"REGINA ELENA" AZIENDA SPECIALE

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA E DEL CENTRO DIURNO ALZHEIMER REGINA ELENA

Rev. 20/11/2025

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Sommario

CARTA DEI SERVIZI 3
L'AZIENDA SPECIALE REGINA ELENA 4
Un'Azienda pubblica 4
Mission 4
Gli strumenti della sua mission 4
La struttura aziendale 5
INFORMAZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO AD UFFICI E SERVIZI 5
Informazioni 5
Sportello sociale 6
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 6
Referente per la Qualità e l'Accreditamento 6
LE NOSTRE PRESTAZIONI 6
Medici 6
Coordinatrice Infermieristica 7
Infermieri 7
Fisioterapia 8
Personale Assistenziale (OSA- OSS) 8
Animazione 9
L'equipe multidisciplinare 9
Volontari 10
Coordinatore di struttura 10
Servizio Prevenzione e Protezione 10
Formazione 10
RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE 10
Informazioni generali 10
Accettazione 11
Prestazioni offerte 11
Servizi infermieristici e assistenziali 12
Retta 12
Giornata tipo 12
Servizio Ristorazione 13
Lavanderia e guardaroba 13
Assistenza Religiosa 13
Orari di visita dei parenti 13
Composizione della salma 14
CENTRO DIURNO ALZHEIMER (CDA) 15
Informazioni generali 15
Servizi offerti 15
Accettazione 16
Personale del CDA 16
Servizi medici, infermieristici e assistenziali 17
Rette 17
Giornata tipo 17
Servizio Ristorazione 17
Rapporti con i parenti 18
DIRITTI DELL'UTENTE DELLA RSA E DEL CENTRO DIURNO 19
DOVERI DELL'UTENTE DELLA RSA e DEL CENTRO DIURNO 19
LE FORME DI PARTECIPAZIONE 19
Comitato Dei Familiari 19
Questionario di Soddisfazione dell'utenza e Clima Interno 20
Reclami e Suggerimenti 20
Carta dei diritti della persona anziana 21

"REGINA ELENA" AZIENDA SPECIALE

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

CARTA DEI SERVIZI

La "Carta del Servizio" rappresenta una fotografia realistica dei servizi erogati dall'Azienda Speciale Regina Elena e fornisce ai cittadini un'informazione "trasparente" circa le modalità di accesso, le prestazioni erogate, i diritti e doveri delle persone che si affidano ai nostri servizi.
La Carta dei Servizi rappresenta un documento di impegno, una sorta di "patto-contratto" che l'Azienda definisce con i cittadini e gli ospiti a supporto di un confronto attivo e costruttivo attraverso il costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento.
La "Carta del Servizio" è uno strumento messo a disposizione delle persone assistite, dei loro familiari e di chiunque ne abbia interesse, che serve ad illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali di ogni settore operativo al fine di organizzare al meglio l'accoglienza dell'ospite, in un'ottica di trasparenza, di partecipazione e di miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

I servizi erogati dall'Azienda si informano ai principi:
• del rispetto dei diritti dell'ospite
• del corretto utilizzo delle risorse umane
• dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione

La struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella DPCM del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

1) *Eguaglianza*
   "L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti. Le regole riguardanti gli ospiti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti. L'Azienda si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite.
2) *Imparzialità.*
   La struttura ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia, professionalità ed imparzialità"
3) *Continuità.*
   L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l'interruzione del servizio, la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile
4) *Partecipazione*
   La struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall'Ente.
   L'ospite o il parente può partecipare alla vita della struttura prendendo parte al Comitato degli ospiti, parenti e volontari. Può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni e formulare suggerimenti. La struttura darà riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate per scritto o in occasione delle riunioni del Comitato. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite, parente, volontario, legale rappresentate circa la qualità dei servizi resi."
5) *Efficacia ed Efficienza.*
   Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi."

La struttura:

a) Adotta indicatori di qualità e quantità per misurare la propria perfomance in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti
b) svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati
c) provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure che richiedono adempimenti a carico degli ospiti e loro parenti;

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

d) assicura la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola gli ospiti e famigliari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi legati al contratto di inserimento e. prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi

L'AZIENDA SPECIALE REGINA ELENA

Un'Azienda pubblica

L'Azienda Speciale "Regina Elena" è ente strumentale del Comune di Carrara, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di un proprio Statuto approvato dal Consiglio Comunale del Comune di Carrara.
L'Azienda speciale prosegue l'opera e le attività dell'Istituzione Comunale per la gestione dei Servizi Sociali in favore della popolazione anziana, costituita con Delibera del Consiglio Comunale del Comune di Carrara n. 45 del 29.02.1996, ai sensi della legge 142/90.. L'Azienda è un ente economico che deve perseguire la copertura dei costi inerenti ai servizi erogati.

Mission

L'Azienda ha lo scopo statutario di:

- provvedere all'accoglienza, anche temporanea, di anziani non autosufficienti, adulti inabili ed anziani autosufficienti o che presentino un modesto grado di dipendenza psicologica o fisica di ambo i sessi, sia in regime residenziale che diurno, offrendo loro prestazioni di assistenza sociale e sanitaria, capaci di rispondere al modificarsi dei bisogni di vita e di salute, nell'ottica del mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale del soggetto assistito;
- valorizzare l'integrità individuale degli ospiti perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e reinserimento del singolo nell'ambito della realtà sociale di appartenenza;
- provvedere all'erogazione dei servizi ai propri ospiti e/o a favore di terzi soggetti pubblici o privati;
- attivare ed organizzare, nell'ambito delle scelte programmatiche elaborate dagli enti locali territoriali e dalle strutture che operano nel campo sociale ed assistenziale, ogni iniziativa volta ad assicurare le prestazioni socio assistenziali a favore di anziani, portatori di handicap, nuove povertà, emarginati e soggetti più deboli;
- perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, provvedendo – secondo le esigenze territoriali e le scelte dell'Amministrazione alla gestione di residenze e tipologie di servizi diverse, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni, ivi compresa la formazione del personale.

Gli strumenti della sua mission

In particolare l'Azienda gestisce:

- la Residenza Sanitaria Assistita (RSA) con 76 posti modulo base, 2 posti modulo specialistico stati vegetativi stabilizzati, 2 posti modulo specialistico cognitivo comportamentale per complessivi 80 posti
- il Centro Diurno Alzheimer, per complessivi 24 posti

collocati all'interno della struttura sita in Via D. Minzioni,2 a Carrara.

L'Azienda opera in conformità agli strumenti di programmazione nazionale, regionale e locale, partecipa al sistema integrato dei servizi ed in particolare fa riferimento alle linee strategiche del Piano Regionale Per La Non Autosufficienza 2022-2024.
L'Azienda realizza la sua mission erogando servizi che mettano sempre al primo posto la Persona facendo in modo che gli operatori, le strutture, l'organizzazione ed il servizio corrispondano a tale impostazione nel modo più adeguato. Per questo la gestione aziendale è orientata ad alimentare l'entusiasmo, lo spirito di squadra, la corresponsabilità e la creatività sia per rendere efficiente ed efficace la gestione sia per intraprendere percorsi di sviluppi innovativi.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

La struttura aziendale

L'Azienda Speciale è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco.

Consiglio d'Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione delibera progetti, programmi e indirizzi in ordine ai servizi svolti dall'Azienda Speciale nell'ambito delle attribuzioni stabilite dalla Legge, dallo Statuto Comunale e dallo Statuto della stessa.
Il Consiglio in carica è stato nominato con Decreto del Sindaco del 24/11/2022 prot. 0093953 ed è così composto:

Presidente: Dott. Fabrizio Pucci
Consiglieri: D.ssa Lucia De Filippi, D.ssa Maria Grazia Menichetti

Direzione

La Direzione dell'Azienda è affidata al Dott. Antonio Sconosciuto, nominato con Delibera del CdA n.° 8 del 22/06/2023.
Il Direttore ha la responsabilità gestionale dell'Azienda; inoltre:

- esegue le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione;
- formula proposte al Consiglio per il miglioramento dei servizi e la gestione amministrativa dell'ente;
- predispone il budget annuale e i bilanci preventivi e consuntivi
- relaziona al Consiglio sull'andamento dell'Ente
- dirige il personale e l'organizzazione dell'Ente
- provvede a tutti gli atti amministrativi per la buona gestione

Il Direttore è presente ogni giorno presso la sede dell'Azienda, in via D. Minzoni, 2 Carrara.
In orario di lavoro o su appuntamento è disponibile per colloqui con le famiglie degli ospiti.

Telefono: 0585 71460
E-mail: direttore@reginaelenacarrara.it

INFORMAZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO AD UFFICI E SERVIZI

Informazioni

Il personale dell'Azienda è a disposizione per tutte le informazioni relative alla struttura, in particolare alla sistemazione logistica degli ospiti, agli orari operativi della struttura, alla dislocazione degli Uffici.
Il suo coordinamento è affidato al Coordinatore di Struttura.

Orari
Tutti i giorni, dalle ore 8 alle 14 e il martedi e giovedi dalle 15 alle 17 (operatori vari). Tel.: 0585 71460 .
Email: direzione@reginaelenacarrara.it; bonotti@reginaelenacarrara.it

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Sportello sociale

È un servizio strategico di attenzione e di presa in carico delle singole istanze di assistenza e/o aiuto, a disposizione degli anziani e delle loro famiglie. Attraverso lo Sportello Sociale si accede alle attività e ai servizi erogati dal Centro. Il referente dello sportello sociale è a disposizione per le richieste di visite guidate nella struttura.
Esso esplica anche funzioni di orientamento sia in merito ai servizi erogati da altri Enti pubblici o privati, sia sulla legislazione e sulle normative vigenti, nazionali e/o regionali, in materia di assistenza agli anziani ed alle loro famiglie.
Da lunedì al venerdì dalle ore 11,30 alle ore 12,30 e il martedì e giovedi dalle ore 15.00 alle 17.00.
E-mail: direzione@reginaelenacarrara.it; bonotti@reginaelenacarrara.it
E' sempre possibile, previo accordo telefonico, fissare un appuntamento con lo Sportello Sociale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il riferimento istituzionale a disposizione degli ospiti/pazienti e dei familiari per richieste, comunicazioni, reclami o segnalazioni alla Direzione.

La sua attività è finalizzata:
• ad ascoltare i problemi dell'utente, relativamente al rapporto con i servizi del Centro;
• a ricevere osservazioni, proposte e reclami;
• a verbalizzare le istanze per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
• a promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei Servizi;
• a raccogliere e analizzare il questionario anonimo di gradimento presso le cassette Reception.

Orari
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 11 alle 12.
E-mail: casucci@reginaelencarrara.it

Referente per la Qualità e l'Accreditamento

L'Azienda Speciale, già Istituzione, è stata accreditata in data 16/09/2010. La stessa si è dotata di un Progetto Qualità che viene continuamente monitorato e aggiornato. Referente per la Qualità e l'Accreditamento è stata nominata la Impiegata amministrativa Dott.ssa Cristina Casucci. La Referente ha il compito di supportare la Direzione nel provvedere a tutti gli adempimenti dell'Accreditamento e nel coordinare tutti gli interventi riferiti al Progetto Qualità.
E- Mail: casucci@reginaelencarrara.it

LE NOSTRE PRESTAZIONI

Medici

Medici di famiglia

I medici di famiglia garantiscono la presa in carico e la cura degli ospiti.
La presenza dei medici di famiglia è a chiamata e secondo un calendario mensile affisso all'albo.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Medici specialisti

L'assistenza specialistica è assicurata tramite il SSR.

Neurologo

La struttura si avvale della consulenza di un medico neurologo che assicura una presenza settimana all'interno del Centro Diurno Alzheimer e per la consulenza per la gestione in RSA di ospiti con Alzheimer.

In particolare lo specialista aziendale assicura le funzioni:

diagnostico terapeutica, attraverso:
o Classificazione diagnostica del malato;
o Stadiazione della malattia e della sua progressione;
o Integrazione anamnestica e diagnostica con le eventuali altre patologie del paziente;
o Monitoraggio della terapia cronica;
o Monitoraggio della sintomatologia del paziente;
o Valutazione delle alterazioni comportamentali, del sonno e circadiane del paziente.

gestionale, attraverso:
o Comunicazione diretta tra il Centro Diurno e il collega Medico Curante e i colleghi specialisti (possibilità di trasferimento adeguato di informazioni anamnestiche raccolte quotidianamente);
o Inquadramento medico, neurologico e neuropsicologico del paziente, sia al primo accesso che durante l'afferenza al Centro;
o Indirizzamento del paziente verso le migliori attività di stimolazione fisiche e cognitive, adeguate alla possibilità di funzionamento e di beneficio del singolo soggetto;
o Punto di riferimento in continuità per la gestione del paziente intra- ed extra-centro.

di counseling, attraverso:
o Colloquio con caregiver del paziente, per discutere le migliori strategie di gestione sia intra- che extra-centro;
o Colloquio con famigliari del paziente, per chiarire e spiegare le caratteristiche, i sintomi e il decorso della malattia.

Coordinatrice Infermieristica

La Coordinatrice Infermieristica gestisce, coordinata e programma tutte le attività assistenziali, socio sanitarie e sanitarie che vengono svolte nella struttura – RSA e Centro Diurno-, in stretto contatto con i medici e la Direzione.
A lei fanno capo tutte le figure professionali presenti e gli operatori.
La Coordinatrice infermieristica si occupa del coordinamento sanitario con i medici degli ospiti, del monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto, della prevenzione delle patologie, della programmazione delle visite degli ospiti e degli esami strumentali.
Organizza e controlla i turni di tutto il personale addetto all'assistenza (infermieri, fisioterapisti, OSS, OSA, animatori)
Provvede al controllo dei Piani terapeutici, diete, cartelle, consegne e relazione con gli Specialisti, i Medici e altre figure professionali presenti in Azienda.
Assicura supervisione e coordinamento del lavoro ai piani da parte degli infermieri e del personale di supporto.
In collaborazione con il Coordinatore di Struttura ed i referenti dei piani, supervisiona il comfort alberghiero.

Infermieri

L'assistenza infermieristica nella RSA è assicurata h24 tutti i giorni dell'anno dal team infermieristico in base alle esigenze della struttura e degli ospiti (due infermieri per il turno mattutino e pomeridiano; uno per il turno notturno) che assicura assistenza anche al Centro Diurno durante tutto l'arco della sua apertura.

Gli infermieri hanno i seguenti compiti:

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

• nursing di ogni utente
• somministrazione delle terapie
• servizio approvvigionamento, conservazione e somministrazione farmaci
• rilevazione periodica dei parametri
• esecuzione degli accertamenti periodici prescritti (con controllo ematico annuale e assistenza alla
• visita cardiologica e ECG)
• controllo dell'alimentazione e di diete particolari
• controllo della minzione e dell'alvo
• medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche
• controllo dell'integrità cutanea
• prenotazione visite ed esami esterni con relativa organizzazione del trasporto
• mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero ospedaliero
Inoltre gli infermieri si occupano del coordinamento e controllo dell'attività assistenziale nel rispetto di protocolli e procedure definiti dalla Direzione.

Fisioterapia

L'assistenza riabilitativa nella RSA e nel Centro Diurno è impostata su programmi di riabilitazione individuale, eventualmente concordati o prescritti dal MMG o da medici specialisti, di:
• riabilitazione neurologica, ortopedica e posturale;
• deambulazione,
• equilibrio,
Per l'attuazione dei programmi la fisioterapista si avvale anche della collaborazione del personale osa/oss tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psico-motoria.
La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.
Per le attività di riabilitazione è presente in struttura una palestra attrezzata dotata di strumentazione idonea (lettino, spalliera, parallela con ostacoli, elettrostimolatore e altre attrezzature) per la riabilitazione o il mantenimento delle funzioni residue.

I fisioterapisti si occupano del servizio ausilii, quindi della gestione di tutto il parco ausilii presente in struttura compreso il rapporto con gli incaricati della manutenzione.

Personale Assistenziale (OSA- OSS)

Per le attività assistenziali della RSA e del Centro Diurno l'Azienda si avvale attualmente da un gruppo di operatori (dipendenti diretti o convenzionati) addetti all'assistenza con esperienza che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali presenti in struttura al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo a tutti gli ospiti.
Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente.
Esse prevedono mansioni di:
• Accoglienza e inserimento in RSA.
• Assistenza tutelare diurna e notturna.
• Igiene quotidiana parziale e completa e Bagno assistito programmato ed al bisogno.
• Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti.
• Accompagnamento in bagno dell'utente per la prevenzione dell'incontinenza.
• Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza.
• Aiuto nell'assunzione dei pasti.
• Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali.
• Gestione del guardaroba.
• Cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio).
• Mobilizzazione dell'utente allettato o costretto in carrozzina con cura particolare della postura.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

• Accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura e aiuto nella deambulazione.
• Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

Animazione

Le attività di animazione all'interno della RSA e del Centro Diurno sono effettuate da operatori professionali, e si caratterizzano per la profonda attenzione alle esigenze della persona anziana. A questo proposito, oltre all'aspetto ludico e ricreativo si sono adottate pratiche di sostegno e stimolazione delle capacità residue, sia motorie che cognitive.
Sulla base delle esigenze della singola persona si strutturano percorsi (individuali e/o collettivi) che:
• stimolino al mantenimento delle capacità residue
• garantiscano le relazioni sociali
• conservino il più alto livello di autonomia possibile, compatibilmente alle condizioni cliniche
• creino condizioni di benessere

Le varie attività si possono suddividere in 3 aree d'intervento:
❑ AREA COGNITIVA
a) esercizi di stimolazione attentiva e di orientamento spazio temporale (focalizzata e sostenuta)
❑ AREA DELLA SOCIALITA' E DELL'AFFETTIVITA'
a) feste ed attività di socializzazione realizzate anche con la presenza di scuole, volontariato o altre organizzazioni e/o associazioni del territorio
b) attività manuali (decoupage, pittura, candele, ritaglio, ecc...)
c) ascolto di musica e/o canto
d) giochi da tavolo (carte, tombola, scacchi, dama...)
e) uscite/gite: passeggiate e visite dei dintorni, ecc...
f) attività strutturate e non in collaborazione con le scuole del territorio
g) lettura del quotidiano
h) visione di film/documentari

❑ AREA MOTORIA
a) psicomotricità (con la supervisione della fisioterapista)
b) musicoterapia

L'equipe multidisciplinare

Le figure professionali sopra descritte che fanno parte dell'Equipe Multidisciplinare sono le seguenti:
• Coordinatrice Infermieristica
• Infermiere professionale referente
• Fisioterapista
• Animatrice
• Operatori socio sanitari
Possono partecipare il Direttore, i medici ed altre figure dell'organizzazione, se richiesto dall'odg.
L'Equipe Multidimensionale elabora o riesamina il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) un documento che, partendo dall'esame delle condizioni psico fisiche dell'ospite, attraverso apposite scale di valutazione, mira ad elaborare un piano di assistenza proponendosi degli obiettivi da raggiungere con la verifica dei risultati. Lo scopo è quello di garantire un'assistenza personalizzata ad ogni ospite concordata tra le varie figure professionali che partecipano all'equipe. Alla redazione e verifica del PAI sono invitati a partecipare l'ospite e/o i familiari, il medico di famiglia e l'assistente sociale di riferimento.
La struttura promuove la vaccinazione degli ospiti e del personale, prevedendo, in collaborazione con i MMG una modalità di informazione e di organizzazione che facilita il percorso.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Volontari

Nella struttura operano in modo continuativo i volontari del "Progetto 0-99" oltre alla presenza di numerose associazioni e realtà del territorio che assicurano momenti di animazione, musica e cultura.

Coordinatore di struttura

È responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi alberghieri, della corretta gestione di tutte le risorse e dei servizi di supporto logistici e funzionali. In particolare è referente dei servizi di manutenzione, ristorazione, lavanderia, pulizie e forniture.
Collabora nella tenuta dei rapporti con l'Azienda USL e nel definire gli aspetti organizzativi e gestionali della struttura.
È supervisore dell'attività dell'ufficio di amministrazione e referente della Direzione.

Orari
È presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, il martedì e il giovedi dalle ore 15 alle 18. E' disponibile per colloqui con i familiari durante le ore di servizio. Ufficio: piano terra presso Uffici Amministrativi.

Servizio Prevenzione e Protezione

In base al Dlgs 626/94 e Dlgs 81/80 provvede, in collaborazione con il Medico competente, all'individuazione dei fattori di rischio presenti in struttura, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza delle persone e la salubrità degli ambienti di lavoro.

Formazione

È un servizio che si occupa di organizzare la formazione continua per gli operatori dell'Azienda, partendo dalla rilevazione annuale dei bisogni di aggiornamento del personale. Tale servizio è sotto la responsabilità diretta del Direttore.

RSA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Informazioni generali

La Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Azienda è situata nel centro di Carrara, vicino ai principali servizi pubblici e facilmente raggiungibile sia in auto che in autobus. E' circondata da un ampio spazio verde esterno attrezzato con percorsi sicuri, installazioni artistiche, panchine e gazebo in cui rilassarsi. E' inoltre dotata di ampio parcheggio.
La struttura è in grado di accogliere fino ad un massimo di n. 80 anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, di cui 2 posti specialistici per stati vegatativi stabilizzati e 2 posti per disturbi cognitivo comportamentali .
La struttura è convenzionata con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest in ordine alla libera scelta.
La RSA, priva di barriere architettoniche, per vocazione organizzativa e gestionale è orientata anche all'assistenza degli anziani affetti da demenza.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

La RSA è distribuita su 5 nuclei abitativi.
Ogni nucleo abitativo è autonomo sia sul piano strutturale con servizi indipendenti, quali la sala da pranzo, il soggiorno spazioso e luminoso dove gli ospiti trascorrono la giornata quando non è possibile usufruire del giardino o di attività comuni, è dotata di apparecchi TV, uno stereo per l'ascolto della musica ed arredi specifici tra cui poltrone imbottite reclinabili con poggiapiedi, tavolini e sedie per le varie attività. Ad ogni piano è inoltre presente un cucinino (tisaneria), il bagno assistito per non autosufficienti e i relativi locali accessori di appoggio, sia su quello organizzativo con il personale assegnato per ogni nucleo di assistenza.

Accettazione

L'ammissione alla RSA, per gli ospiti non autosufficienti che provvedono direttamente e totalmente al pagamento della retta, viene gestita attraverso lo Sportello Sociale dell'Azienda Speciale.
L'accoglimento della domanda avviene tramite un colloquio fra il familiare di riferimento dell'ospite e il Coordinatore di Struttura che ritira la domanda di accoglienza debitamente compilata e redige l'ANAGRAFICA della cartella individuale. Lo stesso affida poi i familiari alla Coordinatrice infermieristica per la visita della Struttura e un primo contatto con i vari operatori (fisioterapista, infermiere di turno, animatrice, guardarobiera e operatore di reparto). La valutazione della domanda di ingresso dell'ospite in RSA viene effettuata dalla direzione.
Il Coordinatore della struttura predispone con il familiare:
• domanda di accoglienza;
• scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza,
• consenso al trattamento dei dati personali;
• segnalazione al medico di famiglia di accoglienza in RSA;
• dichiarazione di consenso informato alla cura;
• certificato contestuale con stato di famiglia (o autocertificazione);
• fotocopie di codice fiscale, verbale di invalidità civile (se presente), carta di identità,
• tessera sanitaria, esenzione ticket.
La Carta dei Servizi e il Regolamento Generale Interno, che di norma sono messi a disposizione tramite il sito web dell''Azienda e la bacheca, su richiesta degli interessati sono consegnati in forma cartacea.
L'ammissione alla R.S.A. per gli ospiti non autosufficienti convenzionati avviene unicamente dopo la valutazione dell'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare), la trasmissione del PAI e della determina/voucher della Azienda USL Nord Ovest.
L'inserimento nelle liste d'attesa, distinte per ingressi privati o convenzionati, avviene su base cronologica e puo' essere derogata solo in casi di urgenza valutati dalla Direzione e/o dai servizi sociali competenti.
Gli utenti devono presentare domanda di inserimento in lista di attesa compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal sito.
Le liste di attesa sono rese pubbliche nella sezione trasparenza del sito aziendale e sono aggiornate ogni 15 giorni. Per garantire la privacy degli utenti, le liste riportano un codice identificativo anonimo assegnato al momento della presentazione della domanda.
L'accettazione dei nuovi ospiti avviene, di norma, alle ore 10.30 o alle 14.30 dal lunedi al venerdi con la presenza ed il supporto della Coordinatrice Infermieristica, dell'infermiere in turno e del/lla fisioterapista per una presa in carico globale e integrata.

Prestazioni offerte

All'interno della struttura vengono erogate le prestazioni di seguito elencate:

- coordinamento operativo del servizio: affidato al coordinatore della struttura, figura professionale qualificata con pluriennale esperienza nella gestione delle strutture socio-sanitarie
- assistenza socio-sanitaria di base programmata secondo il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale con l'ospite e/o i familiari, il medico di famiglia e l'assistente sociale al momento dell'ingresso in residenza e verificato almeno semestralmente;
- servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie

più o meno compromesse programmato sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato;

- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio;
- assistenza infermieristica fornita da infermieri professionali abilitati a termini di legge, programmata sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato;
- servizio di podologia, secondo necessità, fornito da personale qualificato;
- assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta
- consulenza specialistica neurologica
- servizio di ristorazione, fornito da Ditta esterna;
- alloggio in camera singola o doppia;
- servizio di barbiere/servizio di parrucchiere una volta al mese;
- assistenza religiosa (alle persone accolte è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose);
- servizio di trasporto per visite mediche specialistiche e/o per accesso a servizi esterni, realizzato tramite centrale 112 per trasporti sanitari e/o in convenzione con la Pubblica Assistenza
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere: il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.
- fornitura e lavaggio della biancheria piana: La biancheria piana è fornita e lavata da una ditta esterna.
- lavaggio indumenti personali: gli indumenti personali dei residenti vengono lavati e stirati da ditta esterna.
- servizio di manutenzione interno realizzato in convenzione la Pubblica Assistenza

La continuità del percorso assistenziali è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari, socio sanitari e sociali sia interni che esterni alla struttura.

Servizi infermieristici e assistenziali

In particolare a tutti gli ospiti della RSA è garantita un'assistenza infermieristica e assistenziale 24 ore su 24.
Il Medico di famiglia di ciascun ospite definisce i percorsi sanitari dei singoli e ne verifica l'attuazione, in particolare:
• assistenza igienico-sanitaria;
• l'assistenza clinica e farmacologia;
• le prescrizioni dietetiche;
• l'assistenza riabilitativa e l'attivazione psicomotoria;
• la prescrizione degli ausili e dei supporti alla gestione dell'autonomia;
• la riabilitazione individuale e di piccolo gruppo;
Le visite mediche-specialistiche e gli accertamenti diagnostici, se necessari, saranno richiesti dal Medico di famiglia
Il trasporto per l'accettazione e/o dimissione sarà effettuato a cura dell'ospite.

Retta

La retta della RSA *(vedi scheda allegata)* comprende anche i servizi di lavanderia della biancheria personale e il servizio parrucchiera/barbiere.

Giornata tipo

La scelta dei tempi che scandiscono la giornata è fatta alternando in modo equilibrato i momenti di impegno attraverso attività mirate (animazione, fisioterapia...), con quelli di convivialità (pranzo, feste), con il riposo e l'intimità (riposo, visite dei familiari, preghiera etc…).

La giornata si articola, in linea di massima, come segue:

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

- ore 7.00 - 8.30: alzata, igiene personale, bagno, vestizione;
- ore 8.30 - 9.30: prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, somministrazione terapia;
- ore 9.30 – 11.30: visite mediche, attività sanitarie, attività varie nel salone;
- ore 12.00 – 13.30: pranzo con scelta dal menù;
- ore 13.30 - 15.00: eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale;
- ore 15.00 – 16.00: igiene alla persona, riposo;
- ore 16.00: merenda;
- ore 15.00 – 18.00: assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.
- ore 18.30 - 19.30: cena, assunzione terapie;
- dalle ore 20.00 gli ospiti sono posizionati a letto, interventi di igiene personale, bagno.

Servizio Ristorazione

Il menù, varia giornalmente, si ripete ogni 4 settimane, si distingue in menù estivo ed invernale ed è approvato dalla competente Azienda USL TNO in conformità alle "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale" della Regione Toscana (DGRT 1535/2023). E' strutturato in modo da rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie. Sono inoltre garantite diete personalizzate per gli ospiti che soffrono di varie patologie quali diabete o problemi
gastroenterologici oltre diete semiliquide o liquide per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione, è inoltre presente una linea specifica certificata per ospiti affetti da disfagia e alimentazione particolari per soggetti portatori di sondino naso gastrico o PEG.
I pasti hanno il seguente orario:
08.30 – 09.00 COLAZIONE
12.00 PRANZO
16.00 MERENDA
18.30 – 19.00 CENA
La struttura verifica costante l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

Lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana attraverso un servizio esterno di lavanolo.
Anche il lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti è curato da ditta esterna.
Il servizio guardaroba, invece, è interno. Gli indumenti personali degli ospiti sono personalizzati con apposizione di etichetta riportante nome e cognome.

Assistenza Religiosa

La RSA offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico grazie alla collaborazione al parroco della Parrocchia di San Francesco.
Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa e se richiesto può accedere alla struttura il ministro dei vari culti.

Orari di visita e rapporti con i parenti

L'accesso e la permanenza nei nuclei abitativi dell'Azienda è consentita durante l'arco della giornata.
Per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli ospiti e nelle prime ore mattutine, in cui si svolgono l'igiene e la vestizione, si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria dalle ore 19,00 alle ore 10.00.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Gli ospiti possono uscire dalla Struttura previo avviso al personale in servizio o agli uffici amministrativi".
La struttura garantisce le comunicazioni, la corrispondenza e i rapporti con l'esterno attraverso i principali mezzi di comunicazione (telefono, video chiamata, servizi postali) ed assicura il supporto del personale per favorire l'utilizzo dei mezzi di comunicazione.

Composizione della salma

Nel caso di decesso in struttura, i parenti provvedono direttamente alla scelta dell'impresa di pompe funebri di fiducia. La salma verrà collocata nel locale Sala del commiato sino allo svolgimento del funerale o trasferimento in altra struttura autorizzata. Per questi aspetti si rinvia a quanto indicato nel Regolamento interno della struttura.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

CENTRO DIURNO ALZHEIMER (CDA)

Informazioni generali

Il CDA è in gradi di accogliere 24 anziani con diagnosi di Alzheimer sia privati che convenzionati inviati dall'U.V.M. con apposita impegnativa di assistenza.
Il Centro ha ottenuto l'Autorizzazione permanente al funzionamento rilasciata dal Comune di Carrara con Provvedimento Dirigenziale Prot. n. 2312 del 10.12.2009.
Il Centro è convenzionato con la Azienda USL Nord Ovest per n. 15 posti.
Il CDA si trova al piano terra, lato Sarzana, è privo di barriere architettoniche per i bisogni assistenziali degli ospiti.
Il CDA dispone di:

- ufficio di coordinamento del CDA;
- sala riunioni per gruppi di lavoro (personale, parenti, territorio);
- infermeria;
- adeguata sala da pranzo per gli ospiti,
- cucina di servizio per l'assistenza al catering e agli interventi di ristoro,
- ampi corridoi di collegamento, facilmente percorribili da persone in carrozzina;
- saloni polifunzionale di accoglienza degli ospiti e di animazione di gruppo;
- bagno assistito;
- sala relax per gli ospiti bisognosi di riposo, e camera per il riposo con annesso servizio WC;
- giardino completamente perimetrato e accessibile
- spazio laboratorio cucina

Servizi offerti

Il CDA svolge la propria attività per sei giorni la settimana: dal lunedì al sabato. L'ingresso alle attività prevede un orario elastico dalle ore 8 alle ore 10, mentre l'uscita è programmata fra le ore 17.00 e le 18.00.
Il CDA rimane aperto tutto l'anno, esclusi i giorni festivi e fornisce i seguenti servizi alla persona:
All'interno della struttura vengono erogate le prestazioni di seguito elencate:

- coordinamento operativo del servizio: affidato al coordinatore della struttura, figura professionale qualificata con pluriennale esperienza nella gestione delle strutture socio-sanitarie
- assistenza socio-sanitaria di base programmata secondo il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale con l'ospite e/o i familiari, il medico di famiglia e l'assistente sociale al momento dell'ingresso in residenza e verificato almeno semestralmente;
- servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse programmato sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato;
- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio;
- assistenza infermieristica fornita da infermieri professionali abilitati a termini di legge, programmata sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato;
- servizio di podologia, secondo necessità, fornito da personale qualificato a pagamento;
- assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta
- assistenza specialistica neurologica
- servizio di ristorazione, colazione, pranzo merenda fornito da Ditta esterna;
- servizio di barbiere/servizio di parrucchiere a pagamento;
- assistenza religiosa (alle persone accolte è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose);
- servizio di trasporto da e per il centro diurno in convenzione con la Pubblica Assistenza a pagamento
- pulizia quotidiana degli ambienti: il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione quotidiana. Sono previsti

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.
- servizio di manutenzione interno realizzato in convenzione la Pubblica Assistenza

La continuità del percorso assistenziali è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari, socio sanitari e sociali sia interni che esterni alla struttura.
Il Centro assicura inoltre
• servizio di supporto alle famiglie,
• assistenza all'autonomia (bagno assistito su richiesta e a pagamento, agevolazioni funzionali, ecc.),
• riabilitazione preventiva con interventi di terapia occupazionale, ri-orientamento alla realtà, validation therapy;
• uscite e passeggiate (periodo estivo).

Le spese farmaceutiche, i presidi personali (pannoloni, monouso, ecc.) sono a carico del SSN attraverso le prescrizioni del medico di famiglia o devono essere forniti dalla famiglia stessa. Altre spese personali sono a carico della famiglia.

Il trasporto da casa al CD e viceversa puo' essere attivato su richiesta ed è assicurato tramite convezione con costi diretti a carico dell'utenza.

Accettazione

L'accoglienza avviene tramite un colloquio tra il parente di riferimento e il Coordinatore della Struttura che ritira la domanda di ingresso debitamente compilata, redige l'anagrafica della cartella individuale e infine predispone la visita del Centro affidando l'interessato alla Coordinatrice Infermieristica per un primo contatto con gli operatori (infermiere in turno, fisioterapista, animatrice e operatore di reparto).
Il Coordinatore della struttura predispone con il familiare:
• domanda di accoglienza;
• scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza,
• consenso al trattamento dei dati personali;
• segnalazione al medico di famiglia di accoglienza al CDA;
• dichiarazione di consenso informato alla cura;
• certificato contestuale con stato di famiglia (o autocertificazione);
• fotocopie di codice fiscale, verbale di invalidità civile (se presente), carta di identità,
• tessera sanitaria, esenzione ticket.
L'accoglienza del nuovo ospite avviene con la presenza della Coordinatrice Infermieristica e del Terapista per una presa in carico globale ed integrata.
La valutazione complessiva degli ospiti viene effettuata dal medico neurologo della struttura che assicura una presenza settimanale.
Nei primi giorni di accoglienza si richiede la presenza del familiare in modo che l'ospite possa conoscere e trovare adattamento al centro accompagnato e gradualmente inserito.
La Carta dei Servizi e il Regolamento Generale Interno, che di norma sono messi a disposizione tramite il sito web dell''Azienda e la bacheca, su richiesta degli interessati sono consegnati in forma cartacea.

Personale del CDA

• Coordinatore
• Coordinatrice Infermieristica
• Terapista della riabilitazione
• Ausiliario socio assistenziale
• Operatore socio sanitario
• Animatrice
• Consulenti (neurologo, podologa)

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Servizi medici, infermieristici e assistenziali

Tutti gli ospiti sono seguiti da una assistenza medico/infermieristica, con la presa in carico dell'ospite, attraverso la scheda socio-sanitaria, in grado di seguire nel tempo l'evolversi dei diversi parametri clinici, psicodinamici, dell'autonomia (protocolli e scale di valutazione), che servono a garantire livelli di assistenza adeguati al mutare delle condizioni psicofisiche dei singoli con l'obiettivo di perseguire la migliore qualità di vita possibile per ciascun ospite (percorso Qualità).
L'Infermiera del Diurno Alzheimer si occuperà della somministrazione delle terapie quotidiane prescritte dal medico di famiglia, in particolare, il servizio garantisce all'ospite un diretto aiuto nella gestione delle principali esigenze di vita quotidiana, quali: la pulizia personale, l'assunzione del pasto, cura della persona. La frequenza al CDA non modifica il rapporto degli ospiti con il proprio medico di base.

Rette

La retta per la frequenza del CDA (vedi allegato) comprende tutti i servizi previsti.
Per coloro che accedono al Centro in convenzione con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest, la retta di parte sociale è definita dall'Azienda con il PAI.
Per gli utenti privati i primi due giorni di prova sono gratuiti. La prova si svolge per metà giornata (mattina o pomeriggio, pasto compreso). Per i giorni di prova al trasporto provvedono direttamente i familiari.

Giornata tipo

Sul CDA ruotano sempre gli stessi operatori in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della giornata sia per specifica competenza legata alla conoscenza degli ospiti, quanto sui bisogni contingenti dei singoli.
La giornata si articola, in linea di massima, come segue:
- ore 08.00-9.30: arrivo al CDA e prima colazione
- ore 09.00-09.30: somministrazione terapia e interventi sanitari
- ore 09.30-11.30 : attività di animazione e riabilitazione
- ore 12.15: pranzo
- ore 13.30: riposo pomeridiano
- ore 15.00-17.00: attività di: animazione , ricreative ed attivazione psicomotoria
- ore 16.00: merenda

ore 16.30 : assistenza e igiene per preparazione al rientro in famiglia
ore 17.00 – 18.00 :uscita dal centro

Servizio Ristorazione

Il menù, varia giornalmente, si ripete ogni 4 settimane, si distingue in menù estivo ed invernale ed è approvato dalla competente Azienda USL in conformità alle "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale" della Regione Toscana (DGRT 1535/2023). E' strutturato in modo da rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie. Sono inoltre garantite diete personalizzate per gli ospiti che soffrono di varie patologie quali diabete o problemi
gastroenterologici oltre diete semiliquide o liquide per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione, è inoltre presente una linea specifica certificata per ospiti affetti da disfagia.
I pasti hanno il seguente orario:
08.30 – 09.00 COLAZIONE
12.00 PRANZO
16.00 MERENDA
La struttura verifica costante l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Rapporti con i parenti

I parenti possono partecipare, su concordando con gli operatori, alle attività istituzionali del centro.

Il Centro Diurno promuove incontri con i parenti, eventualmente in presenza del neurologo, per approfondire determinate problematiche riferite alla gestione del proprio parente affetto da Malattia di Alzheimer.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

DIRITTI DELL'UTENTE DELLA RSA E DEL CENTRO DIURNO

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta.
Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante.
L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
La struttura garantisce a tutti gli utenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.
La struttura garantisce il confort degli ambienti di vita degli utenti e applica buone pratiche per la prevenzione di rumori molesti, anche se la struttura è posizionata in zona residenziale quindi generalmente tranquilla.
La struttura garantisce la possibilità per gli ospiti di affidare i propri beni e valori.
La struttura promuove l'autonomia degli ospiti per l'igiene, la cura della persona e del proprio aspetto e del proprio abbigliamento.
Il mantenimento dei rapporti tra assistiti e familiari e/o la rete amicale è facilitato in coerenza da quanto previsto dal progetto personalizzato, inoltre la struttura promuove l'attenzione nella cura della relazione tra persone assistite e operatori.

DOVERI DELL'UTENTE DELLA RSA e DEL CENTRO DIURNO

Il soggiorno in RSA e l'accoglienza al Centro Diurno sono ispirati a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.
Il Regolamento Generale Interno, consultabile nella Bacheca dell'Accreditamento posta alla parete degli Uffici Amministrativi o nel sito Web dell'Azienda Speciale, disciplina nel dettaglio le norme da rispettare per una serena e sicura convivenza.
Il Regolamento e il Contratto di Ingresso specificano anche le modalità con cui la Direzione puo' disporre le dimissioni che, di norma salvo casi urgenti e motivati, sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

LE FORME DI PARTECIPAZIONE

Comitato Dei Familiari

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli utenti ai servizi erogati dalla Struttura, è costituito presso l'Azienda un organismo di rappresentanza denominato "Comitato dei ospiti e familiari" il cui funzionamento è disciplinato da apposito protocollo. Il Comitato si riunisce di norma una volta all'anno su convocazione da parte della struttura, il presidente e i rappresentanti possono chiedere alla struttura convocazione del comitato ulteriori per discutere argomenti specifici specificando l'ordine del giorno.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Il Comitato opera nella struttura fine di realizzare la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

- Suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti, verifiche e collaborazioni con l'Ente, per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti inoltre: Fornisce all'Azienda suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività interne, indicando eventuali disfunzioni o correzioni effettuare;
- Indica quali iniziative siano da sostenere e da effettuare all'interno della Residenza e/o del Centro Diurno per quali, se organizzate all'esterno, si debba rendere possibile la partecipazione degli Ospiti in grado di fruirne;
- Sentiti gli ospiti stessi, è chiamato a formulare, all'inizio di ogni anno, proposte di programma di massima di gite sociali, soggiorni, ecc. da realizzare nell'anno stesso, discutendone con l'Amministrazione;
- Collabora con la Direzione, con gli Ospiti e con il Personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.

Questionario di Soddisfazione dell'utenza e Clima Interno

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.
Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti e per coloro che non siano in grado di compilarlo ai rispettivi parenti, un questionario di gradimento.
I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nella apposita urna ubicata nella residenza, in modo tale da garantire l'anonimato.
I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.
I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale della struttura.
Una volta all'anno vengono somministrati questionari anche per la valutazione del clima interno dell'equipe di lavoro; i risultati vengono analizzati dalla struttura direttamente con il personale, per valutare le motivazioni di eventuale malcontento nel gruppo e procedere ad azioni correttive/miglioramento.

Reclami e Suggerimenti

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti in forma anonima, compilando l' apposito modulo ("Scheda reclamo" presente in struttura) e trasmetterlo all'Azienda con le seguenti modalità:
• tramite consegna a mano ai servizi amministrativi;
• tramite appositi contenitori collocati all'ingresso della struttura;
Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura della Direzione per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 gg. dalla data di ricezione della segnalazione.
Periodicamente il Direttore compie un'analisi ragionata dei reclami raccolti ed e avvia le attività dirette a prevenire ed evitare il ripetersi di tali accadimenti.
Periodicamente e almeno una volta nell'anno, l'analisi dei reclami viene condivisa con il Comitato degli Ospiti e dei familiari in una riunione specifica e viene trasmessa al Consiglio d'Amministrazione.

Via Don Minzoni, 2 – 54033 CARRARA (MS) Tel. 058571460 Fax 058570736 P.I. E C.F. 01320110453
web: www.reginaelenacarrara.it – casadiriposocarrara@postace.it

Carta dei diritti della persona anziana

La persona anziana ha il diritto:

• di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
• di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali,
le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
• di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
• di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
• di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
• di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
• di conservare relazioni con persone di ogni età;
• di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali
e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
• di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
• di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni
di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
• di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

• di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
• di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
• di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
• di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità - condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
• di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile e opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
• di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
• di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare, attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
• di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i familiari e gli operatori sociosanitari;
• di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione/prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;
• di operare perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La presente Carta dei Servizi viene periodicamente revisionata e aggiornata ed è disponibile:

- **nella bacheca dell'Accreditamento posta nella parete degli Uffici Amministrativi;**
- **sul Sito Web dell'Azienda Speciale Regina Elena**