CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
"CONTE DR. CARLO CARACCI"

INDICE CONTENUTO

1)	PRESENTAZIONE	PAG. 2
2)	PRINCIPI FONDAMENTALI	PAG. 3
3)	CENNI STORICI	PAG. 6
4)	UBICAZIONE DELLA RSA	PAG. 7
5)	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	PAG. 8
6)	INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PAG. 11
7)	NOTIZIE UTILI	PAG. 18
8)	OBIETTIVI, PROGETTI E PROGRAMMI	PAG. 25

Via Roma, 46 46010 GAZZUOLO (MN)
Tel. 0376-97202 (Ufficio)
Tel. 0376-97115 (Reparti)
e-mail: amministrazione@fondazionecaracci.it
www.fondazionecaracci.it

Aggiornata al 01/01/2022

1) PRESENTAZIONE

Gentile Signora/e

Il documento che le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani denominata "Conte Dr. Carlo Caracci".

Con "Carta dei Servizi" si intende il documento contenente le informazioni utili a farLe conoscere la nostra Struttura, i servizi erogati e le modalità di funzionamento.

L'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale o l'utilizzo dei suoi servizi, anche se determinato da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia non è più in grado di affrontare, è un passaggio molto difficile, sia per l'interessato che per i suoi familiari.

Per questo riteniamo necessario non solo assicurare ai nostri ospiti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche sforzarci di creare all'interno della residenza un clima attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singolo ospite.

Si tratta di un obiettivo tutt'altro che facile da realizzare e raggiungibile solo con la collaborazione delle famiglie, dei volontari, del personale interno e di tutte le persone "vicine" alla RSA "Conte Dr. Carlo Caracci".

Il Consiglio di Amministrazione, la Direzione ed il personale della RSA intendono pertanto mantenere sempre aperto un canale di comunicazione con gli ospiti ed i loro familiari ed amici, per coglierne con tempestività le esigenze, per sollecitarne i suggerimenti, i consigli, gli stimoli per meglio operare.

IL CDA FONDAZIONE CARACCI

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni fondamentali principi:

Eguaglianza
Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità
I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Diritto di scelta
La rete dei servizi, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Continuità
La RSA "Conte Dr. Carlo Caracci" assicura la continuità e regolarità delle cure in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Territorialità
Le residenze per anziani si pongono quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate.
Inoltre sostengono con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

Qualità della Vita
Le residenze per anziani si pongono quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.
Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione

La RSA "Conte Dr. Carlo Caracci" garantisce all'Utente:

- la partecipazione alla prestazione del Servizio attraverso uninformazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare (a personale opportunamente istruito e preposto al servizio) reclami e suggerimenti per il miglioramento del Servizio;
- la collaborazione con associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti.

Sussidiarietà e Cooperazione

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale.

Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

Efficienza ed Efficacia

Il Servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	*La Società e le Istituzioni hanno il dovere*
♣ di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
♣ di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
♣ di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
♣ di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	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, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
♣ di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
♣ di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
♣ di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
♣ di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
♣ di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
♣ 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.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

3) CENNI STORICI

La RSA "*Conte Dott. Carlo Caracci*", inizialmente denominata Ospedale Civile "Conte Dott. Carlo Caracci", fu fondata in Gazzuolo il 21/09/1908 con atto pubblico n° 6270/4136, in esecuzione delle disposizioni testamentarie della Sig.ra Cesira Perdomini vedova Caracci. L'Istituto fu eretto in Ente Morale, a mezzo dell'approvazione del relativo statuto, con Regio Decreto n. 186 del 7 Marzo 1912, e sottoposto alla disciplina di cui alla Legge 17 luglio 1890 n° 6972 istitutiva della IPAB – Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficienza.

A seguito dello scorporo dall'Ente del settore sanitario che, diventato Ente Ospedaliero, si fuse con gli Istituti Ospedalieri "C. Poma" di Mantova (Decreto n. 212 del 1° marzo 1973 del Presidente della Giunta Regione Lombardia) l'I.P.A.B. assunse la denominazione, fino alla data del presente provvedimento, di Casa di Riposo "Conte Dr. Carlo Caracci". Con decorrenza 01/02/2004 per effetto di disposizioni regionali la Casa di Riposo ha trasformato la propria natura giuridica da IPAB a Fondazione ONLUS.

La RSA opera in particolare nei seguenti settori:

- Assistenza sociale e socio-sanitaria;
- Assistenza sanitaria;
- Beneficenza.

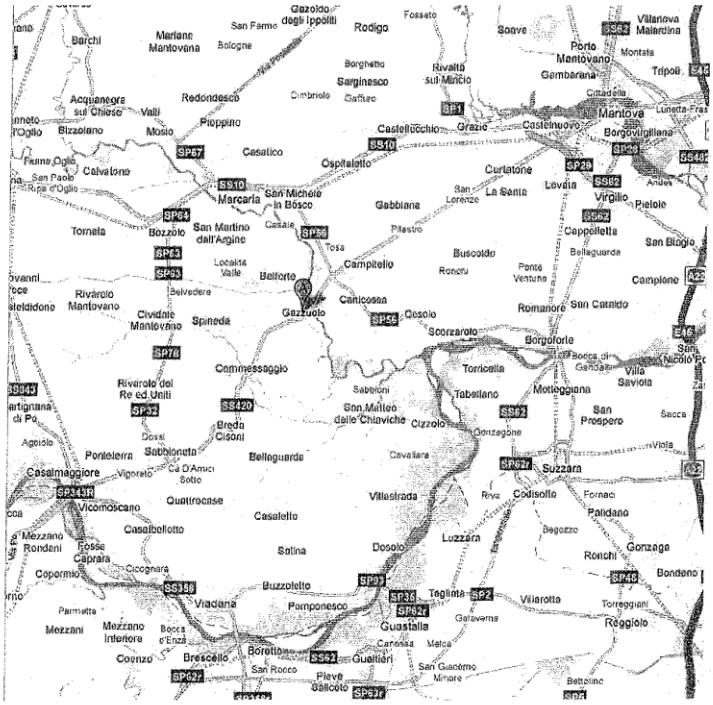
La RSA concorre con le sue strutture e con i suoi servizi alla realizzazione di un sistema socio-assistenziale che meglio risponda alla domanda sociale espressa dalla popolazione anziana e non, operando, in conformità e coerenza con i piani regionali e le indicazioni programmatiche degli Enti responsabili di zona, per l'attuazione di una organizzazione di servizi tra loro integrati e complementari al fine di dare risposte articolate ai bisogni che esprimono gli utenti.

In questo contesto, la RSA fornisce prestazioni assistenziali alle persone anziane in condizione di non autosufficienza mediante la gestione di struttura a carattere polivalente.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco del Comune di Gazzuolo ed integrata dalla presenza del parroco, pro tempore, della Parrocchia di Gazzuolo, per espresso volere della Fondatrice.

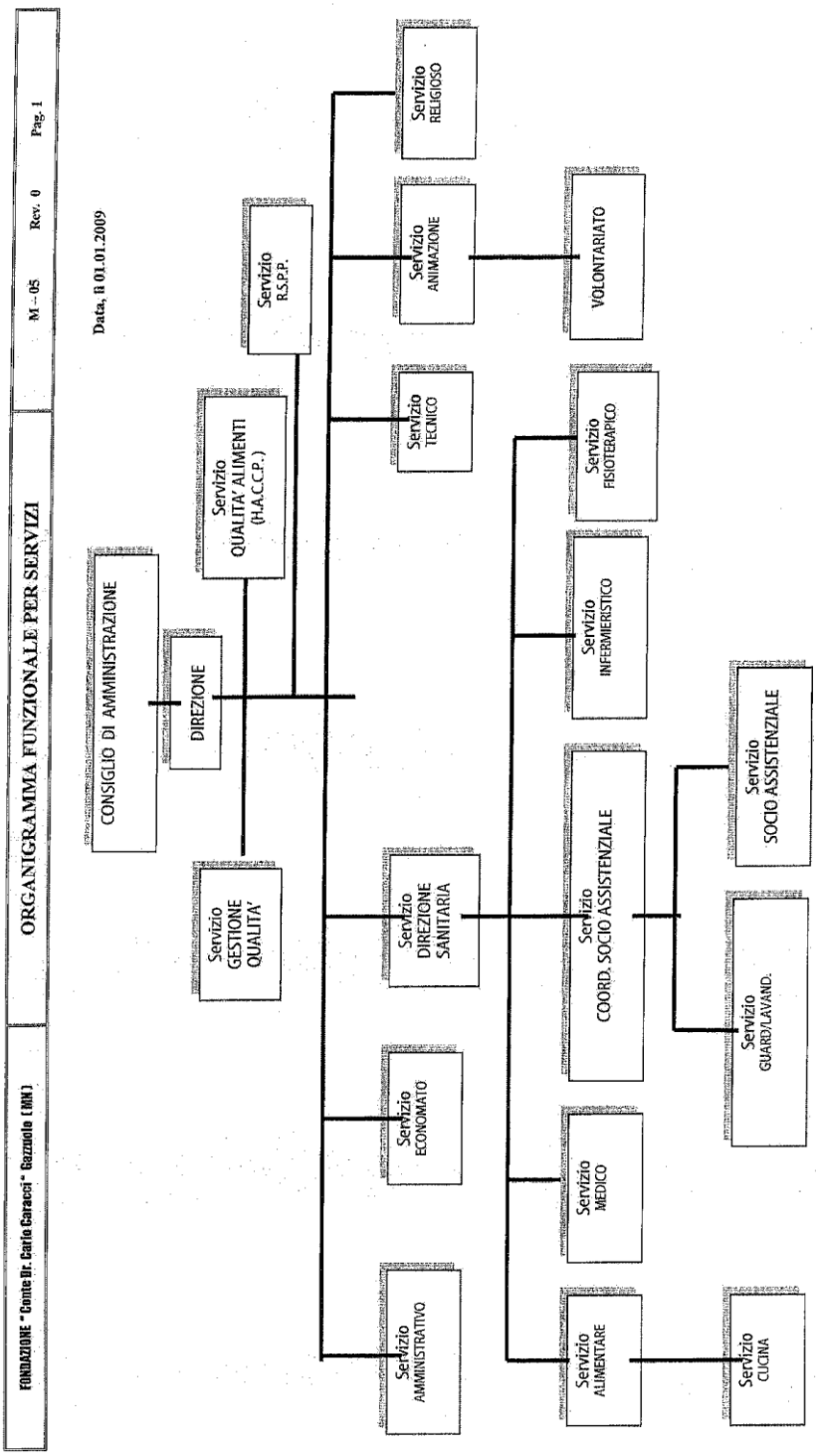
4) UBICAZIONE DELLA RESIDENZA "CONTE DR. CARLO CARACCI"

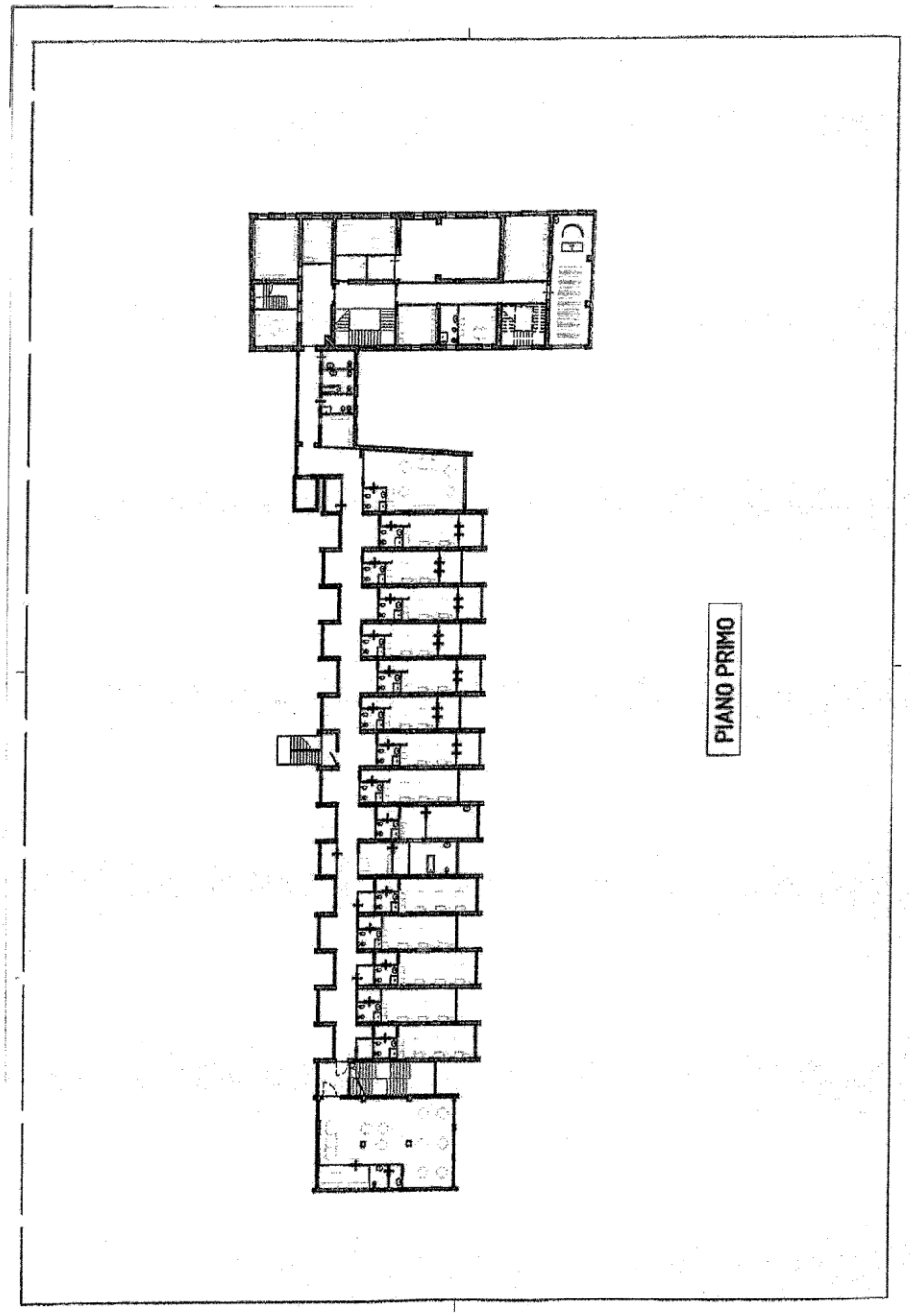
La RSA "Conte Dr. Carlo Caracci" è situata nel paese di Gazzuolo in provincia di Mantova e dista 20 Km. dalla città di Mantova sulla Statale Sabbionetana in direzione di Parma dopo il ponte sul fiume "Oglio".

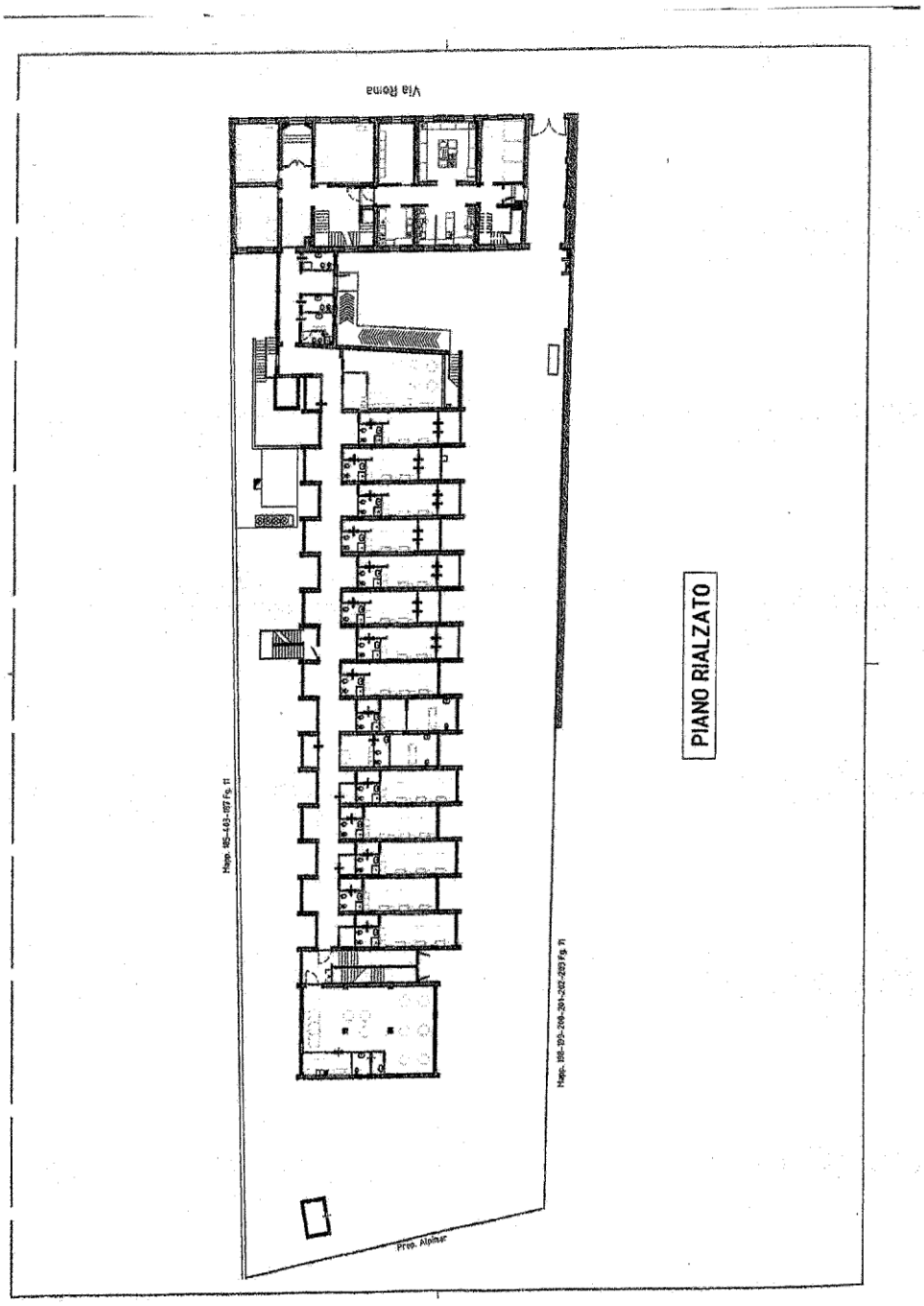


5) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE PER SERVIZI




PIANO PRIMO


Via Roma
PIANO RIALZATO
Prov. Alpinar

6) INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

DESTINATARI

La RSA è un Servizio residenziale previsto dalla normativa nazionale e regionale per accogliere anziani non autosufficienti non più in grado, per le loro precarie condizioni psico-fisiche e sociali, di continuare a vivere al proprio domicilio.

A queste persone la RSA è chiamata a garantire adeguati interventi di natura socio-assistenziale e Sanitaria.

Le prestazioni sono erogate nel rispetto di procedure scritte.

FUNZIONAMENTO

La RSA ha una capacità recettiva di n. 64 posti letto, dei quali 60 accreditati e 4 autorizzati, suddivisi in n. 4 nuclei abitativi così suddivisi:

-Nucleo "Rosso" e Nucleo "Giallo" per persone con maggiori bisogni assistenziali;

-Nucleo "Verde" e Nucleo "Blu" per persone con minori bisogni assistenziali.

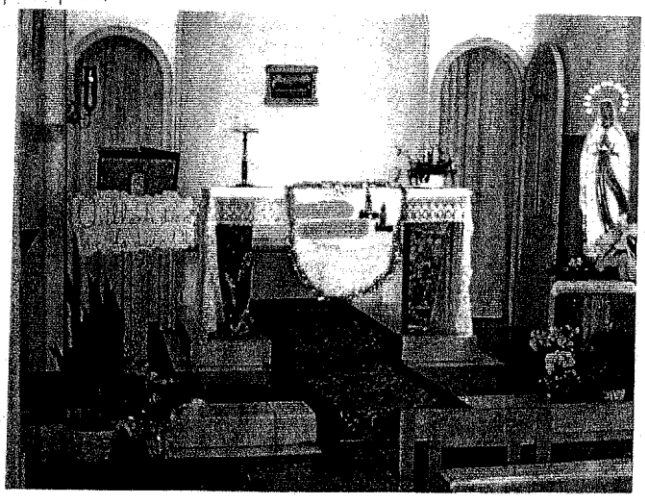
Ogni nucleo abitativo è un modulo organizzativo autonomo dal punto di vista del funzionamento caratterizzato da spazi ad uso esclusivo (cucinetta di reparto, ambulatorio, sala pranzo, sala per attività ricreative, bagno attrezzato e camere), personale Socio Sanitario di pertinenza e di specifica articolazione delle attività quotidiane nell'arco delle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

All'interno della RSA sono presenti camere con 2 posti letto con balcone e camere con 3 posti letti senza balcone. Ogni camera è dotata di proprio bagno.

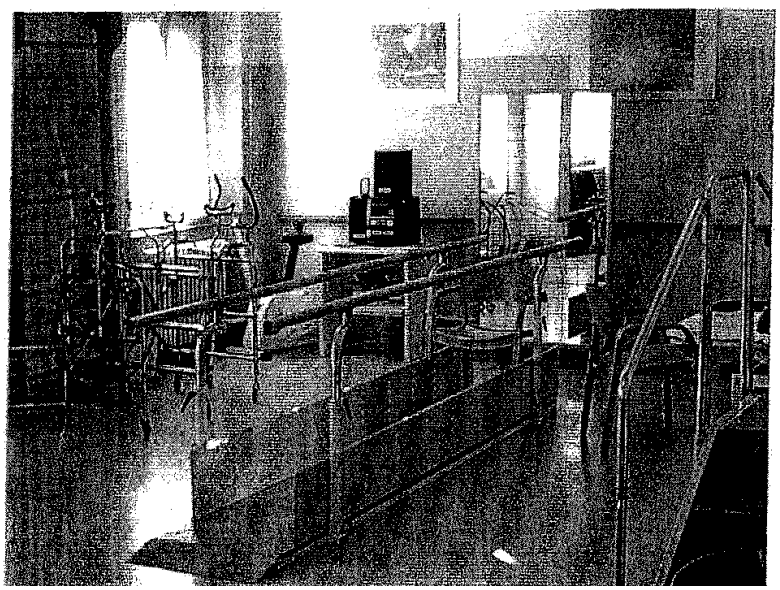
Viene inoltre prestata particolare attenzione alla personalizzazione della stanza inserendo, quando possibile, oggetti personali dell'Ospite.

I Nuclei abitativi condividono l'utilizzo di alcuni spazi collettivi della Casa di Riposo:

- La Chiesa al primo piano;



- La palestra al primo piano;



- Sala polivalente per attività di animazione/socializzazione al primo piano;

- Area verde esterna destinata a giardino;

PRESTAZIONI OFFERTE DALLA RESIDENZA

Le prestazioni offerte dalla RSA sono:

A) SERVIZIO RESIDENZIALE

SERVIZI ALLA PERSONA (SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE)

- Sorveglianza e aiuto nelle attività di base della vita quotidiana (vestizione, igiene, minzione, eliminazione, deambulazione, ecc.);
- Somministrazione di colazione, pranzo, merenda e cena;
- Bagno assistito;
- Servizio di sanificazione dell'ambiente di vita;
- Servizio di guardaroba/lavanderia;

SERVIZI SANITARI (SERVIZIO MEDICO, SERVIZIO INFERMIERISTICO, SERVIZIO RIABILITATIVO)

- Prestazioni mediche di valutazione diagnosi, cure e prescrizione terapeutica (l'assistenza medica di base passa in carico ai medici della RSA con cancellazione dell'ospite dagli elenchi della Medicina Generale).
  In ogni reparto è presente un'equipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione ed operatori socio sanitario che settimanalmente formula/modifica il progetto socio assistenziale individuale (P.A.I.)
- Servizio di alimentazione controllata (PEG).

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- Prestazioni infermieristiche: trattamento farmacologico, medicazioni, monitoraggio costante delle funzioni vitali e sovraintendenza al soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona;

- Trattamenti riabilitativi e di riattivazione individuali e di gruppo attraverso il Servizio di riabilitazione.
  Il Servizio è dotato di palestra attrezzata, il trattamento riabilitativo può essere svolto sia in reparto che in palestra in funzione delle esigenze personali. Il servizio è coordinato da un medico (Responsabile Sanitario) con il supporto esterno, qualora richiesto, di medici specialisti (fisiatri, geriatri, dermatologi, ecc.) che interagisce con il personale fisioterapico e di reparto.
  L'attività fisioterapica in palestra avviene tramite erogazione delle seguenti prestazioni: esercizi posturali, esercizi respiratori, mobilizzazione colonna vertebrale, elettroterapia, ecc;

- Valutazione medica generale.

B) SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

- Attività preventiva per rallentare il decadimento fisico e mentale;
- Attività riabilitativo occupazionali per mantenere o recuperare condizioni di autonomia funzionale;
- Attività ludico-ricreative.

Gli animatori organizzano a favore degli Ospiti numerose attività tra cui: laboratori di attività artigianali, momenti ricreativi (feste, partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, mostre, manifestazioni varie) ecc.

C) SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PODOLOGO

Tutti gli ospiti che ne hanno necessità possono usufruire dei servizi di parrucchiera e podologo rivolgendosi alla persona preposta dell'ufficio amministrativo.
La parrucchiera ed il podologo sono presenti in struttura ad intervalli stabiliti ed il relativo costo è a carico dell'ospite.

D) SERVIZIO ALBERGHIERO (SERVIZIO DIETETICO, SERVIZIO CUCINA)

Il Servizio è garantito dalla Casa di riposo "Conte Dr. Carlo Caracci con personale proprio che opera nei locali cucina al piano terra della Struttura.
Il servizio offre prima colazione, pranzo, merenda e cena.
Il servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana dei cibi che vengono distribuiti durante i pasti.

Appositi carrelli termici permettono la distribuzione degli alimenti nei reparti al momento dei pasti mantenendoli alle giuste temperature.
Il menù tipo, settimanalmente predisposto dalla Dietista (personale interno alla Struttura), tiene conto sia degli aspetti nutrizionali sia del gradimento della popolazione assistita e viene quotidianamente sottoposto a verifica e modificato al variare delle necessità emergenti.

- È garantita la possibilità di scelta tra due primi piatti e due secondi piatti alternativi.
- È garantita la preparazione di diete speciali su prescrizione medica per gli ospiti che ne avessero necessità.

Le diete per patologie particolari sono improntate ad una visione geriatria che comunque privilegia la qualità della vita e le abitudini personali.

COMPOSIZIONE DEL MENU'

DIETA LIBERA

Composizione: Primo Piatto, Secondo Piatto, Contorno, Frutta, Pane, Bevande.
Criteri: agli ospiti verrà proposta la scelta tra i piatti indicati nel Menù.

SCELTE DEL PRANZO	**SCELTE DELLA CENA**
PRIMI PIATTI:	**PRIMI PIATTI:**
• Piatto del giorno • Minestrina • Piatto unico (diete semiliquide dolce o salato) I primi piatti variano giornalmente con rotazione settimanale con il seguente criterio: 4 volte pasta asciutta, 1 volta di risotto e due minestre in brodo (compreso quello di verdura).	• Piatto del giorno • Caffè latte • Piatto unico (dieta semiliquida dolce o salata)
SECONDI PIATTI: • Piatto del giorno • Carni bianche (lessate) • Carni macinate o polpette • Omogeneizzati di carne a richiesta •	SECONDI PIATTI: • Piatto del giorno • Formaggini o alternative a richiesta
CONTORNI: • Verdura fresca • Verdura cotta (2 volte alla settimana) • Purea di patate	CONTORNI: • **Verdura cotta** • **Purea di patate**
FRUTTA 0 DESSERT: • Frutta fresca o dolce • frullato di frutta ,yogurt, gelato, mousse e budini a richiesta	FRUTTA O DESSERT: • **Proposta del giorno** • **Frutta cotta** • Frullati di frutta fresca

NB: Il primo piatto della cena varia giornalmente con il seguente criterio: 3 volte crema di verdura gusti assortiti, 1 volta stracciatella, 1 volta pasta in bianco, 2 volte minestra di carne; il secondo piatto varia giornalmente con il seguente criterio: 1 volta carne bianca, 1 volta di pesce, 2 volte di affettati, 3 volte di formaggi.
La frutta varia giornalmente con il seguente criterio: 3 volte frutta cotta, 2 volte di frutta al limone, 1 volta di yogurt, 1 volta di frutta sciroppata o mousse o budino.
LE COLAZIONI VENGONO SERVITE DIRETTAMENTE DALLE CUCINE DI REPARTO.

SCELTE GIORNALIERE:

- Caffè latte dolce o amaro
- Miscela di caffè d'orzo e caffè normale
- Tè al limone amaro o dolce
- Yogurt di frutta a richiesta
- Fette biscottate
- Pane
- Biscotti

LA Merenda viene servita alle ore 16.00.

Nel periodo invernale viene servito il tè caldo.
Nel periodo estivo vengono serviti: bibite fresche, gelato, ghiaccioli.

Tutta la catena di preparazione distribuzione degli alimenti è garantita, come qualità, dalle Norme sull'igiene alimentare (HACCP).

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia viene garantito a tutti gli ospiti della residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" con il costo relativo già compreso nella retta di degenza.
Il servizio garantisce il lavaggio e stiratura degli indumenti personali dell'Ospite.

TRASPORTI

In caso di necessità (su richiesta del Medico della struttura), come il trasferimento di ospiti allettati per l'effettuazione di visite specialistiche programmate o urgenti, e per eventuali ricoveri in Ospedale, la residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" provvede al trasporto e si avvale di autoambulanza in regime di convenzione con Associazioni di pubblica Assistenza. Il costo del servizio è a carico della RSA solo per il primo trasporto.

Per quanto riguarda le uscite degli ospiti per gite, incontri, visite di piacere, la Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" assicura il trasporto con mezzi propri ed opportunamente attrezzati.

IL VOLONTARIATO

L'Amministrazione promuove e valorizza l'attività di volontariato attraverso la collaborazione con associazioni territoriali riconosciute dalla Regione Lombardia.

SERVIZIO PULIZIE

La pulizia e l'igiene degli ambienti sanitari e di quelli riservati agli ospiti è garantita da personale interno alla residenza e, al bisogno, da ditta esterna specializzata.

SERVIZIO DI AMMINISTRAZIONE E ECONOMATO

All'interno della RSA è presente un servizio Amministrativo ed economale che si occupa della gestione contabile e dell'approvvigionamento delle forniture.

SICUREZZA

La Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci", nel rispetto delle Norme sociali e giuridiche ,è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze dei propri Ospiti e dei propri operatori garantendo una corretta ed efficace prevenzione dei rischi.
A tale scopo è stato redatto il "Documento sulla valutazione dei rischi" nel rispetto della Legge 81/2008.
In tale documento vengono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura, le azioni preventive da implementare per evitare che il rischio "accada" e le tempistiche di realizzazione di tali azioni.
All'interno della struttura è già stata individuata la squadra antincendio formata ed addestrata per intervenire in caso d'incendio e provvedere all'evacuazione degli ospiti e del personale interno.
All'interno della Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" è operativo un Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione (RSPP) al fine di ottemperare agli obblighi normativi evidenziati dalla Legge 81/2008.

SERVIZIO TECNICO DI MANUTENZIONE

All'interno della RSA è presente il servizio di manutenzione che si occupa di:
-interventi tecnici immediati (ordinari e straordinari);
-manutenzione giardino.

7) NOTIZIE UTILI

VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA: ai potenziali utenti e/o ai loro familiari è garantita la possibilità di effettuare visite guidate alla struttura. A tal fine è sufficiente concordare con l'Ufficio tempi e modalità dell'accesso telefonando al numero 0376-97115.

ORARI DI VISITA: l'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero nella seguente fascia oraria:

6.00-9.30 SOGGIORNO NEL BAR
9.30-11.30 VISITA ALL'OSPITE
11.30-15.00 SOGGIORNO NON IN REPARTO
15.00-17.30 VISITA ALL'OSPITE
17.30-20.00 SOGGIORNO NON IN REPARTO
20.00-06.00 VISITA ALL'OSPITE SOLO DOPO AUTORIZZAZIONE DEL MEDICO

Per casi particolari saranno concessi permessi speciali controfirmati del Responsabile Sanitario.

COLLOQUI PRIVATI DI APPROFONDIMENTO: i Responsabili dei servizi della Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" in determinati e definiti orari, sono disponibili per colloqui privati informativi e di approfondimento sulle condizioni dell'ospite, con i familiari. Gli orari sono comunicati ai familiari al momento dell'ingresso dell'ospite e sono allegati alla presente "Carta dei Servizi".

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI: tutti gli operatori della Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" sono facilmente riconoscibili attraverso apposita identificazione resa visibile sulla divisa di lavoro nella quale vengono riportati Nome, Cognome, Qualifica.

PRIVACY DELL'OSPITE: per correttezza deontologica, segreto professionale e per rispetto e tutela della privacy dell'Ospite, il personale interno non può fornire informazioni telefoniche inerenti alle condizioni generali e di salute dell'Ospite. A tale scopo la Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" ha provveduto a recepire ed applicare:

1) **LA LEGGE 196/03 e la normativa europea 16/679 RELATIVAMENTE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DI SEGUITO ESPLICATI:**
   A) In relazione al trattamento dei dati personali l'interessato ha il diritto di:

1. DI CONOSCERE, mediante accesso gratuito al registro generale dal Garante l'esistenza di trattamento di dati che possono riguardarlo.
2. DI ESSERE INFORMATO, di tutti i dati identificativi di questo Ente e sulle finalità e modalità di trattamento.
3. DI OTTENERE a cura di questo Ente, senza ritardo:
   a) La conferma dell'esistenza o meno di dati personali, anche non ancora registrati e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e loro origine., nonché della logica e finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salvo l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di 90 giorni.
   b) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di chi non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi peri quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.
   c) L'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi sia interesse l'integrazione dei dati.
   d) L'attestazione che le operazioni di cui ai punti b) e c) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestatamene sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. DI OPPORSI in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.
5. DI OPPORSI, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali che la riguardano previsti ai fini di informazioni commerciali o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal titolare, non oltre il momento in cui i dati sono stati comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.

B) Per ciascuna richiesta di cui al comma A) punto 3, lettera a) può essere chiesto all'interessato, ove non risulti confermata l'esistenza di dati che lo riguardino, un contributo di spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati, secondo le modalità ed entro i limiti stabiliti dal regolamento di cui all'art.33, comma 3 della Legge 196/03.

C) I diritti di cui al comma A) riferiti ai dati personali concernenti persone decedute, possono essere esercitati da chiunque vi abbia interresse.

D) Nell'esercizio dei diritti, di cui al comma A) l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.

2) IL D.P.R. 318/99 –SICUREZZA DELLA PRIVACY NEI SISTEMI INFORMATICI.

3) Regolamento Europeo in materia di privacy e data Protection (GDPR)

In ottemperanza alla nuova normativa in materia di privacy la Fondazione ha nominato la Dott.ssa Maide Amadori Responsabile della Protezione dei Dati (RPD); gli interessati possono contattare l'RPD per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali ed all'esercizio dei loro diritti rivolgendosi alla struttura ai recapiti usuali ed in forma libera.

RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio della copia della Cartella Clinica deve essere inoltrata la domanda al Responsabile Sanitario che fornirà opportune informazioni sul tempo e le modalità del rilascio che comunque non superano i 30 giorni. Il rilascio comporta un costo di € 0,10 per pagina prodotta

NORME COMPORTAMENTALI

Non è consentita la presenza dei famigliari durante svolgimento della visita medica.

Per ulteriori informazioni, al momento del pre-ingresso, viene consegnato all'Ospite/Familiare il "Regolamento interno" appositamente redatto.
Tale regolamento viene consegnato anche su richiesta.

PERMESSI PER L'USCITA

Sono possibili, durante la degenza, permessi di uscita dalla struttura finalizzati al rientro presso la propria famiglia, presso il proprio domicilio o per uscite brevi necessarie per il disbrigo di commissioni o adempimenti importanti (visite specialistiche programmate, ritiro della pensione, ecc.). Tali uscite non comportano alcuna riduzione della retta.

TELEFONO PUBBLICO

In struttura non è presente un telefono pubblico. Per eventuali esigenze e necessità il personale infermieristico è autorizzato ad offrire all'ospite la possibilità di comunicare (telefonare o ricevere) con l'esterno.

FUMO

Per il rispetto della propria ed altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale aspetto, ecc.) aperti al pubblico.

AGEVOLAZIONI FISCALI

La Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" rilascia regolarmente, entro il 30 aprile di ogni anno, dopo l'approvazione del bilancio, una certificazione annuale delle spese sostenute che possono essere portate in riduzione delle Imposte sul reddito delle Persone fisiche (IRPEF). Tale dichiarazione si trova allegata alla fattura del mese di aprile ed è spedita per posta, mail o consegnata direttamente agli interessati.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Al mattino dalle ore 6,15 inizia la giornata dell'Ospite

Gli operatori assistenziali ed il personale infermieristico procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi, alle medicazioni.

Dalle ore 8,00 viene distribuita la colazione

Con possibilità di consumarla nella stanza (se Ospite impossibilitato ad andare in refettorio) o nel refettorio comune.
Chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.
E' possibile anche l'assistenza alla colazione da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione della Infermiera e solo in locali adibiti e diversi dal Refettorio comune.

Inizio attività di animazione e riabilitazione
Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e riabilitazione (secondo la programmazione settimanale) intervallate dalle prestazioni di assistenza medica ed infermieristica, soprattutto alle persone allettate ed in condizioni cliniche precarie. Il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande fresche e calde.

Alle ore 11,45 distribuzione pranzo
Con la possibilità di menù a scelta per gli ospiti autosufficienti nel locale refettorio. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto. E' possibile anche l'assistenza al pasto da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione della Infermiera e solo in locali adibiti e diversi dal Refettorio comune.

Riposo pomeridiano
L'Ospite che lo ritiene opportuno può effettuare un riposo pomeridiano a letto.
Per gli altri ospiti che non lo desiderino, vi è la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno, in giardino per letture, visione TV, incontri, ecc.
Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati, la riabilitazione, l'igiene intima personale, il cambio effetti personali e pannoloni per ospiti incontinenti, la distribuzione di bevande per i non autosufficienti.

Ripresa dell'attività di animazione e riabilitazione
Dopo il riposo pomeridiano proseguono le varie attività di animazione e riabilitazione intervallate dalle prestazioni di assistenza medica, distribuzione ed aiuto assunzione bevande.

Alle ore 18,15 distribuzione cena
Con la possibilità di menù a scelta per gli ospiti autosufficienti nel locale refettorio. Gli Ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto. E' possibile anche l'assistenza alla cena da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione della Infermiera e solo in locali adibiti e diversi dal Refettorio comune.

Riposo notturno

Al termine della cena gli ospiti possono ritirarsi nelle proprie camere o trattenersi nei locali di soggiorno per la lettura, visione TV, incontri con gli altri ospiti.
Al termine di questi momenti gli operatori provvedono all'allettamento degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.
Vigilanza notturna degli ospiti
Gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno (Ausiliari) il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza ed ad eventuali somministrazioni di terapie notturne.
In caso di necessità/urgenze notturne la Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" garantisce la piena reperibilità del Medico di turno che interviene nell'arco di 30 minuti dalla chiamata.

TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO:

- **Ingressi su posti accreditati** € 56,00= /die
- **Ingressi su posti autorizzati** € 68,00=/ die

Nella tariffa su posti accreditati sono compresi tutti i costi attinenti al servizio sia sanitario/assistenziale che alberghiero, con esclusione di:
- servizio di podologia
- trasporti non prescritti dal Responsabile sanitario della RSA
- servizi di segretariato sociale
- parrucchiera

Nella tariffa sui posti autorizzati sono esclusi i seguenti servizi:
- fornitura di medicinali (a carico del SSN con prescrizione del Medico di base)
- fornitura di presidi per incontinenti (da prescrivere)
- servizio di podologia
- trasporti non prescritti dal Responsabile sanitario della RSA
- servizi di segretariato sociale
- parrucchiera

I nuovi ingressi avverranno sempre su posti autorizzati per poi transitare, non appena liberi, sui posti accreditati.
Il pagamento della retta va effettuato entro il 10 del mese successivo a quello di pertinenza della fattura con bonifico bancario presso qualsiasi sportello sul c/c funzionante alla Banca Nazionale del Lavoro codice IBAN IT69 K 01005 11500 000000001404 o sul Conto Corrente Postale N°11457462

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo della Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00-12.00 e dalle 14.00-16.00 – Tel . 0376/97202.

E' possibile rivolgersi all'Ufficio Amministrativo anche al di fuori della programmazione sopra esposta previo appuntamento da concordare i Responsabili dell'Ufficio.

MODALITA' DI ACCESSO

Per accedere alla Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" è necessario inoltrare richiesta direttamente agli uffici amministrativi della RSA, attraverso l'utilizzo di moduli (domanda, scheda sanitaria e dichiarazione privacy) da ritirare presso la stessa o reperibile sul sito dell'ATS Valpadana : www.ats-valpadana.it., o su quello della Fondazione: www.fondazionecaracci.com

La richiesta verrà valutata da una commissione costituita dal Responsabile Sanitario e/o medico di struttura e dalla Coordinatrice e verrà inserita in una graduatoria depositata presso l'ufficio con criteri definiti ed approvati dalla Direzione della Fondazione come nel prospetto allegato, e così sintetizzati:

a) discrezionalità della Commissione di valutazione interna;
b) ricongiungimento familiare (un familiare è già ospite in RSA);
c) residenti e/o nativi nel comune di Gazzuolo;
d) residente e/o nativi nel Comune di Commessaggio;
e) residenti e/o nativi nei Comuni confinanti con il Comune di Gazzuolo;
f) valutazione della Commissione di valutazione che considera; 1) tipologia del posto libero, 2) condizioni psicopatologiche del richiedente il ricovero, 3) necessità sociali ed assistenziali;
g) ricovero di sollievo e/o temporaneo (non oltre i 2 mesi con la possibilità di proroga di 1 mese)
h) data di protocollo della domanda di ricovero.

Quando si libera un posto letto, la R.S.A., provvede a contattare i famigliari dell'ospite, inserito nella graduatoria di cui sopra, per verificare la disponibilità all'ingresso e per organizzare per la procedura d'ingresso.

La rinuncia all'ingresso dovrà avvenire per iscritto e comporterà la cancellazione dalla lista di attesa.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'utente/cliente che dovrà fruire del servizio offerto dalla Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" è informato delle procedure di ingresso tramite brochure illustrativa consegnata al momento della presentazione della domanda che contiene anche le indicazioni per la formazione delle graduatorie e le condizioni e documentazione da presentare per l'ingresso. Nel momento della disponibilità del posto letto il cliente/ospite viene informato su quanto segue:

- conoscenza reciproca operatori/utente/cliente;
- modalità sulla riduzione, per quanto possibile, dello stress che colpisce i familiari nel momento della "delega" dell'assistenza al proprio congiunto;

- all'avvio di un rapporto con la struttura fondato sulla chiarezza e sulla completezza delle informazioni;
- alla costruzione di uno stile di relazione "collaborativo" con i familiari e con gli ospiti.

Nel corso dell'incontro vengono fornite le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del nuovo contesto ambientale:

- Presentazione del gruppo di lavoro;
- Visita degli spazi di pertinenza del servizio;
- Consigli su effetti personali necessari/utili;
- Orari dei pasti;
- Modalità di funzionamento del servizio di lavanderia;
- Descrizione degli spazi collettivi della Casa di Riposo;
- Date e orarie delle cerimonie religiose;
- Indicazioni su modalità e tempi delle visite;
- Modalità di fruizione dei servizi accessori quali: parrucchiera, podologo;
- Punti di riferimento istituzionali per problematiche emergenti;
- Modalità di effettuazione delle pratiche amministrative.

Vengono raccolti dati circa le abitudini, i gusti, le inclinazioni della persona fruitrice del servizio con la compilazione della Scheda dell'Ospite redatta al momento del pre-ingresso nella Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" da parte dell'infermiere.
Viene mantenuta la continuità socio-assistenziale con la stesura del primo Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) il giorno stesso dell'ingresso.

DIMISSIONI

Qualora un Ospite venga dimesso per ritorno al proprio domicilio o per trasferimento ad altra RSA, il Responsabile Sanitario della struttura provvede al rilascio della lettera di dimissioni corredata da una relazione sugli aspetti salienti della degenza ed i suggerimenti terapeutici per l'Ospite, al fine di garantire la continuità delle cure.

In tale relazione, redatta in collaborazione con le varie figure professionali interne (Infermiere, Operatore Socio sanitario, Fisioterapista, Animatore) vengono evidenziati gli eventuali problemi clinici (funzionali ed assistenziali), i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le terapie attuate.
Al momento della dimissione viene consegnata all'interessato la documentazione clinica personale, portata dall'Ospite all'atto dell'ingresso, oltre alla scheda SOSIA regionale aggiornata all'ultimo periodo di permanenza.

8) OBIETTIVI, PROGETTI E PROGRAMMI

L'OBIETTIVO PRIORITARIO E' LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

PROGETTI

Aspetti strutturali.

E' stata completato l'adeguamento della Struttura alle norme antincendio, il miglioramento del giardino esterno e delle piazzole presenti, l'acquisto di nuovo arredamento per il reparto del nucleo al 1° piano. Per quanto riguarda invece gli obiettivi a medio termine sono previsti i seguenti lavori:

- acquisto attrezzatura per guardaroba/lavanderia
- completamento installazione sollevatori fissi nelle stanze di degenza
- tinteggiature interne

Qualità nelle prestazioni

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" concentra i propri sforzi sui seguenti obiettivi:

- rafforzare la personalizzazione degli interventi sull'Ospite
- sviluppare maggiormente l'integrazione fra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- ampliamento delle ore di apertura della palestra
- migliorare i livelli di comunicazione interna e con l'utenza esterna;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare ed ampliare le attività di animazione nella struttura;

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della Qualità.

Tutte le funzioni presenti nella Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" sono coinvolte nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione Operatori/Ospiti/Familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Strumenti di verifica e di informazione

Sono previsti:

- somministrazione annuale di Questionari di gradimento (grado di Soddisfazione/Insoddisfazione Ospite);
- partecipazione ad incontri periodici per la valutazione degli obiettivi dell'ospite;
- incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi e di progetti per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni:

- modulo di segnalazione disservizi anonimo (all'ingresso della RSA)

Accessibilità e fruibilità

Obiettivi di sviluppo:

- ampliamento della possibilità di permanenza dei familiari in reparto anche in orari notturni con fruizione del pasto per particolari motivi;
- facilitazione delle segnalazioni tramite questionari ed apposita modulistica di facile compilazione;
- segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali ed ai servizi della struttura
- Potenziamento del servizio di volontariato gestito.

8) TUTELA E PARTECIPAZIONE

Informazione ed accoglienza

La predisposizione e diffusione di documenti informativi come la presente "Carta dei Servizi", costituisce uno dei principali canali di informazione integrato dalla possibilità di accedere al sito internet in fase di riaggiornamento.

Sono attivati periodicamente corsi di formazione del personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione tra gli stessi, con gli utenti e la qualità delle prestazioni erogate.

Tutela

La Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" garantisce la funzione della tutela dell'Ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami all' Ufficio Relazioni con il pubblico (Piano terra) dove è presente il Responsabile Qualità che riceverà personalmente l'ospite e/o familiare.

L'Ufficio provvede a dare risposta immediata all'utente per segnalazioni/reclami di facile soluzione ed attivandosi predisponendo ed utilizzando gli opportuni canali per i restanti.

Nel caso di prestazioni non corrispondenti agli standard dichiarati e descritti nella presente "Carta dei Servizi", è possibile presentare reclamo presso il sopraccitato Ufficio relazioni con il pubblico con le modalità descritte in apposita procedura e consegnate all'atto dell'ingresso dell'Ospite nella struttura.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è nato anche per:

- assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilitare l'accesso attraverso informazioni sulle attività e servizi erogati

Partecipazione e verifica

L'attività di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano in particolare le associazioni di volontariato.

La Residenza "Conte Dr. Carlo Caracci" garantisce la verifica degli obiettivi e standard prefissati almeno annualmente dando idonea pubblicità ai risultati ottenuti.
La verifica sulla qualità dei Servizi e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite somministrazione agli Ospiti/familiari di Questionari, interviste, osservazioni dirette attraverso figure preposte al monitoraggio della soddisfazione/insoddisfazione dell'utente.

Allegati:

1. **Informativa ai sensi del Reg. UE 16/679 (Privacy)**
2. **questionario di soddisfazione del cliente**
3. **modulo di segnalazione disservizio**
4. **regolamento per la gestione dei ricoveri**
5. **criteri per la formazione della graduatoria degli ingressi in RSA**