oggi la CRA è un Servizio gestito dall'Azienda Speciale "I MILLEFIORI" per conto del Comune di Novellara.

L'attività dei Servizi per gli Anziani è ispirata ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno uguali diritti ed è garantita la parità di trattamento;
- **Imparzialità:** è vietato ogni tipo d'ingiustificata discriminazione;
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità - in caso di sciopero sono garantiti i servizi minimi essenziali
- **Diritto di scelta:** l'ingresso nei servizi è una libera scelta degli anziani e loro familiari o di chi legalmente li rappresenta;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio ed il diritto d'accesso alle informazioni;
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati garantendo l'efficienza e l'efficacia, come garanzia di sostenibilità e qualità

I DIRITTI DEI RESIDENTI

Il residente è l'anziano non autosufficiente bisognoso di assistenza diretta e sanitaria specifiche.

I diritti dei residenti 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.



LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani 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 con TV (con uscita diretta verso il giardino interno), guardiola del personale, Guardiola RAA n. 2 bagni attrezzati (adiacenti alle sale da pranzo); n. 2 bagni (uno per il personale e uno per i familiari), un salone per attività ricreative e feste (con accesso diretto al giardino interno), 2 monta lettighe, due vani scala e due accessi ai nuclei.

Spazi di Reparto 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.

Per entrambi i nuclei sono presenti una guardiola infermieristica, una zona sterilizzazione e un bagno riservato al personale.

- Zone di servizio: n. 1 cucina (comprensiva di zona lavaggio e dispensa),

1 lavanderia con accesso dal nucleo arancione

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

Servizio Camere: Ogni camera è identificata con una targhetta esterna sulla quale sono riportati: n. della stanza, nome e cognome degli occupanti. Le camere 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 "test aletto" 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 dei residenti e i cambi di camera sono effettuati dalle Responsabili dell'Attività Assistenziale (RAA), sentiti comunque gli anziani e i loro familiari.

Servizio pasti

Il posto a tavola è assegnato con attenzione a eventuali amicizie e possibilità di relazioni positive con altri anziani. Rimane, comunque, facoltà della struttura, effettuare eventuali cambi a seconda di esigenze contingenti.

Mobili e attrezzature

La Casa Residenza Anziani è dotata d'arredi consoni al loro utilizzo da parte dei residenti e Operatori Socio Sanitari (OSS). Le RAA 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: n. 8 sollevatori attivi (4 per ogni nucleo per gli ospiti capaci di una collaborazione residua); n. 2 sollevatori passivi (ogni nucleo per gli ospiti non autosufficienti) ; n. 2 concentratori di ossigeno; carrozzine (anche pieghevoli) , comode, cuscini antidecubito; poltrone da salotto reclinabili e n. 2 poltrone elettriche. I materassi e i cuscini in dotazione alle camere sono in materiale ignifugo. Vi sono inoltre diversi strumenti sanitari, strumenti per misurazione della pressione, aerosol, pompe, materiale mono uso etc. Tutti questi materiali sono a carico della CRA. Sono a disposizione della struttura tutte le attrezzature previste ai fini della sicurezza (estintori, coperte, etc.)

Impianti

Tutti gli ambienti comuni sono dotati d'impianti di condizionamento dell'aria. L'impianto di riscaldamento e raffreddamento degli ambienti, è centralizzato. L'impianto elettrico e il sistema antincendio sono autonomi per la CRA. Le uscite di sicurezza e i percorsi per raggiungerle sono segnalati in tutta la struttura.

È presente un sistema di allarme antincendio.

Il PRIMO PIANO, gli uffici amministrativi così articolati:

Al primo piano, si trovano oltre agli uffici amministrativi, l'ufficio del Coordinatore Responsabile (CR), la collocazione dell'Assistente Sociale Responsabile del Caso, Presidente e Direttore .

Sempre al primo piano sono presenti i 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

GIARDINO INTERNO

Il giardino interno, posto al centro della struttura, è a disposizione dei residenti della CRA e del Centro Diurno (CD) 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,..). Inoltre viene utilizzato come spazio per allestire feste estive ed è predisposto per accogliere momenti di tranquilla intimità con il proprio caro.



I RESPONSABILI DELLA CASA RESIDENZA ANZIANI

Coordinatore Responsabile(CR): Dott.ssa Alessandra Terrestre

Tel: 0522 / 655484

Orari: lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

E' possibile fissare un appuntamento in orari diversi.

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 anziani, dell'accoglimento di reclami; cura i rapporti con l'Azienda UsI 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 Attività Assistenziali (RAA): Sig.ra Tagliavini Fiorenza, Sig.ra Piattoni Anita

Tel: 0522 / 655489

Orari: lunedì, martedì, mercoledì, e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00, giovedì e sabato dalle 8.30 alle 13.00

La RAA promuove una corretta ed efficace gestione dell'equipe e della struttura. Si fa garante dell'indirizzo e della supervisione delle attività svolte, verifica che i servizi offerti siano realmente adeguati ai bisogni di salute e assistenza dell'anziano e dei sui familiari. Si occupa dell'approvvigionamento dei materiali di prima necessità (presidi per l'incontinenza, prodotti per igiene, ecc). Lavorando all'interno della CRA ha funzioni di organizzazione del personale socio sanitario, coordinando le attività con il CR della struttura, di raccordo con la componente

sanitaria ed è una vera e propria interfaccia tra la struttura e gli anziani, i familiari e i caregiver. Gestisce la copertura dei turni assistenziali e garantisce la qualità del servizio, rispetto agli standard regionali.

Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS) Inf. P.le Pisano Daniela

La figura della Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.) assicura, in collaborazione con il medico di Medicina Generale (MMG) ed il CR, il coordinamento delle attività sanitarie. Allo scopo di preservare la continuità assistenziale, definisce le modalità per l'organizzazione dei turni di lavoro del personale infermieristico; verifica, in collaborazione con la R.A.A., che la formulazione dei piani di attività rispettino i principi della risposta personalizzata ai bisogni assistenziali; collabora nella definizione, attuazione e revisione di procedure condivise con i servizi ospedalieri. Inoltre, presiede alla corretta custodia, conservazione e gestione dei farmaci, stupefacenti e dispositivi medici presenti in struttura.

UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio Amministrativo è posto al primo piano della struttura ed osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

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

Telefono Ufficio : 0522 655481- 654948

Presso l'Ufficio Amministrativo riceve anche la D.ssa Terrestre Alessandra (CR della CRA).

L'Ufficio svolge tutte le funzioni concernenti la gestione amministrativa e contabile dell'Azienda Speciale " I Millefiori" ed i servizi da essa gestiti e si occupa dell'emissione delle rette .

Per informazioni riguardo le rette e i pagamenti è a disposizione l'Ufficio Contabilità con i referenti Dott. Mauro Giaroli e Dott. Simone Verzellesi .

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Ingresso in Casa Residenza Anziani

Al momento della disponibilità all'accoglienza, L'AS Responsabile del Caso insieme al CR, organizza la copertura del posto (non oltre i 7 giorni), salvo carenze nella lista di attesa. E' comunicata ai famigliari la disponibilità di un posto letto dell'anziano in lista di attesa, i quali entro e non oltre 2 giorni dalla chiamata devono accettare o meno la proposta. La prima rinuncia comporta l'inserimento all'ultimo posto della graduatoria in essere; nel caso dovesse esserci una seconda rinuncia, questa comporterà l'esclusione dalla lista d'attesa. Prima dell'ingresso in struttura, il CR, la R.A.A. e Inf. P.le (se possibile) effettuano una visita domiciliare: momento di conoscenza reciproca con il futuro residente e occasione per prendere accordi per l'ingresso e incontrare i famigliari.

In tale incontro, sono attuate le prime procedure per l'ingresso:

- Sono fornite informazioni sulle regole di gestione e di vita comunitaria della CRA e consegnata la Carta dei Servizi (CdS) ai famigliari.
- Sono richieste le informazioni necessarie e utili alla permanenza dell'ospite presso la CRA compilando un'apposita scheda.
- Viene consegnato l'elenco del corredo da portare al momento dell'ingresso con relativa nota informativa .
- Sono messe per iscritto tutte le condizioni particolari non previste dalla CdS, 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 residente sia ricoverato in una struttura ospedaliera o Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) o Struttura Privata, il CR prende direttamente accordi con la struttura da cui l'anziano è in dimissione, previo consenso dei famigliari.

I famigliari, 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 verbale d'accompagnamento (eventuale);
3. Tesserino sanitario ed esenzione ticket in originale;
4. Documentazione sanitaria recente;
5. Terapia aggiornata firmata dal medico curante (in apposito modulo);
6. Scheda di ingresso firmata dal medico curante (in apposito modulo);
7. Scheda autorizzazione alla contenzione (se necessaria).

Il corredo dell'anziano al momento dell'Ingresso in struttura:

Il familiare, prima del giorno d'ingresso, è pregato di concordare con la R.A.A. l'elenco degli indumenti da portare al momento del ricovero. Biancheria e indumenti devono essere "siglati", 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., in collaborazione con l'OSS Tutor, 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 lettereci e i prodotti per l'igiene del residente sono forniti dalla CRA. Per gli anziani che occupano posti convenzionati, i prodotti per l'incontinenza (pannoloni) sono forniti dalla CRA e sono compresi nella retta di mantenimento; gli anziani che occupano posti non convenzionati, se aventi diritto, possono usufruire della fornitura dei presidi da parte dell'Azienda Usl.

La Dimissione dalla Casa Residenza Anziani

Tutti i residenti che lo desiderano, possono essere dimessi definitivamente, previo accordo dei familiari con il CR e le RAA. Essi concorderanno con l'anziano e i familiari la dimissione dalla struttura secondo il protocollo in uso.

Accoglienza Temporanea di Sollievo (ATS) in CRA

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, sono anziani non-autosufficienti valutati da apposita commissione (Unità di Valutazione Multidimensionale-UVM). La domanda di accoglienza temporanea, redatta su apposito modulo e corredata di Certificazione ISEE in corso di validità, 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.

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

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'anziano. La Regione Emilia Romagna (RER) concede contributi nominativi alle spese assistenziali, rideterminati anno per anno, per ogni ospite convenzionato. I posti accreditati sono 44. Per gli altri posti definitivi ma non accreditati, è applicata una retta leggermente superiore. I residenti non accreditati diventano "accreditati" nel momento in cui si libera un posto accreditato.

Tale passaggio avviene qualora sussistano tutti i requisiti richiesti dalla RER (età, non autosufficienza certificata, residenza). Per gli ospiti ricoverati temporaneamente in CRA su posto privato, è applicata la retta giornaliera deliberata ogni anno dal consiglio comunale. Le rette di mantenimento e i Contributi Regionali non coprono totalmente i costi di

mantenimento di un anziano in CRA, quindi il Comune di Novellara contribuisce col proprio bilancio alla quota mancante. Nel caso in cui l'anziano, 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'Azienda Speciale a seguito di presentazione di tutta la documentazione richiesta.

In caso di ricovero ospedaliero del residente, 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 CRA dà disponibilità per l'ingresso, anche qualora effettivamente il posto non venga occupato.

La retta viene emessa entro i primi 10 gg. del mese successivo a quello di competenza e deve essere liquidata entro 20 gg. dalla data apposta sull'estratto conto con le seguenti modalità: in contanti presso la banca di riferimento dell'Azienda Speciale di Novellara, che viene indicata nella lettera; in tal caso la retta da pagare arriverà a un familiare tramite posta; tramite autorizzazione permanente di addebito in conto corrente bancario (R.I.D.), compilando apposito modulo presso l'ufficio amministrativo con gli estremi del conto corrente bancario (Cin, ABI, CAB, numero di conto corrente): in tal caso la retta arriverà a un familiare tramite posta per conoscenza e alla nostra Tesoreria per il pagamento tramite banca. Qualora si presentino difficoltà, errori o ritardo nel pagamento della retta, occorre riferirsi all'Ufficio Contabilità.

Annualmente, entro il 28 febbraio, l'ufficio contabilità predispone la Certificazione Annuale delle spese sostenute.

Le spese di barbiere e parrucchiera sono comprese nella retta.

Per i residenti che richiedono la gestione di pratiche amministrative (a titolo esemplificativo e non esaustivo ad esempio, pratiche per la compilazione della denuncia dei redditi, per le comunicazioni con banche, patronati ecc...), la quota da corrispondere è pari ad € 15,00 mensili.

Per i soli residenti a tempo indeterminato, sono a carico dell'Azienda Speciale i costi per i trasporti in ambulanza per visite, se svolti entro la provincia. Sono esclusi i trasporti per l'ingresso e la dimissione dalla struttura.

Per le rette= pagina 29.

Supporto e Consulenza

Nel caso in cui i famigliari del residente richieda un supporto su alcune prassi che necessitano di una consulenza di commercialisti, avvocati o di centri di assistenza fiscale, la nostra Azienda è disponibile a suggerire percorsi idonei. Inoltre, l'Azienda Speciale mette a disposizione uno spazio per consulenze legali o notarili in relazione alle problematiche legate alle disposizioni testamentarie conservando per i tali il diritto alla privacy.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

La CRA garantisce un'attenzione continuativa ai bisogni dei residenti dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24; è prevista la presenza di OSS, addetti all'assistenza in base (AdB) ai parametri definiti dalla DGR. 514/09 e 715/15. Inoltre sono presenti, nei giorni feriali, le figure di R.A.A. dalla mattina al pomeriggio/sera. Settimanalmente le R.A.A. si incontrano col personale addetto all'assistenza, le infermiere, le fisioterapiste e periodicamente l'animatore, nella riunione di reparto, per aggiornare i Piani di Lavoro e i Piani Assistenziali Individuali dei residenti. A bisogno, partecipa anche il CR.

Il programma assistenziale per ogni residente prevede le attività, mediante l'uso di appositi protocolli di comportamento che garantiscono standard qualitativi di servizio.

L'OSS si prende cura della persona anziana assicurando aiuto e supporto:

- Nella cura di sé: alzata, igiene quotidiana, bagno settimanale, vestizione, nutrizione;
- nella comunicazione e relazione;
- Nella mobilizzazione: aiuto nella deambulazione, aiuti nel movimento degli arti in genere, mobilizzazione degli allettati, aiuto nella movimentazione durante igiene.

L'OSS inoltre si prende cura:

- del riordino degli ambienti e degli oggetti personali dell'anziano,
- assicura il cambio settimanale della biancheria del letto o quando ve ne sia la necessità.
- garantisce l'igiene e la sterilizzazione e dei materiali usati per l'igiene quotidiana.

L'attività assistenziale nei confronti di ogni residente della CRA, è documentata direttamente in una consegna integrata e personale, 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 (P.A.I.), elaborato e condiviso tra le RAA, le Infermiere P.li, le Fisioterapiste, il MMG, l'OSS identificato come Tutor e l'Animatrice.

I numeri dell'assistenza:

- **Mattino** dal lunedì alla domenica, sono presenti n. 8 OSS; n. 1 addetta al Servizio Alberghiero;
- **Pomeriggio/sera** dal lunedì alla domenica, sono presenti n. 5 OSS; n. 1 addetta al Servizio Alberghiero;
- 1 Animatore con orario programmato e presenza dal lunedì al sabato;
- **Notte** sono presenti n. 2 OSS
- Nei giorni festivi (domenica ed altre) al pomeriggio/sera sono presenti n° 2 addetti al servizio Alberghiero

Le assenze programmate (ferie, permessi) e non (malattie, infortuni) 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 delle attività assistenziali previsti per quel giorno (ad esempio i bagni) rimandati ai giorni successivi.

In caso di sciopero si attua il programma di emergenza.

L'attività delle OSS è definita in un apposito Programma di Lavoro, nel rispetto dei bisogni e dei tempi dei residenti.

Il programma è periodicamente verificato e rinnovato dalle RAA, con la collaborazione delle operatrici e con la supervisione del CR.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Il progetto di animazione persegue l'obiettivo di creare e mantenere le condizioni affinché la CRA sia il più possibile ed effettivamente "la casa" delle persone che ci vivono.

Animare significa:

- valorizzare tutti i contributi e le risorse perché i residenti si sentano attori in prima persona nella vita della CRA in un clima di autentica familiarità.
- condurre e promuovere lo scambio fra la CRA ed il territorio cercando di intessere una rete di relazioni collaborazioni e scambio reciproco.



L'Animazione è garantita dalla presenza di un operatore addetto a tale compito che organizza attività programmate per piccoli gruppi dal lunedì al venerdì (al mattino o al pomeriggio), attività rivolte all'intera struttura di tipo ricreativo e sociale (incontri con le scuole, spettacoli vari) e "feste" per esaltare particolari ricorrenze tradizionali. In collaborazione con il personale Socio Sanitario, l'Animatrice propone uscite in paese, partecipazione a feste organizzate da associazioni presenti sul territorio oppure risponde a richieste personali dei residenti.

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 nell'arco della settimana e attività variabili secondo il periodo, i bisogni e le richieste degli anziani, la disponibilità di volontari e collaboratori. Tra le attività regolarmente svolte 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 svolte secondo l'interesse degli anziani, ci sono ad esempio: 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.

Quando possibile si cerca di coinvolgere negli eventi della CRA gli anziani degli altri servizi.

Mensilmente, in un pomeriggio feriale, si festeggiano i compleanni di tutto il mese.



L'animatrice è presente almeno n. 5 mattine e n. 2 pomeriggi a settimana. Durante la sua malattia e le sue ferie, 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.

La giornata tipo del Residente

L'igiene personale del mattino è effettuata seguendo le procedure da protocollo, con riguardo alle esigenze di ciascun residente. Si individua un orario personalizzato di alzata cercando di rispettare le abitudini della persona compatibilmente con le esigenze previste dal servizio. Una volta effettuata la colazione, l'anziano accede alle varie attività della CRA (palestra, attività di animazione, ecc).

Prima del pranzo, al bisogno, i residenti sono accompagnati in bagno e controllati; poi condotti al tavolo per la somministrazione del pasto. Al termine, secondo quando disposto dal Piano di Lavoro Individualizzato (PLI), gli anziani sono accompagnati in camera e sistemati a letto per il riposo pomeridiano. Dopo l'alzata pomeridiana, sono somministrate bevande calde o fredde e piccoli spuntini.

I residenti possono poi fruire nelle sale di nucleo delle attività previste dal programma di animazione, ricevere la visita di parenti e amici o guardano la TV nel salotto comune. Per la cena si procede come per il pranzo.

A fine pasto, se non desiderano rimanere alzati, gli anziani sono preparati per il riposo notturno. Durante la notte, se in grado, possono avvalersi del campanello di chiamata per eventuali bisogni (chi non è in grado di utilizzarlo, invece, è controllato con maggior frequenza dagli OSS. Durante la notte, se si presentano problemi inerenti alla salute del residente, l'operatore può richiedere l'intervento della continuità assistenziale (ex guardia medica).

I FAMIGLIARI, GLI AMICI ED IL VOLONTARIATO

La CRA 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 dell'anziano dalle ore 9,30 alle ore 20,00, con esclusione della fascia dalle 13,00 alle 15,00 per consentire il riposo degli stessi. I casi di deroga a questo principio sono stabiliti in accordo con le RAA e solo per esigenze particolari, a tutela della privacy degli altri residenti nel momento dell'alzata e per garantire agli OSS di poter rivolgere tutta l'attenzione dovuta agli residenti. 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 OSS. I familiari devono rispettare le funzioni svolte dal personale assistenziale 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 RAA e le infermiere, è necessario accertarsi, anche tramite telefono, della loro disponibilità.

L'Azienda Speciale organizza annualmente incontri tra i responsabili e i parenti dei residenti, 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; semestralmente sono organizzati incontri volti alla formazione e allo scambio di informazioni utili a favorire

il benessere dell'anziano e un clima positivo di collaborazione fra professionisti e volontari.

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)

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA:

Medici - Infermieri - Fisioterapisti

E' in parte a carico dell'Azienda USL di Reggio Emilia, Distretto di Guastalla, con la quale la CRA è accreditata per n. 44 posti letto definitivi ed 1 posto letto dedicato ai ricoveri temporanei di sollievo (ATS) di cui al D.G.R. 1206/07, in parte è sostenuta direttamente dall'Azienda Speciale (per i posti non accreditati).

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

- 1) **1 medico di struttura** (MMG) che assicura interventi di prevenzione e controllo costanti: D.ssa Carrara Daniela, la quale garantisce la propria presenza in CRA il lunedì mattina dopo le ore 10,00 e il mercoledì e il venerdì pomeriggio dopo le 14,30. Anche gli altri medici intervengono in struttura, ma solo su chiamata. L'anziano al momento dell'ingresso può mantenere il proprio medico, salvo diversa volontà da parte sua o dei suoi familiari. Il CR, sentito l'anziano e i suoi familiari, attua la procedura del cambio del medico.

La D.ssa Carrara Daniela, con la collaborazione con la RAS (figura infermieristica di supporto), svolge anche funzioni di coordinamento delle attività sanitarie in struttura:

- 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) **6 Infermieri/e P.li**, di cui 4 a tempo pieno e 2 part-time, dipendenti dell'Azienda Speciale che garantiscono assistenza infermieristica diurna (circa un infermiere ogni 12 anziani).

La presenza infermieristica è garantita nella fascia oraria dalle 7,30 alle 19,30, dal lunedì al domenica. Il personale infermieristico, fa verifiche periodiche dell'attività e modifica 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.



I farmaci e le visite

Agli anziani sono assicurati gratuitamente tutti i farmaci a uso ospedaliero. I farmaci non inseriti nel prontuario ospedaliero sono a carico dei degenti. 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. Residenti 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. e all'infermiere. 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'Azienda Speciale "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.

3) **2 fisioterapisti/e** garantiscono il seguente orario:

	Fisioterapista 1	Fisioterapista 2
LUNEDI'	7.45 / 12.15	7.45 / 12.15
MARTEDI'	8.30 / 14.30	8.30 / 14.30
MERCOLEDI'	7.45 / 9.00 11.00 / 12.15	7.45 / 12.15
GIOVEDI'		8.00 / 12.00
VENERDI'	7.45 / 12.15	

Il servizio di riabilitazione presso la C.R.A. assicura attività di recupero e mantenimento delle capacità funzionali, mediante programmi di riattivazione, riabilitazione e ginnastica individuale o di gruppo. Inoltre, fornisce consigli e una formazione programmata, al personale addetto all'assistenza, per una corretta movimentazione degli anziani, 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 (rolletor, girelli, tripodi..) fra quelli di proprietà della struttura e per la postura seduta (ad es. carrozzine pieghevoli, seggiolone



polifunzionale) 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. Inoltre, garantisce al momento della dimissione degli ospiti temporanei, assistenza e consigli per assicurare al proprio domicilio il mantenimento delle abilità motorie acquisite.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti preparati dalla cucina interna centralizzata della CRA, sono destinati a residenti, utenti Centri Diurni e utenti a domicilio. Il servizio di cucina interna, garantisce un menù che tiene conto sia delle preferenze di gusto sia delle necessità nutrizionali degli utenti in generale; il menù è approvato dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione (SIAN) facente capo all'Azienda U.S.L. ed è articolato su più settimane. Sono previsti menù estivo e invernale. 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 CRA 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 11,45

Merenda: dalle ore 14,30

Cena: ore 18:00

SERVIZIO DI LAVANDERIA

La CRA garantisce un servizio di lavanderia interna (operante dal lunedì al sabato) per il guardaroba personale del residente assegnando un numero d'identificazione per i capi personali (vedi IL CORREDO DEL RESIDENTE), sia per articoli comuni quali fazzoletti, asciugamani, tovaglioli e tovaglie.

Per gli effetti letterecchi (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 (es. seta, lino), per questa ragione si invitano gli anziani e i familiari a limitarne l'uso o a provvedere direttamente al loro lavaggio. Qualora vi siano richieste particolari, occorre prendere accordi con le RAA.

La CRA non si assume nessun tipo di responsabilità per i capi smarriti non numerati o per i capi di vestiario delicati rovinati.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Servizio di 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 dei residenti.

Servizio di parrucchiera, barbiere e pedicure

Tali servizi sono garantiti ai residenti, 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. Queste prestazioni sono a carico dall'Azienda Speciale "I Millefiori" e sono considerate un completamento dell'attività di assistenza. È possibile l'attivazione del Podologo da parte delle RAA. La

prestazione sarà a carico dei familiari.

Servizio di gestione e custodia valori

La CRA offre il servizio di gestione e custodia per piccole somme di denaro per le spese personali del residente. Al momento dell'ingresso in struttura si possono consegnare direttamente alla RAA o al CR che provvederanno alla loro custodia in cassaforte. Sarà necessaria la presa visione dell'anziano dove è possibile, in alternativa il familiare.

È, comunque, preferibile e consigliabile evitare di lasciare denaro e preziosi direttamente all'anziano. La CRA non si assume nessuna responsabilità per i valori lasciati incustoditi.

Servizi di Culto

Nessuna pratica religiosa può essere imposta ai residenti i quali sono liberi di frequentare o farsi assistere dal ministro del culto scelto.

La CRA assicura questa assistenza mediante accordi con l'autorità ecclesiastica competente.

La S. Messa è celebrata nel pomeriggio del sabato.

Servizio di Manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature tramite un servizio di manutenzione con ditte esterne. La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (personale, residenti, familiari); il personale della struttura provvederà poi a registrare tale segnalazione in un apposito strumento informativo. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi d'intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a ditte e fornitori esterni.

VERIFICA DELLA QUALITA'

Periodicamente l'Azienda Speciale verifica la qualità dei servizi offerti mediante la somministrazione di un questionario. Tale questionario, è inviato ai famigliari e disponibile sul sito web aziendale; risultati e informazioni che ne conseguono sono utilizzati per migliorare i servizi offerti in termini di qualità ed efficacia e renderli a misura dei residenti. Inoltre, quotidianamente, gli operatori verificano l'adeguatezza ed il gradimento del menù da parte degli anziani e compilano un apposito questionario.

INFORMAZIONI E RECLAMI

L'anziano, 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 ai residenti 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. Preferibilmente le richieste d'informazione importante e i reclami rilevanti, devono essere fatti al RAA e/o CR.

In struttura sono a disposizione di residenti e famigliari i moduli per i reclami e l'apposita casettina per la raccolta predisposta all'ingresso della struttura. Nell'atrio è presente una bacheca per le informazioni importanti.

RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMIGLIARI

La presenza dei famigliari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'equipe della struttura, in quanto parte integrante della storia dell'anziano. Per questo la loro presenza è considerata vera e propria "alleanza terapeutica" all'interno

della quale si contribuisce insieme a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita dell'anziano residente.

I familiari possono partecipare ad alcune attività socio assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio aiuto nell'assunzione dei pasti, accompagnamento a visite, gite, ecc.. Questo è di grande valore in una prospettiva d'integrazione delle risorse del servizio.

Tenendo conto di questi elementi è però indispensabile che tutti gli interventi siano concordati con lo staff e comunicati agli operatori per dare loro modo di effettuare eventuali registrazioni negli appositi strumenti informativi (es. inappetenza durante il pasto).

INCONTRI CON I FAMIGLIARI

L'equipe organizza momenti d'incontro, strumento di integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti in CRA.

All'interno del servizio vengono programmate indicativamente 2 riunioni all'anno ed eventuali altre aggiuntive laddove ve ne sia la necessità.

In occasione della elaborazione e verifica dei PAI il familiare viene coinvolto nelle decisioni assistenziali e sanitarie che l'equipe propone di adottare nei confronti dell'anziano.

I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro al di fuori degli incontri programmati.

COMITATO PARENTI

Ogni anno, in occasione dell'Assemblea annuale dei residenti e dei familiari, si raccolgono le candidature per la formazione del "Comitato Parenti". Il Comitato è composto da massimo 8 partecipanti e persegue le seguenti finalità (a titolo esemplificativo ne vengono citate alcune): realizzare la partecipazione e la collaborazione dei residenti e delle loro famiglie all'attività dell'Ente per una miglior qualità di erogazione del

servizio; assicura ai residenti e alle famiglie la completa e tempestiva diffusione delle informazioni ricevute o quelle di interesse generale sulla vita all'interno della CRA; fornire all'Ente suggerimenti e proposte in merito alle attività di animazione e socializzazione.

Tutti i membri del Comitato Parenti sono vincolati al segreto d'ufficio con divieto di divulgazione a terzi di fatti, dati personali dei residenti, dei famigliari o del personale dell'Ente di cui dovessero venire a conoscenza nell'esercizio delle funzioni.

DONAZIONI AI SERVIZI

È sempre possibile fare offerte e donazioni al favore della CRA: a tal scopo occorre riferirsi all'Ufficio Amministrativo dell'Azienda Speciale (Bartoli Emanuela o Garuti Roberta 0522/655481-655486).

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



Ed.1 Rev.0

Data= 17/09/2019

Retta giornaliera a carico dell'utente 2019(*)

Ingresso definitivo posto accreditato: € 50,00 .

Ingresso definitivo posto non accreditato € 56,00

Ricoveri di sollievo posto accreditato fino a 30 giorni : € 26,50

Ricovero di sollievo posto accreditato oltre i 30 giorni : € 44,00

Ricovero di sollievo posto non accreditato € 80,00

Le rette comprendono i servizi di barbiere / parrucchiera.

(*) aggiornare con anno in corso