CasaInsieme®

2026

# CARTA DEI SERVIZI

# FONDAZIONE ETS CASAINSIEME
# CASA RESIDENZA E CENTRO DIURNO ANZIANI

**Associata FE.Di.S.A. e Confcooperative**

Via F.lli Cervi, 8 Bagnolo in Piano (RE)

| | |
|---|---|
| DIREZIONE-AMMINISTRAZIONE | 389/8876750 |
| R.A.S | 388/0987945 |
| R.A.A | 334/1724223 |

Cod. Fisc. e P.IVA 01786700359

| | |
|---|---|
| Indirizzo e-mail: | info@casainsieme.org |
| Pec: | fondazionecasainsieme@pec.unioncoop.re.it |
| Sito web: | www.casainsieme.org |

# PRESENTAZIONE

Gentile Cliente, la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino-utente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla
qualità delle forme di assistenza.
Fondazione ETS CasaInsieme, aderente alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani FEDISA, ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano utente e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.
Con ciò ci auguriamo che venga apprezzato come strumento di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione del territorio, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione costruttiva di ogni soggetto del sistema orientata ad una migliore

# INDICE

FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI (Fe.Di.Sa) 5
I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE 6
PRINCIPI ORGANIZZATIVI 7
FONDAZIONE ETS CASAINSIEME 8

**1 1 FINALITÀ DELLA STRUTTURA** 10

1.1 Mission 10
1.2 Vision 11

**2 2 SERVIZI EROGATI CASA RESIDENZA ANZIANI** 12
2.1 Servizi di assistenza notturna e diurna 12
2.1.1 Alzata del mattino e riposi 12
2.1.2 Igiene personale e cura della persona 12
2.1.3 Cura della camera e degli effetti 12
2.1.4 Supporto socio – relazionale 12
2.2 Servizi alberghieri 13
2.2.1 Ristorazione 13
2.2.2 Camere 14
2.2.3 Servizio di lavanderia 14
2.2.4 Pulizie 14
2.3 Servizio di assistenza sanitaria 15
2.3.1 Infermieri 15
2.3.2 Medico di base 15
2.3.3 Farmaci e parafarmaci 15
2.4 Servizio fisioterapia 16
2.5 Servizio di animazione 17
2.6 Servizio sportello psicologico 18
2.7 Servizio di trasporto 18
2.8 Servizio di parrucchiera 18
2.9 Servizi garantiti in caso di sciopero 19
2.10 Funzioni religiose 19
2.11 Pianificazione degli interventi 19
2.12 Supporto all'esercizio dei diritti legali degli ospiti 19

3 **3 SERVIZI EROGATI CENTRO DIURNO** 20

4 **4 CHI SIAMO** 21

4.1 Personale della struttura – organigramma 21

4.2 Formazione del personale 22

4.3 Volontariato 23

5 **5 MODALITÀ DI ACCESSO** 24

5.1 Accesso Casa Residenza Anziani 24

5.2 Accesso Centro Diurno Anziani 24

6 **6 DIMISSIONI** 25

6.1 Dimissioni Casa Residenza Anziani 25

6.2 Dimissioni Centro Diurno Anziani 25

7 **7 RETTE** 26

L'ammontare specifico delle rette è indicato nell'allegato N. 2, parte integrante della presente

7.1 Rette Casa Residenza Anziani posti accreditati e posti privati 26

7.2 Rette Centro Diurno 27

7.3 Condizioni di pagamento 28

7.3.1 Casa Residenza Anziani 28

7.3.2 Centro Diurno Anziani 28

7.4 Modalità di pagamento 28

8 **8 INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE** 29

8.1 A chi rivolgersi 29

8.2 Bacheche 30

8.3 Reclami 30

9 **9 REGOLAMENTO DI STRUTTURA CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO** 31

9.1 Diritti e doveri degli ospiti 31

9.2 Famigliari e amici 32

9.3 Centro Diurno 35

9.4 Responsabilità della struttura 35

10 **10 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ** 37

10.1 Sistemi di miglioramento della qualità 37

10.2 Standard di qualità 37

11 **11 NOTE CONCLUSIVE** 38

11.1 Allegati 38

## FEDERAZIONE DIOCESANA SERVIZI AGLI ANZIANI (FE.DI.S.A.)

Fe.Di.S.A. (Federazione Diocesana Servizi agli Anziani) è il nome dell'Associazione costituita dalle parrocchie che promuovono servizi socioassistenziali a persone in stato di bisogno, con il favore della Diocesi di Reggio Emilia-Guastalla e la collaborazione dell'Unione Provinciale delle Cooperative, nella quale ha posto la propria sede operativa.

"*L'Associazione* - si legge nello Statuto - *promuove, secondo i dettami della Dottrina Sociale della Chiesa, i seguenti principi:*

- *il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale*
- *i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale*
- *il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita*
- *il valore della permanenza dell'anziano presso la propria famiglia, comunità o abitazione*
- *il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno*
- *il dovere dello stato e degli enti pubblici locali di riconoscere il valore sociale di utilità pubblica degli enti privati socio - assistenziali senza scopo di lucro.*

**Sede legale:** Via V. Veneto 6 – Reggio Emilia – C.F. 91092790350
**Sede operativa**: Largo Marco Gerra 1 – 42100 Reggio Emilia
Tel. 0522546242 fax:0522515928
e-mail:info@fedisa.it –
www.fedisa.it

Orientamenti già propri di ogni Parrocchia associata ma che si intende proporre a tutta la collettività nella ricerca di forme originali e coerenti di assistenza e sostegno degli anziani e delle loro famiglie, confrontandosi anche con le concrete esigenze di carattere organizzativo e amministrativo che le Strutture parrocchiali quotidianamente affrontano nell'ottica dell'affiancamento e del sostegno.

# I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE

Nel suo operare la *Fondazione ETS CasaInsieme* ha i seguenti valori ispiratori:

- la gratuità del servizio intesa come assenza di scopi di profitto o speculazione privata
- la natura religiosa del servizio come esperienza di fede nella carità che apre la Chiesa al proprio territorio, alla comunità civile, alle famiglie ed alle persone bisognose di assistenza e cura.
- il rispetto e la tutela della vita di ogni uomo dal concepimento alla morte naturale
- i diritti fondamentali di ogni uomo di uguaglianza e giustizia sociale
- il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni uomo
- il diritto alla salute, alla casa ed alla realizzazione della personalità di ogni uomo in tutte le fasi della vita
- il valore della relazione dell'anziano con la propria famiglia, la propria comunità o la propria abitazione
- il diritto della famiglia e delle comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il dovere della famiglia di prestare attenzione e cura ai propri componenti, secondo la propria disponibilità con diverse forme ed esperienze
- il lavoro socio-sanitario degli operatori e delle operatrici come esperienza globale della persona che si rivolge alla persona e quindi disponibile alla relazione di assistenza entro relazioni di dialogo, umanità e reciproco ascolto.
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti coloro, operatori e volontari, che operano all'interno del servizio.

# PRINCIPI ORGANIZZATIVI

## EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

- orientamento verso la qualità dei risultati individuali
- attenzione ai bisogni degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione

## EFFICACIA ED EFFICIENZA "SOCIALE" DELLA STRUTTURA

- orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
- attenzione ai bisogni della comunità locale
- promozione di volontariato qualificato e motivato

## COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

- aggiornamento continuo
- sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
- confronto multidisciplinare

## TRASPARENZA E LIBERTÀ DI SCELTA

- diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
- regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
- imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura

## EMPATIA E AMBIENTE DI VITA

- crescita di un ambiente di vita "familiare"
- rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
- disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani conviventi, il personale, le persone comunque presenti con continuità nella struttura
- personalizzazione del servizio
- riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni
- condivisione spirituale/religiosa

## COLLABORAZIONE E FRATERNITA' DI INTENTI

- cooperazione interna
- lavoro d'équipe
- collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
- valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione

## COMUNICAZIONE

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura

## FONDAZIONE ETS CASAINSIEME

Fondazione ETS CasaInsieme è stata costituita per iniziativa della Parrocchia di S. Maria Porzola e S. Francesco da Paola C. e del Comune di Bagnolo in Piano, è una fondazione senza scopo di lucro. E' stata inaugurata nel Giugno del 2003 e rispetta i requisiti richiesta dalla normativa vigente in materia di autorizzazione al funzionamento. Ha una ricettività di n. 42 posti di Casa Residenza Anziani (CRA), di cui 25 in regime di accreditamento come da Delibera Regionale n. 514/2009 e smi, e din. N.17 posti privati, 14 posti di Centro Diurno per Anziani (CD),
N. 1 posto privato sollievo breve care giver.

## ESTERNO

**GIARDINO**
**PARCHEGGIO ANTERIORE E POSTERIORE**

## PIANO TERRA

**ATRIO – FUNZIONI RELIGIOSE**
**1 BAGNO PER PUBBLICO**
**1 BAGNO PER UTENTI CENTRO DIURNO**
**3 CAMERE SINGOLE CON SERVIZIO**
**2 CAMERE DOPPIE CON SERVIZIO**
**AREA PALESTRA**
**SALOTTO- CD**
**ARCHIVIO**
**CUCINA**
**SPOGLIATOIO OPERATORI**
**LAVANDERIA**
**CAMERA ARDENTE**
**UFFICIO DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE**
**RECEPTION**

## PRIMO PIANO

**2 SALE SOGGIORNO**
**1 ZONA RICREATIVA**
**1 UFF.RESPONSABILE ASSISTENZIALE**
**1 GUARDIOLA PERSONALE O.S.S**
**1 LOCALE CURA DELLA PERSONA**
**SERVIZIO CENTRALE BAGNO ASSISTITO**
**3 CAMERE DOPPIE CON SERVIZI**
**4 CAMERE TRIPLE CON SERVIZI**
**1 UFFICIO FKT/ANIMATORE**

## SECONDO PIANO

**SALA DA PRANZO**
**BAGNO ASSISTITO OSPITI**
**8 CAMERE DOPPIE CON SERVIZI**
**1 CAMERA SINGOLA CON SERVIZI**
**INFERMERIA**
**LOCALE SMISTAMENTO ABBIGLIAMENTO**

La fondazione ha stipulato contratti annuali con ditte esterne per le **manutenzioni ordinarie e straordinarie**. E' attivo un sistema di **video sorveglianza** per garantire la sicurezza degli Ospiti, del personale e della struttura stessa.

# 1 FINALITA' DELLA STRUTTURA

## 1.1 MISSION

***Fondazione ETS CasaInsieme*** è una Casa di Residenza e Centro Diurno Anziani, come previsto dalle normative di riferimento, inserita nella rete dei servizi regionali a favore della popolazione anziana. Si pone come presidio volto a prendere in cura temporaneamente o permanentemente anziani con diverso grado di non-autosufficienza, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e relazionale.

Il servizio è rivolto:

- **per i posti accreditati** agli anziani residenti nei Comuni di Bagnolo in Piano, Cadelbosco Sopra e Castelnovo Sotto come da graduatoria istituita da Città Solidali;
- **per i posti privati** a tutti gli anziani che ne fanno richiesta, direttamente o telefonicamente presso gli uffici della struttura, con priorità per i residenti nel Comune di Bagnolo in Piano
- **per i posti del centro diurno** a tutti gli anziani che ne fanno richiesta, direttamente o telefonicamente presso gli uffici della struttura, con priorità per i residenti nel Comune di Bagnolo in Piano
- **per il posto di sollievo breve C.G.** a tutti i frequentanti il Centro Diurno.

I **requisiti** per l'ammissione in Casa di Residenza Anziani sono i seguenti:

- anziano in condizioni di non-autosufficienza;
- anziano in condizioni di parziale non autosufficienza;
- anziano affetto da sindrome di Alzheimer, Wandering, Demenze Senili Vascolari, Esiti di Ictus;
- adulti non autosufficienti a causa di forti problematiche prevalenti nell'età senile: essi potranno essere accolti compatibilmente con le finalità della struttura, le esigenze, i ritmi, le abitudini della vita comunitaria e l'effettiva disponibilità di posti letto;
- anziano con autonomia compromessa, che ricerca, per problemi di solitudine o di insicurezza, la possibilità di un ambiente socializzante che gli fornisca l'assistenza richiesta.

**Situazioni con caratteristiche diverse e di elevata natura assistenziale non idonea ad una Casa di Residenza Anziani verranno valutate di volta in volta per l'eventuale accoglimento.**

La struttura opera per garantire agli Ospiti:

- un elevato livello assistenziale e sanitario;
- la conservazione, ove è possibile, dell'autonomia individuale, delle residue capacità fisiche e mentali;
- un ambiente di vita sereno indirizzato al rispetto dei bisogni e alla prevenzione degli stati di disagio;
- personale qualificato e aggiornato in base alle normative vigenti e alle diverse professionalità;
- convenzioni con le Università, Enti di Formazione Professionale e scuole per la formazione di studenti;
- occasioni di incontro, socializzazione e condivisione per favorire i rapporti con i familiari, amici, parenti e con il mondo esterno;
- realizzazione di progetti rivolti agli Ospiti, famigliari e al territorio con la finalità di sensibilizzare e conservare la storia e le tradizioni del nostro territorio;
- momenti di festa;
- riconoscendo il valore sociale del volontariato, ne promuove l'apporto, integrandolo nei propri programmi d'intervento al fine di assicurare prestazioni armonizzate con quelle del servizio.

**La struttura garantisce il rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza degli Ospiti, assicurando la tutela dei diritti di dignità e libertà personale in tutte le sue forme e impegnandosi a favorire l'esercizio da parte dell'anziano dei propri diritti civili, sociali, religiosi, politici ed economici.**

# 2 SERVIZI EROGATI CASA RESIDENZA ANZIANI

## 2.1 Servizi di assistenza diurna e notturna

Tutte le attività proposte ed eseguite hanno lo scopo di assistere attivamente l'Ospite, stimolandone le capacità residue evitando di sostituirsi a lui nel limite del possibile. L'assistenza tutelare è garantita da una presenza programmata di *Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)* e degli *addetti alle attività alberghiere*, nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia-Romagna.

**Il servizio supporta ed aiuta l'Ospite durante le seguenti attività:**

### 2.1.1 Alzata della mattina e riposi:

- *alzata*: dalle 06,45 alle 11,00 - le alzate sono programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche;
- *riposo pomeridiano:* dalle 13,00 alle 14,30;
- *riposo notturno:* dalle 20,00 alle 06,45 e dalle 21,00 alle 06,45 gli operatori compiono controlli programmati, cambi, posture, idratazioni.

### 2.1.2 Igiene personale cura della persona:

- igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento;
- bagno a cadenza settimanale con manicure e pedicure;
- parrucchiera/barbiere;
- podologo al bisogno.

### 2.1.3 Cura della camera e degli effetti personali:

Mensilmente l'OSS tutor riordina la camera e il corredo dell'ospite e ad ogni stagione esegue il cambio del vestiario; l'OSS tutor monitorizza il fabbisogno di indumenti: qualora ci fosse necessità di nuovi capi, l'OSS informa la RAA la quale prende contatti con la famiglia per segnalare la mancanza di vestiario.

### 2.1.4 Supporto socio-relazionale:

Conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni e aspettative.

## 2.2 Servizi alberghieri

Le attività svolte garantiscono un'alimentazione adeguata e assicurano igiene e cura della persona e dei locali della struttura.

### 2.2.1 Ristorazione:

Il servizio è affidato alla C.I.R. Food (Cooperativa Italiana Ristorazione) che prepara i pasti nella cucina della struttura seguendo un menù quotidiano diversificato con scelta nel rispettando dei regimi dietetici personalizzati e delle esigenze degli Ospiti stessi.

**Il menù è esposto in sala pranzo ed è aggiornato ogni 6 mesi.**

I pasti vengono serviti all'Ospite in sala da pranzo o in stanza dove è necessario dal personale OSS; gli operatori e i volontari, formati adeguatamente per la somministrazione dei pasti, aiutano gli Ospiti con difficoltà ad alimentarsi.

**Gli ospiti hanno facoltà di scelta, ad ogni pasto, tra le opzioni di primo, secondo, contorno, dessert previste dal menù e di richiedere pasti personalizzati. Durante le merende e l'idratazione, gli Ospiti hanno facoltà di scelta tra le opzioni offerte.**

Per i compleanni degli Ospiti, la Fondazione offre la torta per festeggiare; per richieste specifiche da parte dei famigliari per torte con ingredienti particolari, il costo della torta verrà fatturato.

*Orari*:

- Colazione: 8,30 – 9,00;
- Somministrazione bevande: 10,00 – 10,30 e al bisogno;
- Pranzo: 12,15 – 13.00 / 11.30 per gli ospiti che necessitano di aiuto;
- Merenda pomeridiana: 15,30 – 16,30;
- Cena: 18,30 – 19,00 / 17,40 per gli Ospiti che mangiano a letto.

### 2.2.2 Camere:

La struttura dispone di n. 21 camere di cui 4 singole, 13 doppie, 4 triple tutte dotate di servizi igienici autonomi, letti dotati di meccanismo elettronico per la variazione della postura e dell'altezza per gli Ospiti non autosufficienti; tutte le camere sono dotate di: campanello d'allarme al posto letto.

### 2.2.3 Servizio di Lavanderia:

Il servizio lavanderia è esterno per quanto riguarda il corredo degli anziani in regime di accreditamento e per i posti privati. Il servizio garantisce il rammendo e la riparazione degli indumenti degli ospiti; il tutto a carico della struttura. Anche le lenzuola, asciugamani, federe, bidet, teli da bagno, traverse sono in gestione ad un servizio di lava-nolo esterno a carico della struttura. Il cambio della biancheria piana dei letti degli ospiti è settimanale o al bisogno.

### 2.2.4 Pulizie:

Il servizio di pulizia è compito del personale ausiliario interno. Il riordino dell'armadio personale degli ospiti è compito degli OSS. E' previsto un piano di pulizie straordinario 2 volte l'anno.

## 2.3 Servizio di Assistenza Sanitaria

Il servizio ha come obiettivo, preservare la salute ed il benessere degli Ospiti in modo competente, professionale, continuativo ed efficace, promuovendo azioni di prevenzione, diagnosi e cura, coordinamento sanitario. L'equipe sanitaria è composta da infermieri professionali, coordinatrice infermieristica e medico di Struttura.

Il servizio di assistenza sanitaria è garantito tutti i giorni dalle 7.00 alle 20,00. Inoltre ad ogni turno è prevista la copresenza di n° 2 infermieri professionali.

### 2.3.1 Infermieri:

Provvedono alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni e a tutte le attività infermieristiche più specifiche, quali fleboclisi, impacchi, iniezioni, rilevazioni parametri vitali, mantengono i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio. Si assicura la collaborazione ai servizi sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce avviati a livello nazionale e regionale nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

### 2.3.2 Medico di Base:

- **Posti accreditati e a libero mercato:** "il medico di struttura è responsabile della funzione di diagnosi e cura di tutti gli anziani ospiti salvo diversa opzione verso altro MMG".
- **Il medico di struttura:** è presente tre volte a settimana nell'ambulatorio di struttura (lunedì, mercoledì e venerdì), calendarizza una visita a persona ogni 20/30 giorni, salvo forme acute da rivedere più frequentemente

### 2.3.3 Farmaci e Parafarmaci:

Per tutti gli ospiti

I farmaci in classe A sono acquistati dalla Fondazione;

La Fondazione ha attivato una convezione con le Farmacie Comunali Riunite per l'acquisto dei farmaci a pagamento non in Classe A, parafarmaci, integratori, rimedi omeopatici che sono a carico degli Ospiti e fatturati assieme alla retta. La facoltà di scegliere di avvalersi di questo servizio verrà sottoposta all'Ospite e ai familiari durante la sottoscrizione del contratto a seconda della scelta del medico.

## 2.4 Servizio Fisioterapia

Il servizio ha come finalità riabilitare e/o conservare le capacità motorie dell'Ospite offrendo un grado di autonomia compatibile allo stato psico-fisico della persona.

Il servizio è affidato ad un *fisioterapista* qualificato garantendo attività motoria e riabilitativa in palestra o in reparto, in collaborazione con i medici di Base e le altre figure professionali.

**Le azioni previste sono:**

- Valutazione degli ausili necessari agli Ospiti per migliorare la qualità della vita e permettere il più alto grado di autonomia possibile negli spostamenti in rapporto a esigenze e problematiche individuali. La struttura segue le disposizioni vigenti per quanto riguarda la gestione degli ausili. Per informazioni i famigliari possono consultare il fisioterapista.
- Controllo delle posture in carrozzina per prevenire o risolvere, qualora presenti, problematiche derivanti da atteggiamenti posturali patologici o scarsa capacità motoria autonoma;
- Attività motoria individuale o di gruppo volta a mantenere o migliorare, dove possibile, la capacità residua di movimento e di deambulazione, prevenire retrazioni muscolo-scheletriche e deformità articolari conseguenti a condizioni di ipomobilità a beneficio degli apparati neuro-muscolo-scheletrico, cardiovascolare e respiratorio;
- Interventi specifici di rieducazione e riabilitazione neuromotoria dove indicato da medico di base o specialista, elaborati anche in équipe multidisciplinare, volti all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'Ospite.

## 2.5 Servizio di Animazione

Il servizio di Animazione si pone come obiettivi: mantenere le abilità residue dell'Ospite, stimolare i rapporti inter-personali, favorire i legami col territorio e la famiglia, contrastare, ove possibile l'avanzamento del percorso involutivo dell'anziano, valorizzare la quotidianità, sia attraverso attività di gruppo che progetti individuali. In fase programmatica si pone l'obiettivo di cucire le attività sui gusti, le abitudini di vita e le esigenze delle persone coinvolte. Utilizza le "armi" del gioco e dell'ironia allo scopo di coinvolgere gli Ospiti in modo leggero e spontaneo, e per allentare le possibili tensioni normalmente presenti nella vita di comunità e di relazione.

Il servizio di animazione è organizzato dalla *figura professionale dell'Animatore Sociale* che opera all'interno della Casa di Residenza Anziani unitamente ai Volontari e alle altre figure professionali presenti. L'animatore è presente tutti i giorni, mattina e pomeriggio, tranne il sabato pomeriggio e la domenica. **L'Ente ne ha disponibilità per n°38 ore settimanali, ben oltre quello previsto dall'accreditamento.**

### Le attività proposte sono:

- lettura quotidiani e riviste, racconti e fole in dialetto, attività interattive in cui le letture servono a stimolare commenti e scambi verbali tra i partecipanti;
- attività psico-motoria di gruppo che aiuta l'Ospite a stimolare l'esercizio fisico e l'orientamento spazio-temporale;
- attività manuali quali atelier, ritaglio, pittura, confezionamento di oggetti natalizi o per le bancarelle;
- feste ed altre iniziative utili a per far socializzare gli Ospiti, coinvolgere i parenti e la cittadinanza come ad esempio la Castagnata, La Festa dell'Uva, il Compleanno di CasaInsieme: Casa in Festa;
- attività di giardinaggio, sia all'interno della struttura che all'esterno, grazie all'utilizzo di vasi rialzati
- attività ludiche come tombola, tornei di carte, cruciverba gigante, giochi con palla, birilli, indovinelli
- simulazione cinema: proiezione di film, documentari, commedie in dialetto con utilizzo di proiettore
- attività concordate con associazioni di volontariato e non del territorio: come C.R.I., Auser, Associazione Massimo Troisi, Pro Loco, WWF, C.T.L. Così come Parrocchia e Amm.Comunale.

## 2.6 Servizio di sportello psicologico

È attivo lo sportello psicologico in collaborazione con il centro "PROGETTO CRESCERE".
Il servizio è usufruibile sia dai lavoratori sia dai parenti.
Le richieste vanno inoltrate all'indirizzo email fornito dalla direzione.

## 2.7 Servizio di Trasporto

Per trasporti barellati o per particolari visite, si avvale della CRI di Bagnolo in Piano.

La Fondazione ha istituito una convenzione con l'Auser per il trasporto degli anziani per i quali non è possibile il trasporto con mezzi propri e che possono stare seduti in carrozzina.

**Il servizio è a carico dell'Ente quando:**

- trasporto per l'ingresso e le dimissioni: viene concordato con i familiari l'utilizzo al momento della pianificazione dell'ingresso in struttura e delle dimissioni. Può essere utilizzato solo con la presenza di un familiare accompagnatore;
- visite specialistiche su richiesta del medico curante: è previsto il trasporto degli Ospiti, con mezzi Auser, con la presenza di un familiare. Nel caso in cui sia impossibile la presenza di un familiare sarà cura della Fondazione prevedere l'accompagnamento da parte di un Infermiere/Operatore.
- Trasporti con ambulanza: sono senza familiare a bordo; possono seguire l'ambulanza con mezzi propri alla visita.

**Visite specialistiche:**

- Sono a carico dell'ente se richieste dal medico curante
- Sono a carico del parente se richieste dal parente stesso

## 2.8 Servizio di Parrucchiera

La fondazione fornisce gratuitamente il servizio di parrucchiera taglio e piega; il colore è a carico dei famigliari. E' facoltà degli Ospiti e Famigliari richiedere il servizio alla RAA o attivare un servizio esterno.

## 2.9. Servizi garantiti in caso di Sciopero

In caso di Sciopero si garantisce il normale svolgimento dell'assistenza agli anziani. CIR Food comunica di volta in volta il servizio garantito durante lo sciopero; la Fondazione avrà premura di informare gli Ospiti e i famigliari esponendo comunicazioni in bacheca.

## 2.10 Funzioni Religiose

Presso lo spazio riservato all'interno della struttura viene celebrata la SS. Messa i cui orari sono indicati sulla bacheca all'ingresso della struttura.

E' possibile richiedere incontri con il Sacerdote per colloqui personali, per le confessioni e i sacramenti delle unzioni.

## 2.11 Pianificazione degli Interventi

Il lavoro di équipe promuove progetti individuali (PAI) per ogni Ospite come da direttive regionali i quali saranno condivisi e sottoscritti con famigliari e ospiti.

## 2.12 Supporto all'esercizio dei diritti legali degli Ospiti

Nel momento della consegna del contratto sono sottoscritte le modalità di tutela della privacy secondo la normativa vigente.
La facoltà degli Ospiti dell'esercizio dei propri diritti legali è compito dei famigliari. La struttura può indirizzare presso i propri consulenti nel momento in cui è interpellata.
Per quanto riguarda la gestione degli ausili, la struttura segue le disposizioni vigenti.

# 3. SERVIZI EROGATI CENTRO DIURNO

Il servizio è aperto dalle ore 8,00 alle ore 19,00 dal lunedì alla domenica. Tutte le attività proposte ed eseguite hanno lo scopo di assistere attivamente l'Ospite, stimolandone le capacità residue evitando di sostituirsi a lui nel limite del possibile.

- *giornata intera fascia oraria dalle 8 alle 19,00;*
- *mezza giornata fascia oraria dalle 8 alle 13,30 o fascia oraria dalle 13,30 alle 19,00;*

Il servizio supporta ed aiuta l'Ospite durante le seguenti attività:

1) *Accoglienza*
2) *Pasti* colazione, merenda a metà mattina, pranzo, merenda pomeridiana, cena; l'Ospite può scegliere di quali pasti usufruire;
3) *Supporto socio-relazionale:* conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni e aspettative;
4) Servizio di assistenza diurna assistenza diurna dal lunedì alla domenica
5) Servizio infermieristico dal lunedì alla domenica
6) Pulizia degli spazi del Centro Diurno dal lunedì alla domenica
7) Servizio fisioterapico dal lunedì al sabato
8) Servizio Animazione dal lunedì al sabato
9) Bagno personale settimanale eseguito dal lunedì al venerdì
10) Servizio *parrucchiera* dal lunedì al venerdì

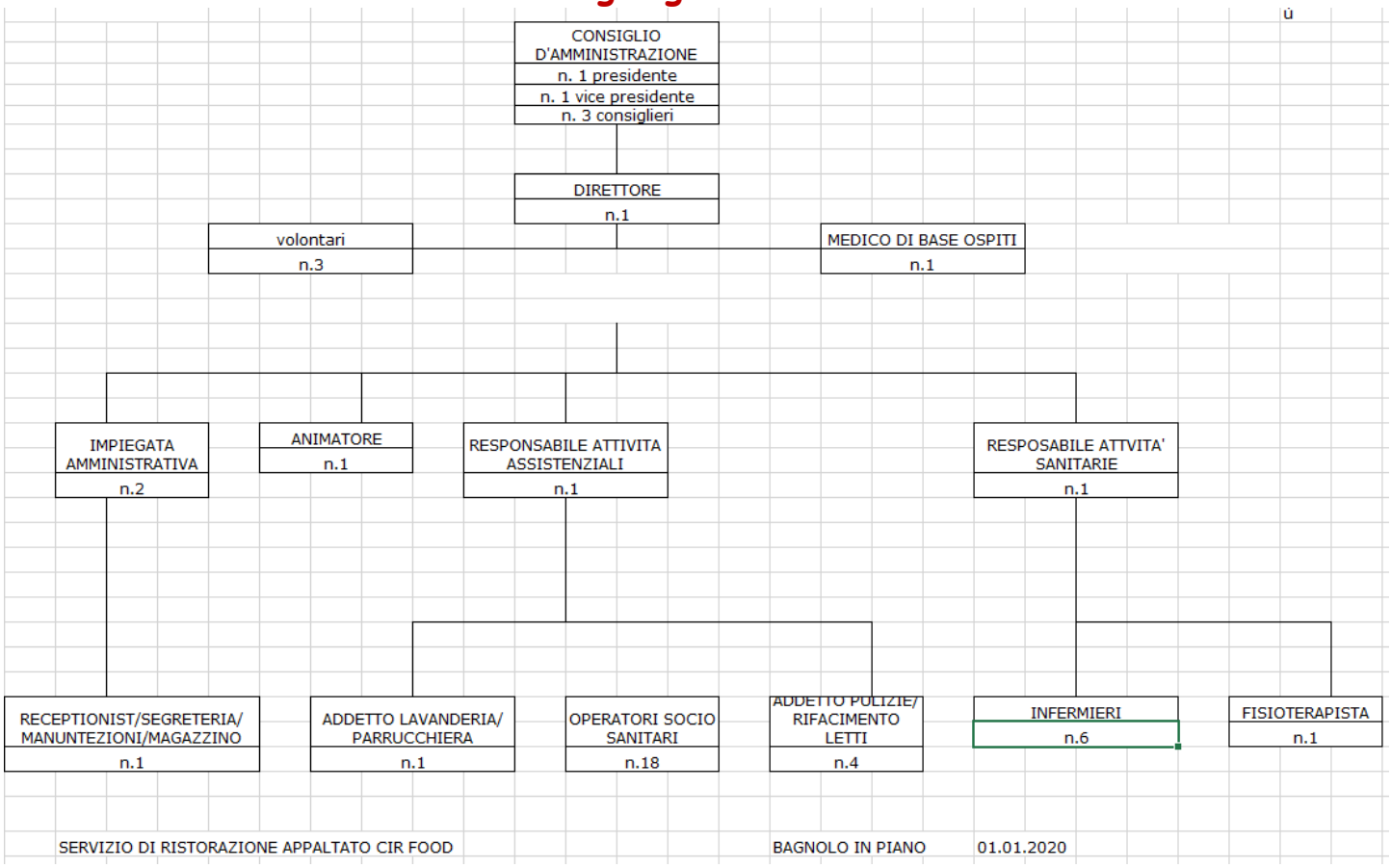
**L'assistenza tutelare** è garantita da una presenza programmata di *Operatori Socio Sanitari (O.S.S.), infermieri, fisioterapista, animatore*, dagli *addetti alle attività alberghiere*, *servizio di ristorazione* nel rispetto dei parametri assistenziali definiti dalla Regione Emilia-Romagna.

I servizi offerti sono, a parte la messa a letto, i medesimi della Casa Residenza Anziani esposti nel capitolo n. 2; di fatto le attività del Centro Diurno, gli spazi e i servizi erogati sono integrati con quelli offerti dalla

**Non e' previsto servizio di trasporto per chi frequenta il C.D.**

# 4. CHI SIAMO

## 4.1 Personale della struttura – organigramma



## 4.2 Formazione del Personale

Il personale della struttura è formato secondo le direttive della L. 81/2008 per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori ed emergenze di varia natura come pronto soccorso e antincendio.
Il personale è annualmente formato e aggiornato in base alle mansioni specifiche delle professioni secondo le direttive dalla Regione Emilia-Romagna.

E' prevista la supervisione psicologica annua (sportello psicologico).

**COME RICONOSCERCI**

**RAS**

**RAA**

**INFERMIERE**

**OSS**

**AUSILIARIA**

**PARRUCCHIERA**

**ANIMATORE**

**FISIOTERAPISTA**

## 4.3 Volontariato

Fondazione ETS CasaInsieme vanta collaborazioni di volontariato con le varie associazioni del territorio bagnolese. In particolare con:

- *Associazione Auser i* cui membri aiutano nella gestione delle manutenzioni – giardinaggio, riparazioni varie – somministrazione dei pasti/merende e partecipano alla vita quotidiana e dell'organizzazione di feste, gite ecc. e fornisce servizio di trasporto degli Ospiti alle visite mediche, alle uscite e per ingressi e dimissioni dalla struttura;
- *Croce Rossa Italiana* che organizza giornate di attività ludiche e di intrattenimento per i nostri Ospiti, e fornisce servizio di trasporto degli Ospiti alle visite mediche.
- *Progetto "Mi fido di te"* in collaborazione con l'Associazione PerDiQua e il servizio di Pastorale Giovanile della diocesi di Reggio Emilia che coinvolte i ragazzi delle scuole superiori del territorio di Reggio Emilia;
- Altri enti quali CTL, Circolo Massimo Troisi, Proloco, Comitato Genitori, Centro Giovani, Parrocchia, collaborano con la Fondazione per varie iniziative.

# 5. MODALITÀ DI ACCESSO

## 5.1 Accesso Casa Residenza Anziani

| | POSTI ACCREDITATI | POSTI PRIVATI |
|---|---|---|
| **AMMISSIONE** | L'ammissione per i posti accreditati degli Ospiti in struttura avviene tramite segnalazione del SAA (Città Solidali) del Distretto di Reggio Emilia. | Ai fini dell'ammissione al servizio *la condizione di salute dell'anziano viene valutata globalmente*, tenendo presente i fattori fisici, sociali, relazionali e sanitari. |
| **LISTA D'ATTESA** | La lista d'attesa è gestita dal SAA – Servizio Assistenza Anziani – del Distretto di Reggio Emilia. | L'ammissione dei posti privati avviene secondo la lista di attesa interna della struttura: **per essere inseriti nella lista di attesa occorre telefonare, inviare mail tramite il sito Web o presentarsi in struttura**.(previo appuntamento) |
| **INGRESSO** | L'ingresso in struttura( preferibilmente dalle 10.00 alle 11.00 dal lunedì al venerdì), prevede un colloquio conoscitivo in presenza dei responsabili della struttura e dei parenti o A.D.S ( Direzione, RAA, Infermiere Coordinatore) con la successiva sottoscrizione delle formalità burocratiche.<br>L'ELENCO DOCUMENTI E MATERIALI NECESSARI PER L'INGRESSO DELL'ANZIANO PRESSO LA CASA DI RESIDENZA ANZIANI è fornito dalla struttura prima dell'ingresso. **Allegato n. 1, parte integrante della presente.** | |
| **PRESA IN CARICO** | La presa in carico avviene secondo le modalità indicate dalle normative vigenti nel rispetto della tutela dell'Ospite e secondo i protocolli interni della struttura. | |

## 5.2 Accesso Centro Diurno Anziani

| | POSTI PRIVATI |
|---|---|
| **AMMISSIONE** | Ai fini dell'ammissione al servizio *la condizione di salute dell'anziano viene valutata globalmente*, tenendo presente i fattori fisici, sociali, relazionali e sanitari. |
| **LISTA D'ATTESA** | L'ammissione avviene secondo la lista di attesa interna della struttura: **per essere inseriti nella lista di attesa occorre telefonare e successivamente presentarsi in struttura.**<br>La prenotazione per il sollievo breve deve essere fatta tramite e-mail: amministrazione@casainsieme.org |
| **INGRESSO** | L'ingresso avviene secondo le modalità sottoscritte dal contratto di servizio del Centro Diurno per ogni singolo utente nel momento dell'accettazione del posto<br>L'ELENCO DOCUMENTI E MATERIALI NECESSARI PER L'INGRESSO DELL'ANZIANO PRESSO LA CASA DI RESIDENZA ANZIANI è fornito della struttura prima dell'ingresso. **Allegato n. 1, parte integrante della presente.** |
| **PRESA IN CARICO** | La presa in carico avviene secondo le modalità indicate dalle normative vigenti nel rispetto della tutela dell'Ospite e secondo i protocolli interni della struttura. |

# 6. DIMISSIONI

## 6.1 Dimissioni Casa Residenza Anziani

L'eventuale dimissione dell'Ospite per il rientro alla propria abitazione o per il trasferimento ad altra struttura o altro, deve essere segnalato con un congruo anticipo con la sottoscrizione del *modulo dimissioni*. **Per gli ospiti privati si richiede di comunicare tramite email alla Direzione o all'Amministrazione della Struttura, sottoscrivendo l'apposito modulo, almeno 7 giorni prima della data in cui è prevista l'uscita definitiva. Nel caso in cui il preavviso non fosse possibile, la Fondazione si riserva di fatturare i 7 giorni successivi alla dimissione come indicato nell'allegato n.2**; se per motivi vari la dimissione avviene passati i 7 giorni di preavviso, sarà fatturata la retta intera per i giorni ulteriori di permanenza. Per le dimissioni di Ospiti privati verso posti in strutture accreditate la Fondazione si riserva di non chiedere il preavviso e la fatturazione dei 7 giorni successivi alla dimissione.

**La Fondazione si riserva di valutare le dimissioni degli Ospiti per violazione delle regole di comunità da parte degli ospiti stessi o dei parenti e per eventuali patologie non idonee alla Casa di Residenza Anziani e per coloro che risultino morosi per due mesi di tempo attuando le procedure stabilite dalla legge.**

E'compito del famigliare recuperare gli effetti personali del proprio caro.

## 6.2 Dimissioni Centro Diurno Anziani

L'eventuale sospensione della fruizione del Servizio di Centro Diurno deve essere segnalato con un congruo anticipo tramite e-mail.

**La Fondazione si riserva di sospendere il servizio offerto all'Ospite per violazione delle regole di comunità da parte degli ospiti stessi o dei parenti e per eventuali patologie non idonee alla Casa di Residenza Anziani e per coloro che risultino morosi per due mesi di tempo attuando le procedure stabilite dalla legge.**

# 7. RETTE*

## 7.1 Rette Casa Residenza Anziani posti accreditati e posti privati

| | POSTI ACCREDITATI | POSTI PRIVATI |
|---|---|---|
| **DETERMINAZIONE DELLA RETTA** | **La retta è stabilita di anno in anno dalla regione Emilia –Romagna ed è presente nel contratto di servizio.**<br>**La Fondazione comunica ai famigliari E ventuali aumenti stabiliti in sede regionale.** | **La retta è stabilita da una delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.**<br>E' facoltà del Consiglio di Amministrazione modificare o integrare la retta.<br>La retta viene aggiornata all'indice ISTAT ogni anno.<br>La Fondazione comunicherà agli Ospiti/famigliari ogni variazione. |
| **LA RETTA COMPRENDE** | Secondo le direttive regionale:<br>- vitto;<br>- alloggio;<br>- assistenza tutelare diurna e notturna;<br>- assistenza sanitaria ed infermieristica diurna;<br>- servizio di animazione;<br>- servizio di fisioterapia;<br>- servizio di lavanderia per il corredo personale dell'Ospite e della biancheria alberghiera in dotazione in struttura;<br>- pulizie e riordino camere e spazi comuni;<br>- servizio di trasporto per visite specialistiche richieste dal medico di base.<br>- servizio di parrucchiera/barbiere;<br>- bagno settimanale con pedicure e manicure. | Secondo le modalità stabilite dal Consiglio di Amministrazione:<br>- vitto;<br>- alloggio;<br>- assistenza tutelare diurna e notturna;<br>- assistenza sanitaria ed infermieristica diurna;<br>- servizio di animazione;<br>- servizio di fisioterapia;<br>- servizio di lavanderia per il corredo personale dell'ospite e della biancheria alberghiera in dotazione in struttura;<br>- pulizie e riordino camere e spazi comuni;<br>- servizio di trasporto per visite specialistiche richieste dal medico di base.<br>- servizio di parrucchiera/barbiere.<br>- bagno settimanale con pedicure e manicure. |
| **LA RETTA NON COMPRENDE** | - Tickets;<br>- Farmaci/parafarmaci non in classe A e integratori vari a pagamento;<br>- protesi;<br>- presidi sanitari non mutuabili;<br>- onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite | - Tickets;<br>- Farmaci/parafarmaci non in classe A e integratori vari a pagamento;<br>- protesi,<br>- presidi sanitari non mutuabili;<br>- onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite |

| | | |
|---|---|---|
| | direttamente dalla struttura o dall'AUSL;<br>- consulenza podologica/pedicure per problemi medici;<br>- sedute extra di fisioterapia. | direttamente dalla struttura o dall'AUSL;<br>- consulenza podologica/pedicure per problemi medici;<br>- sedute extra di fisioterapia. |
| **ASSENZE DOVUTE A RICOVERO OSPEDALIERO/PER ALTRI MOTIVI/PER INDICAZIONI SANITARIE** | **Vedi allegato n. 2.** | **Vedi allegato n. 2.** |
| **PAGAMENTO A SEGUITO DI ACCETTAZIONE DEL POSTO CON INGRESSO POSTICIPATO DELL'OSPITE** | **Vedi allegato n. 2.** | **Vedi allegato n. 2.** |
| **RETTA 2° OSPITE STESSA FAMIGLIA** | **/** | **Vedi allegato n. 2 .** |
| **RICOVERI E DIMISSIONI DA OSPEDALI** | Sono a carico dell'Azienda USL di Reggio Emilia: (D.G.R. 1378/99). | Sono a carico della Fondazione (D.G.R. 1378/99). |

## 7.2 Rette Centro Diurno

| | **POSTI PRIVATI** |
|---|---|
| **DETERMINAZIONE DELLA RETTA** | **La retta è stabilita da una delibera del Consiglio di Amministrazione della Fondazione**: la Fondazione si premura di avvisare gli Ospiti/famigliari per ogni variazione. La retta viene aggiornata all'indice ISTAT ogni anno.<br>E' facoltà del Consiglio di Amministrazione modificare o integrare la retta. |
| **LA RETTA DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA COMPRENDE** | - accoglienza;<br>- assistenza tutelare diurna;<br>- servizio di ristorazione;<br>- assistenza sanitaria ed infermieristica;<br>- servizio di animazione;<br>- servizio di fisioterapia;<br>- bagno settimanale;<br>- giornata alimentare;<br>- servizio di parrucchiera/barbiere;<br>- pulizie e riordino dalla stanza del Centro Diurno e spazi comuni;<br>- somministrazione farmaci secondo la terapia in essere; |
| **LA RETTA DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA NON COMPRENDE** | - servizio di lavanderia: il **lavaggio del corredo personale** può essere attivato su richiesta dell'Ospite stesso o dei familiari ad un prezzo giornaliero aggiuntivo alla retta;<br>- 2° bagno settimanale;<br>- tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura;<br>- farmaci (i famigliari li dovranno fornire)<br>- consulenza podologica/pedicure per problemi medici;<br>- sedute extra di fisioterapia. |

*L'ammontare specifico delle rette è indicato nell' allegato n. 2, parte integrante della presente.

## 7.3 Condizioni di pagamento

### 7.3.1 Casa Residenza Anziani

**Si sottolinea che nel momento dell'accettazione del posto, la Fondazione si riserva di iniziare il calcolo del pagamento dal giorno stesso (fermo posto) anche se l'ingresso potrà avvenire nei giorni seguenti**.

Retta giorno ingresso: all'Ospite viene addebitata la retta piena se entra durante la mattinata del giorno di ingresso; per gli ingressi pomeridiani dopo le ore 14,00 viene applicata la tariffa all'allegato n, 2.

Retta giorno dimissione: se la dimissione avviene durante la mattinata non viene applicata nessuna retta; per dimissioni pomeridiane dopo le ore 14,00 viene applicata la tariffa all'allegato n, 2.

E' assicurato il rilascio della dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica entro il 28/02 di ogni anno per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

All'atto della accettazione del posto l'Ospite sarà tenuto a versare un **deposito cauzionale pari al valore di una mensilità** sia per i posti privati residenziali e centro diurno, sia accreditati residenziali. Il deposito cauzionale verrà restituito per intero al termine della permanenza dell'ospite nella struttura se non si riscontrano pendenze pregresse debitorie.

### 7.3.2 Centro Diurno Anziani

**All'Ospite viene addebitata la retta giornaliera con gli eventuali servizi aggiuntivi richiesti come da contratto stipulato.** Eventuali variazioni al contratto stipulato devono essere comunicate alla direzione per la modifica del contratto stesso.

## 7.4 Modalità di Pagamento

Entro i primi giorni del mese verrà consegnata ai familiari/parenti degli Ospiti la fattura relativa al mese precedente di permanenza. **La modalità di pagamento avviene tramite S.D.D. con addebito il 10° giorno del mese successivo al mese di permanenza.**

In caso di decesso è sospesa la modalità S.D.D. e applicato il pagamento tramite bonifico bancario.

Rimane facoltà del Consiglio d'Amministrazione variare le modalità del pagamento.

# 8. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

## 8.1 Punti di ascolto: a chi rivolgersi

- **RECEPTION accoglie visitatori e fornitori ed orienta ai reparti; riceve e inoltra le telefonate ai responsabili dei reparti; controlla giacenze del magazzino.**
- ***AMMINISTRAZIONE*** si occupa del servizio amministrativo/contabile della struttura; fornisce informazioni di carattere documentale.
- ***DIREZIONE*** Fornisce informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette, gestisce pratiche, dinamiche e problemi/criticità/lamentele relativi alla permanenza dell'anziano in struttura. La direzione riceve su appuntamento; sono possibili appuntamenti anche in orari diversi da quelli sopraindicati.
- **RAA** si occupa delle attività alberghiere e delle questioni socio assistenziali. Coordina il personale Socio Sanitario e organizza il servizio di parrucchiera e podologia.
- ***ANIMATORE*** si occupa delle attività di animazione e intrattenimento degli Ospiti. Le iniziative riguardano principalmente il gruppo, ma compatibilmente con il tempo a disposizione è possibile pensare a progetti rivolti al singolo Ospite qualora sia richiesto dal PAI.
- ***RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE*** (RAS) comunica con il familiare ogni qualvolta si verifichi un cambio terapia o una variazione dello stato di salute; pianifica le visite programmate ove possibile in struttura, ove non lo fosse predispone il trasporto e richiede la presenza del familiare.
- ***INFERMIERI*** contattano i familiari ogni qual volta si verifica una situazione di emergenza sanitaria dell'ospite; sono inoltre disponibili ad aggiornare i familiari sullo stato di salute durante il turno in assenza della RAS.
- ***FISIOTERAPISTA*** si occupa delle attività riabilitative e degli ausili;
- ***MEDICO DI STRUTTURA: IL DOTT. FAVALI DAVIDE.*** è presente in struttura il lunedì, mercoledì, venerdì dalle 14,00 alle 15,00.

## 8.2 Bacheche

Le bacheche sono visibili al piano terra e al primo piano.

**Piano terra**:

1) Ingresso principale: per le comunicazioni generali rivolte ai visitatori ( orari, informazioni di servizio, eventi, iniziative che si svolgono all'interno o esternamente alla struttura, carta dei servizi, regolamento, bilancio sociale e varie);
2) Ingresso secondario: comunicazioni generali per il personale.

## 8.3 Reclami

Ospite e familiari hanno il diritto di essere informati su ciò che concerne la vita dell'Ospite in struttura. E' a disposizione all'ingresso principale un apposito modulo per segnalare eventuali reclami e suggerimenti da inserire, una volta compilato, nella cassetta della posta all'ingresso della struttura.

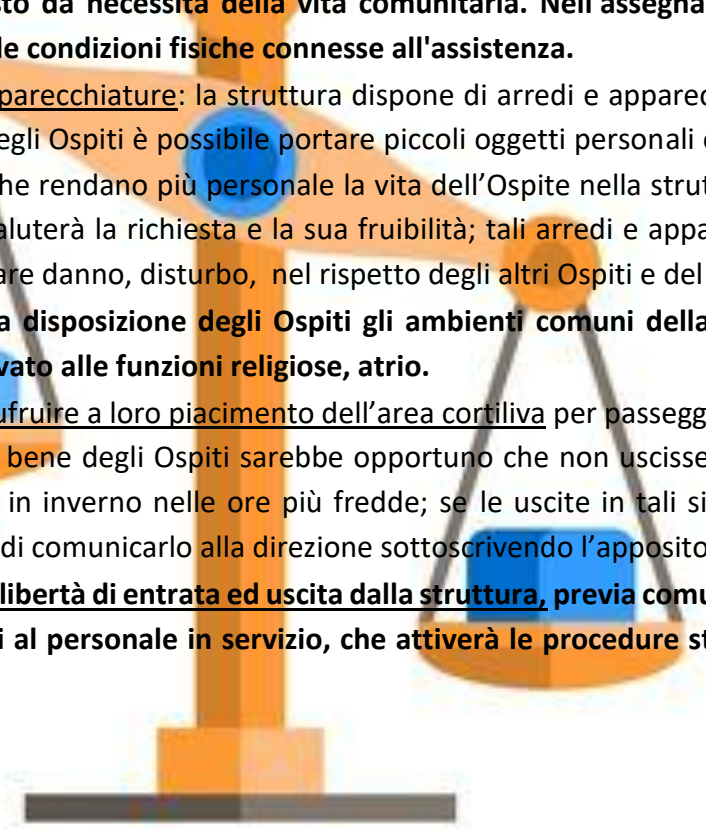
**Modulo allegato n. 4, parte integrante della presente.**

# 9. REGOLAMENTO DI STRUTTURA CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO

**Si richiede a tutti coloro che accedono alla struttura di mantenere un comportamento decoroso e di mantenere un tono di voce pacato adeguato alle Case Residenza e Centro Diurno Anziani.**

## 9.1 Diritti e Doveri degli Ospiti

- Rispetto della vista comunitaria: è richiesto il rispetto verso gli altri inquilini della casa e del personale al fine di garantire una convivenza il più possibile serena.
- **Posto letto: all'Ospite è assegnato un posto-letto in camera singola, doppia o tripla, secondo la disponibilità e comunque a discrezione della struttura. Il personale direttivo si riserva la facoltà - dandone comunicazione ai familiari - di assegnare successivamente all'anziano un'altra stanza, qualora fosse richiesto da necessità della vita comunitaria. Nell'assegnazione delle stanze si terrà conto del sesso e delle condizioni fisiche connesse all'assistenza.**
- Arredi personali e apparecchiature: la struttura dispone di arredi e apparecchiature adeguati per ogni stanza. Su richiesta degli Ospiti è possibile portare piccoli oggetti personali e proprie apparecchiature - radio, cellulare, tv - che rendano più personale la vita dell'Ospite nella struttura, previa autorizzazione della direzione che valuterà la richiesta e la sua fruibilità; tali arredi e apparecchiature devono essere utilizzate senza arrecare danno, disturbo, nel rispetto degli altri Ospiti e del personale.
- **Spazi comuni: sono a disposizione degli Ospiti gli ambienti comuni della struttura - salotti, spazio palestra, spazio riservato alle funzioni religiose, atrio.**
- Gli Ospiti possono usufruire a loro piacimento dell'area cortiliva per passeggiate, momenti di incontro e socializzazione. Per il bene degli Ospiti sarebbe opportuno che non uscissero dalla struttura in estate nelle ore più calde e in inverno nelle ore più fredde; se le uscite in tali situazioni sono inevitabili, si richiede al famigliare di comunicarlo alla direzione sottoscrivendo l'apposito modulo.
- **L'Ospite gode di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, previa comunicazione e autorizzazione da parte dei familiari al personale in servizio, che attiverà le procedure stabilite facendo firmare gli appositi moduli**.



*Agli Ospiti **non è permesso***:

- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, accendini, ferri da stiro o altro oggetti simili;
- **fumare all'interno della Casa: gli spazi disponibili all'esterno (veranda, terrazze, gazebo) sono dotati di sedie e posacenere; gli ospiti, non in grado di recarsi autonomamente nello spazio disegnato, devono chiedere al personale di essere accompagnati. I famigliari non possono lasciare sigarette direttamente agli ospiti, ma alla RAA la quale gestirà con gli operatori, il desiderio di fumare dell'ospite stesso.**
- Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la struttura non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti. E' possibile custodire presso la cassaforte della struttura, denaro e oggetti preziosi previa compilazione del modulo denaro/oggetti preziosi dati in custodia alla Struttura.

## 9.2 Famigliari e amici

**Le visite dei familiari/amici sono permesse tutti i giorni dalle ore 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.**
Le visite, durante la distribuzione dei pasti, non sono ammesse a tutela della tranquillità degli ospiti. E' prevista una saletta distaccata dalla sala pranzo dove parenti e ospiti possono consumare il pasto insieme previa richiesta da parte del parente alla Direzione almeno 24 ore prima.

- I familiari vengono messi a conoscenza del Piano Assistenziale (PAI) del proprio familiare secondo le direttive regionali;
- **Il familiare è tenuto ad avvisare la struttura se delega a persone estranee alla famiglia alcune mansioni riguardati la gestione del proprio Ospite sottoscrivendo l'apposito modulo in cui vengono indicate le mansioni delegate. I famigliari saranno tenuti a informare ed educare la persona delegata facendo riferimento alla Carta dei Servizi nella tutela degli Ospiti e la Fondazione non risponde ne è responsabile dell'operato della persona indicata**;
- **L'assistenza di tipo intimo, quali igiene, bagno, vestizione, organizzazione della vita in struttura del proprio famigliare/ ospite viene gestita dal personale socio sanitario. Il famigliare può richiedere tramite formale e motivata domanda alla direzione eventuali richieste particolari.**
- Per le visite specialistiche esterne, – ordinarie o urgenti - prescritte dal medico di struttura/medico di base dell'ospite, è richiesta la presenza di un famigliare per accompagnare il proprio caro utilizzando il servizio

di trasporto organizzato dalla struttura, previo accordo con il personale infermieristico. Per gli Ospiti soli o nel caso in cui il famigliare sia impossibilitato ad accompagnare l'ospite, sarà cura della Fondazione attivarsi per l'accompagnamento. La comunicazione del familiare che dichiara l'impossibilità ad essere presente, dovrà pervenire tramite email al reparto sanitario, due giorni prima della visita programmata.

- **Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'anziano si vieta di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio; si possono portare alimenti confezionati o di altro genere con relativo scontrino, i quali possono essere somministrati solo al proprio ospite e con l'autorizzazione dell'infermiere di turno che valuterà se gli alimenti proposti sono idonei alla salute dell'Ospite stesso. Frutta, caramelle, cioccolate e alimenti vari deteriorabili portati senza previo accordo saranno ritirati dal personale quando trovati nei comodini o in luoghi non idonei alla conservazione dei cibi e restituiti al famigliare dell'ospite ove sia possibile. La struttura non si assume responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito della somministrazione di cibo non proveniente dalla cucina della fondazione, presenti problemi di salute.**
- Ospiti con problematiche alimentari di varia natura, avranno una dieta personalizzata sulla base di indicazioni mediche condivise con i famigliari, i quali sono tenuti ad osservare tali disposizioni. **Si richiede ai famigliari di comunicare ai responsabili dei reparti il nominativo e i relativi recapiti telefonici di una persona che sia, per la struttura, il riferimento per le comunicazioni riguardanti l'Ospite anche durante la notte. Se il nominativo della persona di riferimento o i recapiti del referente cambiano, chiediamo ai famigliari di comunicarlo alla direzione o all' amministrazione.**
- Qualora i famigliari chiedessero copia della cartella socio sanitaria , sono tenuti a compilare l'apposito modulo di richiesta; la Fondazione si riserva un mese di tempo per rispondere.
- **Si chiede cortesemente ai famigliari che i minori siano sempre accompagnati in struttura da un adulto, il quale ha il dovere di supervisionare il comportamento del minore stesso. In particolare si chiede che il minore non sia lasciato solo in giro per la struttura, che non utilizzi materiali e attrezzature presenti negli spazi comuni e nelle camere, che i giochi portati dall'esterno non ledano gli ospiti e la struttura stessa, che si rivolga agli ospiti con cortesia ed educazione.**
- Si chiede cortesemente ai famigliari che eventuali animali da compagnia, che si desidera portare in visita agli ospiti, siano sempre tenuti nel trasportino o tenuti al guinzaglio e che il padrone supervisioni il comportamento dell'animale stesso. L'animale non può entrare nelle stanze, ma rimanere al piano terra o nell'atrio o in giardino. Il cane dovrà essere provvisto di assicurazione e di libretto con le vaccinazioni in regola.
- **Si sottolinea ai famigliari che gli ospiti presenti in struttura sono persone malate e affette da patologie comportamentali gravi e non autosufficienti. Pertanto anche se un ospite sembra in grado di intendere e volere, questo non è un dato certo e va comunque considerato come non autosufficiente a livello fisico**

**e mentale. Chiediamo pertanto ai famigliari di occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni da parte del proprio famigliare Ospite.**

- E' vietato lasciare oggetti taglienti (forbici, coltelli, lamette, etc) a gestione dell'Ospite singolo o in sua vicinanza.
- **E' obbligo del/dei familiari/di sottoscrivere il contratto di ospitalità come garante e informare l'Ospite entrante e i famigliari, affini, amici che gradiscono far visita all'ospite stesso del contenuto della presente Carta dei Servizi inteso parte integrante e vincolante al contratto stesso.**

## 9.3 Centro Diurno

Gli utenti del Centro Diurno e i relativi famigliari/affini/amici sono tenuti a rispettare le medesime regole previste per la Casa Residenza Anziani.

- Se un utente è malato, influenzato, ricoverato in ospedale o assente per altri motivi deve comunicare l'assenza per malattia;

- Gli utenti devono sempre essere accompagnati da un famigliare o da persona delegata sia per l'entrata che per l'uscita dalla struttura;

- I famigliari sono tenuti a comunicare le terapie in essere e gli eventuali cambi;

- I farmaci esenti pagamento utilizzati sono forniti dalla struttura; quelli a pagamento devono essere forniti dai famigliari.

## 9.4 Responsabilità della struttura

- La struttura agisce e organizza le sue attività per garantire il benessere degli ospiti. Le decisioni inerenti la salute e la vita quotidiana sono prese con la massima discrezione e professionalità. L'ospite e il famigliare verranno avvisati in caso di problematiche varie per garantire la massima trasparenza e collaborazione nella gestione degli ospiti stessi.
- **Tutti coloro che assistono gli Ospiti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.**
- Il personale è tenuto a preservare la privacy di ogni Ospite, darà informazioni solo ed esclusivamente riguardati il proprio famigliare Ospite. Le richieste di informazioni di altra natura e su altri Ospiti sono negate.
- **L'Ente gestore e il personale non sono responsabili dell'allontanamento degli Ospiti in quanto, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza, non possono adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso possono essere adottate solo dalle autorità competenti.**
- FONDAZIONE ETS CASA INSIEME non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dagli ospiti;
- **FONDAZIONE ETS CASA INSIEME non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di oggetti personali dell'ospite e denaro contante; su richiesta del familiare, FONDAZIONE ETS CASA INSIEME può conservare gli oggetti e il denaro contante nella cassaforte – come da modulo dichiarazione deposito denaro contante;**

- L'Ente gestore è responsabile, solo ed esclusivamente, degli indumenti degli anziani che utilizzano il servizio di lavanderia esterna, tenendo in considerazione il decorso di usura degli stessi.
- **La Fondazione si mette a disposizione dei familiari per aiutarli qualora si evidenzino delle difficoltà nella gestione dei propri cari.**
- In caso di inadempienza nel pagamento della retta da parte dei soggetti che se ne sono assunti la responsabilità, la Fondazione adotterà i provvedimenti di legge riservandosi la possibilità di dimettere l'Ospite.
- **Il Consiglio d'Amministrazione della Fondazione si riserva la facoltà di intervenire qualora non vengano rispettate le suddette regole di vita comunitaria e/o avvengano comportamenti tali da arrecare danno alla struttura e agli Ospiti stessi**.

# 10. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

## 10.1 Sistemi di miglioramento della qualità

Il sistema di miglioramento della qualità è stato ideato con la collaborazione di Fe.Di.S.A. e prevede un costante e continuo monitoraggio delle attività, tenendo in considerazione il punto di vista degli Ospiti, dei famigliari e dei dipendenti.
Annualmente viene richiesto di compilare ai famigliari un questionario di valutazione sui servizi erogati.
Si monitorizza costantemente e in modo scritto la qualità del cibo.

## 10.2 Standard di qualità

| | |
|---|---|
| **BAGNI** | **4 al mese** |
| **PAI – PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE** | **Redazione primo Pai dopo 20 giorni dall'ingresso; revisione semestrale; condivisione con la famiglia.** |
| **COORDINAMENTI PERSONALE** | **1 al mese.** |
| **RIUNIONI DI EQUIPE MULTIDISCIPLINARE** | **1 a settimana.** |
| **FORMAZIONE DEL PERSONALE** | **Supervisione psicologica**<br>**Formazione interna**<br>**Formazione esterna in collaborazione con Fe.Di.S.A. e l'AUSL di Reggio Emilia** |
| **FESTE E USCITE** | **Vedi allegato n. 6** |

La Struttura segue le linee guida approvate in ambito regionale e concorre al perseguimento degli scopi associativi della Federazione Diocesana Servizi agli Anziani.

# 11 NOTE CONCLUSIVE

Il Consiglio di Amministrazione si riserva di modificare e integrare la presente Carta dei Servizi per migliorare il servizio offerto.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e condivisione del servizio nel territorio di Bagnolo in Piano, nella provincia di Reggio Emilia e a livello Regionale.

## 11.1 Allegati

- Allegato n. 1: ELENCO DOCUMENTI E MATERIALI NECESSARI PER L'INGRESSO DELL'ANZIANO PRESSO LA CASA DI RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO
- Allegato n. 2: RETTE CASA RESIDENZA ANZIANI E CENTRO DIURNO
- Allegato n. 3: Modulo Reclami
- Allegato n. 4: ELENCO ATTIVITA' DI ANIMAZIONE
- Allegato n. 5: ATTIVITA'FISIOTERAPIA
- Allegato n. 6: Patto corresponsabilità **SOSPESO**

# ALLEGATO N. 1

# ELENCO DOCUMENTI E MATERIALI NECESSARI PER L'INGRESSO DELL'ANZIANO PRESSO

# CASA RESIDENZA ANZIANI CASAINSIEME

- Documento di identità (valido)
- Codice Fiscale
- Codice IBAN
- Tessera Elettorale

## DOCUMENTI PER IL PERSONALE INFERMIERISTICO

- Se in possesso: visita di Prima Istanza (Certificato di invalidità)
- Se in possesso: esenzione ticket per invalidità
- Documentazione Sanitaria – cartelle cliniche, certificati medici, terapia in corso - stilata dal medico curante
- Documentazione che certifichi la possibile attività motoria con fisioterapista stilata dal medico curante
- Farmaci in uso in confezione integra

## EFFETTI PERSONALI OSPITE

- N. 5 cambi –magliette di cotone a mezza manica e/o canottiere
- N. 5 vestiario: tute con cerniera,comode
- N. 5 paia di calzini bianchi senza elastico stretto
- N. 1 paio di scarpe di scorta
- N. 1 rasoio elettrico (per barba uomo)
- Effetti personali – spazzolini, dentifricio, spazzola o pettine, se ne fa uso: vaschetta per protesi, forbicine per unghie
- N. 1 piccola borsa con necessario per ricovero ospedaliero (n.2 cambi biancheria intima, n.1 camicia da notte/pigiama)
- **I VESTITI SARANNO ETICHETTATI DAL SERVIZIO DI LAVANDERIA CON IL NOME DELL'OSPITE SENZA AGGRAVIO DI COSTI PER IL FAMILIARE.**

# CENTRO DIURNO

## ELENCO DOCUMENTI E MATERIALI NECESSARI PER L'INGRESSO DELL'ANZIANO PRESSO LA CASA RESIDENZA ANZIANI CASA INSIEME

- Documento di identità (valido)

- Codice Fiscale

- Codice IBAN

## DOCUMENTI PER IL PERSONALE INFERMIERISTICO

- Se in possesso: visita di Prima Istanza (Certificato di invalidità)

- Se in possesso: esenzione ticket per invalidità

- Documentazione Sanitaria – cartelle cliniche, certificati medici, terapia in corso - stilata dal medico curante

- Documentazione che certifichi la possibile attività motoria con fisioterapista stilata dal medico curante

- Farmaci in uso in confezione integra

## EFFETTI PERSONALI OSPITE

- N. 2 cambi –intimo ,canottiere ,magliette inseriti in uno zaino.

# ALLEGATO N. 2

## RETTE GIORNALIERA CASA RESIDENZA ANZIANI CASAINSIEME

## POSTI ACCREDITATI (RETTA ESENTE I.V.A.)

| | |
|---|---|
| - RETTA OSPITE | € 54,15 * |
| - RETTA DURANTE ASSENZE DOVUTE A RICOVERO OSPEDALIERO/PER ALTRI MOTIVI (45% RETTA) A CARICO DELL'AUSL-RE | € 24,37 * |
| - DEPOSITO CAUZIONALE ALL' INGRESSO (1 MENSILITA') | € 1.624,50** |

## POSTI PRIVATI (RETTA ESENTE I.V.A.)

| | |
|---|---|
| - RETTA OSPITE | € 124,47 ** |
| - DEPOSITO CAUZIONALE ALL'INGRESSO ( 1 MENSILITA' ) | € 3.734,10** |
| - RETTA TENUTA POSTO DALL'ACCETTAZIONE ALL'INGRESSO (primi 7 gg) | € 90,00 ** |
| - RETTA PIENA DAL 8 GG. | € 124,47 ** |
| - RETTA DURANTE ASSENZE DOVUTE A RICOVERO OSPEDALIERO/PER ALTRI MOTIVI | € 90,00** |

Leggenda

* Aggiornamento rette e rimborsi a rilievo sanitario contratto di servizio posti in regime di accreditamento del 01/01/2024

** Delibera del Consiglio d'Amministrazione Fondazione ETS Casa Insieme in data 17/12/2021

*** Delibera del Consiglio d'Amministrazione Fondazione ETS Casa Insieme in data 17/12/2021

$ Le Rette dei posti privati sono soggetta ad adeguamento all'indice ISTAT ogni 01/01 di ogni anno come da Delibera del Consiglio d'Amministrazione Fondazione ETS Casa Insieme in data 02/05/2018

## RETTE GIORNALIERA CENTRO DIURNO ANZIANI CASA INSIEME

## POSTI PRIVATI (RETTA ESENTE IVA)

RETTA DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA:

- RETTA GIORNALIERA COMPRENSIVA GIORNATA ALIMENTARE €63,00

- RETTA MEZZA GIORNATA COMPRENSIVA DEI PASTI DI COMPETENZA €36,00
  ( DALLE H.08.00 ALLE 13.00) ( DALLE H.13.00 ALLE 19.00)
- SERVIZIO BAGNO: DAL 2° BAGNO STESSA SETTIMANA €20,00
- SERVIZIO BAGNO,PARRUCCHIERA (SU PRENOTAZIONE) €50,00
- RETTA GIORNALIERA – SOLLIEVO BREVE (MAX 3 GG) €124,47

Leggenda

** Delibera del Consiglio d'Amministrazione Fondazione ETS Casa Insieme 17/12/2021

# Servizio attivabile/disattivabile a discrezione del famigliare/ospite, si per lungo periodo che per breve

$ Le Rette sono soggette ad adeguamento all'indice ISTAT ogni 01/01 di ogni anno come da Delibera del Consiglio d'Amministrazione Fondazione ETS Casa Insieme in data 02/05/2018

## ALLEGATO N. 3

# MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI

Spett.le
FONDAZIONE ETS CASAINSIEME
VIA F.LLI CERVI, 8
42011 BAGNOLO IN PIANO (RE)

Io sottoscritto/a, _____

in qualità di _____

referente del/della Sig. /Sig.ra _____

## *Descriva qui il motivo della sua segnalazione/richiesta*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

È la prima volta che ci scrive per questa segnalazione? SI NO

Il presente modulo va inserito nella cassetta delle lettere posta all'ingresso a DESTRA

La direzione provvederà a dare riscontro in merito alla segnalazione in modalità scritta entro un mese dalla ricezione della stessa.

Fondazione ETS Casa Insieme - via F.lli Cervi, 8 - 42011 - Bagnolo in Piano (RE) - p.Iva 01786700359, in qualità di Titolare del trattamento dei Suoi dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la informa che, ai sensi dell'art. 13 del medesimo Codice, il trattamento stesso dei dati da lei forniti a mezzo del presente modulo di Richiami/Suggerimenti sarà finalizzato unicamente al miglioramento del Servizio erogato dalla Struttura. In qualunque momento potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto sopra citato o richiedere l'informativa completa rivolgendosi ai nostri uffici.

Bagnolo in Piano, _____ Firma

_____

ALLEGATO N. 4

# Programmazione animazione settimanale 2026

Mattina: 9.00 -12 .00 Pomeriggio: 14.00 – 17.30

| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato |
|---|---|---|---|---|---|
| Mattina | Mattina | Mattina | Mattina | Mattina | Mattina |
| *Ginnastica dolce di gruppo con la musica.* | *Attività manuali per contributo d'aiuto agli operatori.* | *Lettura quotidiani e discussione delle notizie lette.* | *Ginnastica dinamica di gruppo con la musica.* | *Giochi di gruppo.* | *Tombola!* |
| Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio | Pomeriggio |
| *Laboratorio artistico.* | *Lettura e Visione video sugli argomenti letti.* | *Alleniamo la memoria.* | *Laboratori di riciclo creativo.* | *Alleniamo la memoria.* | *Animatore assente* |

# ALLEGATO N. 5

## FISIOTERAPIA - Programma Settimanale

**Il fisioterapista è disponibile a colloqui con i famigliari dalle 8.30 alle 13.00.**

| Orario | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8,30–9,30 | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative | Leggere Consegne, Fisioterapia n. 7/8 ospiti a letto e alzate relative |
| 9,30–11,30 | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti | Fisioterapia singola o di piccoli gruppi n. 8/10 ospiti |
| 11,30–12,15 | Accompagnamento ospiti in sala pranzo | Accompagnamento ospiti in sala pranzo | Accompagnamento ospiti in sala pranzo | Accompagnamento ospiti in sala pranzo | Accompagnamento ospiti in sala pranzo | Accompagnamento ospiti in sala pranzo |
| 12.15–13.00 | Manutenzione ausili e consegne | Equipe – consegne | Manutenzione ausili e consegne | Manutenzione ausili e consegne | Manutenzione ausili e consegne | Manutenzione ausili e consegne |

# ALLEGATO N. 5

**PATTO DI CORRESPONSABILITA'**

# SOSPESO

Bagnolo in Piano, _____

Ospite_____

Nome e Cognome visitatore_____

Grado di parentela_____

Contatto telefonico_____

Gentile Visitatore,
Le persone anziane e le persone con disabilità, affette da patologie croniche o disabilitanti costituiscono la fascia di popolazione più vulnerabile, in caso di contagio da nuovo Coronavirus (SARS-CoV-2), a sviluppare evoluzioni del quadro clinico gravi caratterizzate dal tasso più elevato di possibili esiti infausti.
Per questi motivi, l'accesso di parenti e visitatori alla struttura è limitato a soli casi autorizzati dal Responsabile della Struttura, che è tenuta ad adottare tutte le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione.

Per permetterLe di visitare i suoi Cari e allo stesso tempo garantire la sicurezza di tutti gli ospiti della nostra comunità, dobbiamo chiedere la Sua collaborazione per prevenire ogni possibile contagio da COVID-19. Per questo scopo, ogni accesso alla struttura andrà prenotato e autorizzato da parte della struttura. Pertanto, Le chiediamo la disponibilità a fornire le informazioni richieste al personale incaricato della struttura, per le necessarie valutazioni per effettuare la visita in sicurezza. Se, in ogni momento, dovessero venire meno le condizioni che garantiscono la sicurezza degli ospiti, gli incontri verranno sospesi fino al momento in cui tali condizioni non vengano ripristinate.

Inoltre, Le vorremo dare alcune raccomandazioni per aiutarLa a ridurre i rischi per Lei e per i suoi Cari.
Nei giorni che precedono la visita, per quanto possibile, riduca le occasioni di permanenza in luoghi chiusi, frequentati da altre persone e quando è fuori casa.

**Le consigliamo di:**
• Rispettare il distanziamento sociale mantenendo almeno un metro di distanza dalle altre persone.
• Evitare abbracci e strette di mano.
• Indossare la mascherina chirurgica se deve entrare in un luogo chiuso frequentato da altre persone. In ogni caso, segua le indicazioni della sua Regione e del suo Comune (in alcune zone, se esce di casa la mascherina è sempre obbligatoria). Nel caso non riesca a trovare le mascherine chirurgiche, usi una mascherina di stoffa lavabile.
• Utilizzare spesso i prodotti igienizzanti per le mani a base di alcol, soprattutto dopo il contatto con oggetti toccati continuamente da altre persone (ad esempio, i carrelli della spesa, le maniglie sui mezzi pubblici, i pulsanti dell'ascensore, ecc.).
• Evitare di toccarsi bocca, naso e occhi con le mani, soprattutto quando è in luoghi pubblici e senza aver prima igienizzato le mani.

• In caso di starnuti o colpi di tosse, coprire la bocca e il naso con un fazzoletto di carta che va gettato subito dopo l'uso nei rifiuti indifferenziati (se non ha un fazzoletto di carta non usi le mani, ma copra la bocca e il naso con l'incavo del braccio piegato).
• Lavare subito e bene le mani appena rientrato in casa.

**Nel giorno della visita, quanto è in compagnia del suo Caro, si ricordi di:**
• Mantenere una distanza minima di 1 metro dal suo Caro, durante tutta la durata della visita.
• Praticare l'igiene delle mani (lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso, o frizione con soluzione idroalcolica), in particolare nel momento precedente l'incontro con l'ospite. Inoltre, l'igiene delle mani deve essere praticata in tutte le occasioni nelle quali si tocca il viso o entra in contatto con oggetti che ha portato dall'esterno e in particolare prima e dopo l'uso del bagno.
• Munirsi della mascherina chirurgica. Ricordi di averla con sé al momento della visita, la dovrà indossare durante tutta la permanenza nella struttura, coprendo naso e bocca (se ha bisogno, chieda l'aiuto del personale che le indicherà come indossarla o come fare se non riesce a farla aderire al volto). Faccia attenzione, non le sarà consentito l'uso di filtranti facciali (es. FFP2) con valvola.
• Potrà portare indumenti, previo accordo con la RAA, che dovranno essere preferibilmente in cotone o in altro tessuto lavabile a temperature di 60-90°C

**Durante la visita non potrà essere consentito:**
• Il contatto diretto e prolungato con l'ospite; purtroppo si dovranno evitare le strette di mano, i baci e gli abbracci.
• Condividere oggetti con altri ospiti, come asciugamani, salviette e lenzuola, piatti, bicchieri, posate, cibo, ecc.
• Spostarsi liberamente all'interno dell'area di visita o interagire con l'ambiente circostante. Si attenga strettamente alle indicazioni sui percorsi di ingresso e di uscita che le verranno indicati. Cerchi di arrivare poco prima della visita (per evitare di dover aspettare troppo) e Le chiediamo di lasciare la struttura quanto prima.
• Accedere alle altre aree/nuclei della struttura al di fuori degli spazi previsti e concordati per la visita.

**Dopo la visita, Le chiediamo di informarci immediatamente qualora dovesse manifestare febbre e/o segni e sintomi simil-influenzali (tosse, mal di gola, raffreddore, respiro affannoso/difficoltà respiratorie, dolori muscolari diffusi, mal di testa, diarrea, vomito, perdita del senso del gusto, perdita del senso dell'olfatto, congiuntivite, astenia) nei 14 giorni successivi alla visita. In questo modo ci darebbe la possibilità di mettere in atto ulteriori misure preventive atte a garantire la sicurezza dei nostri ospiti. Inoltre, le raccomandiamo di rivolgersi al suo medico per tutte le valutazioni del caso.**

Per ogni necessità o aiuto può rivolgersi agli operatori della struttura che sapranno aiutarla. Può altresì contattare direttamente i numeri messi a disposizione.
La ringraziamo per collaborare con noi a proteggere la salute dei Vostri cari.
Sicuri della vostra collaborazione, le porgiamo i più cordiali saluti.

La direzione
Il direttore
Dott. Andrea Rossi

Il visitatore

_____ _____