



FONDAZIONE "CONTE DR. CARLO CARACCI - ONLUS"

Via Roma 46 - 46010 Gazzuolo (MN)

Uffici: Tel. 0376/97202

Reparti: Tel. 0376/97115

e-mail: amministrazione@fondazionecaracci.it

C.F.: 80006850202 - P.I.: 01569660200

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	<u>3</u>
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	<u>4</u>
<u>CENNI STORICI</u>	<u>6</u>
<u>MISSION DELLA FONDAZIONE</u>	<u>7</u>
<u>CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</u>	<u>8</u>
<u>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u>	<u>9</u>
<u>STRUTTURA</u>	<u>10</u>
<u>I SERVIZI OFFERTI</u>	<u>15</u>
<u>NOTIZIE UTILI</u>	<u>21</u>
<u>OBIETTIVI, PROGETTI E PROGRAMMI</u>	<u>28</u>
<u>UBICAZIONE DELLA RSA</u>	<u>31</u>

Allegato 1

Questionario di soddisfazione del cliente

Allegato 2

Modulo di segnalazione disservizio

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.

LA PRESIDENTE

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 un’informazione 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.

CENNI STORICI



GAZZUOLO (Mantova) - Via Roma

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 Beneficenza. 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'IPAB 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.

MISSION DELLA FONDAZIONE

La Fondazione “Conte Dr. Carlo Caracci Onlus” è Ente gestore di una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e persegue finalità di solidarietà socio-sanitaria nei confronti di persone bisognose, garantendo prestazioni di natura sociale, sanitaria, infermieristica, riabilitativa, ricreativa ed alberghiera.

Lo scopo precipuo della Fondazione consiste nell’ospitare persone che necessitino di assistenza fornendo adeguati servizi attraverso moduli organizzativi altamente qualificati e diversificati in ragione della tipologia degli ospiti.

La mission della Fondazione consiste nel garantire - nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona - una qualità di vita il più possibile elevata al paziente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni fisici, psichici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La tipologia dell’intervento si fonda sulla consapevolezza che per la soddisfazione ed il recupero ottimale del paziente risulta fondamentale l’umanità, concetto chiave che contribuisce all’erogazione di un servizio di elevata qualità.

Le modalità di organizzazione e funzionamento, la disciplina del personale, l’erogazione dei servizi e l’accesso alle strutture della Fondazione sono disciplinati dai Regolamenti approvati dal Consiglio di Amministrazione. Nell’erogazione dei servizi la Fondazione si avvale di proprio personale, ferma restando la possibilità di acquisizione di servizi e prestazioni da altre strutture pubbliche e/o private; per particolari compiti si può avvalere di esperti consulenti esterni.

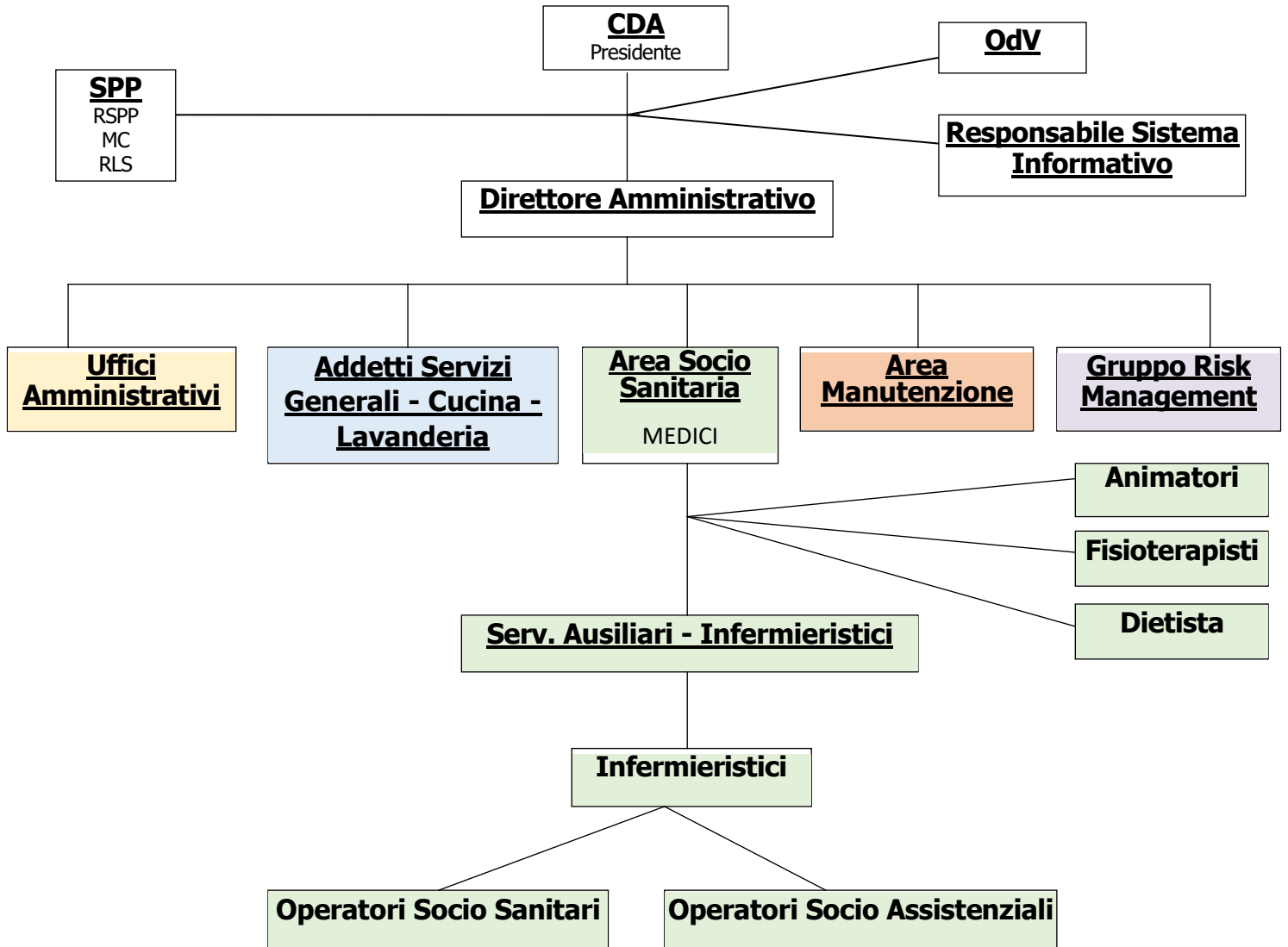
La Fondazione esaurisce le proprie finalità statutarie nell’ambito territoriale della Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà</i>	<i>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</i>
<i>di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	<i>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</i>
<i>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</i>	<i>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</i>
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	<i>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</i>
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	<i>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</i>
<i>di vivere con chi desidera</i>	<i>di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</i>
<i>di avere una vita di relazione</i>	<i>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</i>
<i>di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	<i>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</i>
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	<i>di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</i>
<i>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</i>	<i>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</i>

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE PER SERVIZI



STRUTTURA

FUNZIONAMENTO

La RSA ha una capacità recettiva di n. **66 posti letto**, dei quali **60 accreditati e a contratto**, **2 accreditati non a contratto** e **4 autorizzati**, suddivisi in n. 4 nuclei abitativi:

NUCLEO ROSSO E NUCLEO GIALLO:

situati al primo piano, dotati di 38 posti letto per persone con maggiori bisogni assistenziali. Si tratta di 11 stanze doppie con bagno, 5 stanze triple con bagno ed una stanza singola con bagno.



NUCLEO VERDE E NUCLEO BLU:

situati al piano terra, dotati di 28 posti letto per persone con minori bisogni assistenziali. Si tratta di 11 stanze doppie con bagno e 2 stanze triple con bagno.



Ogni piano è un modulo organizzativo autonomo dal punto di vista del funzionamento caratterizzato da spazi ad uso esclusivo (cucinetta di reparto, guardiola, 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.

ESEMPIO DI ALCUNE STANZE TIPO



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

ALTRI SPAZI

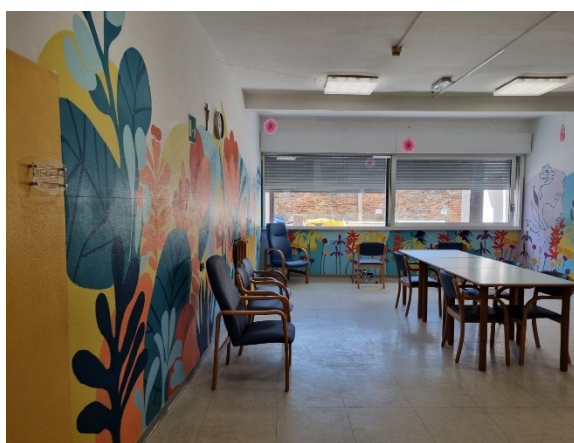
- Locale di culto al primo piano



- La palestra al primo piano



- La sala polivalente per attività di animazione/socializzazione al piano terra



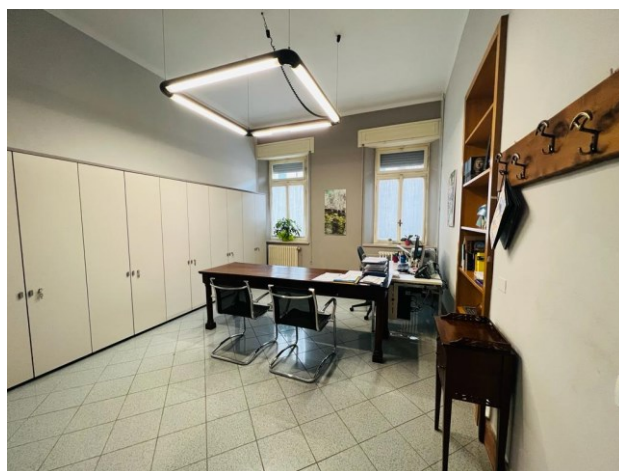
- La cucina



- I refettori



- Gli uffici



- La facciata



- L'area verde esterna destinata a giardino



I SERVIZI OFFERTI

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.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

È presente un'equipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, animatori ed operatori socio sanitari che regolarmente formula/modifica ed aggiorna il progetto socio assistenziale individuale (PAI).

SERVIZI SOCIO – ASSISTENZIALI E SANITARI

RESPONSABILE SANITARIO

All'interno della struttura è identificato un Responsabile Sanitario che coordina, pianifica e verifica l'assistenza in generale presso la RSA. È suo dovere operare in conformità al piano assistenziale personalizzato espresso dal lavoro multidisciplinare in sede di riunione di equipe. Il Responsabile Sanitario assicura, inoltre, lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- coordinamento degli altri medici riguardo alla compilazione dei fascicoli socio-assistenziali, le prestazioni mediche all'interno della struttura, le visite preventive e controlli periodici per escludere l'insorgenza di patologie contagiose, il corretto uso dei farmaci e parafarmaci;
- sorveglianza dell'attività socio assistenziale del personale della struttura con consulenza per la loro formazione professionale;
- stesura e verifica dei protocolli operativi adottati dalla struttura per l'erogazione delle prestazioni;
- sorveglianza sugli aspetti igienico-sanitari con indicazioni operative agli ospiti, familiari e personale;
- l'assolvimento di tutti gli obblighi informativi con l'ATS locale e la Regione Lombardia;
- partecipazione ai lavori dell'equipe per la stesura dei piani di lavoro individuali e/o organizzativi della struttura ed alle riunioni sul Risk Management.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

In via esemplificativa e non esaustiva agli infermieri competono le seguenti attività:

- accoglienza del nuovo ospite al suo ingresso;
- gestione dei campioni biologici degli ospiti per analisi chimiche;
- gestione della documentazione degli ospiti, dei referti medici e diagnostici;
- affiancamento del medico nel corso delle visite;
- gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico;
- esecuzioni di medicazioni semplici o prescritte dal medico;
- monitoraggio delle funzioni vitali;
- sovrintendenza al soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona;
- organizzazione delle visite specialistiche richieste nonché degli esami strumentali presso le strutture sanitarie esterne;
- addestramento all'uso di ausili, la verifica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;
- adattamento protesico e l'alimentazione degli ospiti con difficoltà di deglutizione;
- collabora alla stesura dei protocolli operativi adottati dalla struttura per l'erogazione delle prestazioni.

SERVIZIO MEDICO

All'ingresso in RSA, l'ospite viene cancellato dagli elenchi della medicina di base, (perde il diritto del medico di base) e acquisisce il diritto all'assistenza da parte del personale medico della struttura.

Il servizio medico svolge attività di prevenzione, diagnosi e assistenza; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

SERVIZIO DI ASSISTENZA (ASA – OSS)

Esso ricopre un ruolo fondamentale, perché, oltre ad effettuare l'igiene personale, si pone l'obiettivo di aiutare a stimolare le residue capacità funzionali dell'ospite verso l'autonomia nell'espletare le attività quotidiane, secondo quanto definito in programmi assistenziali individualizzati per gli ospiti.

Esso presta la sua opera nelle seguenti attività:

- aiuto nel governo dell'alloggio dell'ospite: riordino del letto e della stanza; cambio della biancheria e smistamento della biancheria per la consegna in lavanderia;
- aiuto nelle attività della persona: alzarsi dal letto, igiene personale, aiuto per il bagno, vestizione, aiuto, nell'assunzione dei pasti;
- è preposto alla sorveglianza diurna e notturna del reparto;
- aiuto nel favorire l'autosufficienza nell'attività giornaliera: aiuto nella corretta deambulazione, aiuto nel movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;

- prestazioni igieniche di semplice attuazione inserite in un programma globale di assistenza;
- collaborazione con i servizi svolti alla socializzazione dell'ospite;
- partecipazione ai programmi di formazione per favorire la crescita professionale e deontologica.

SERVIZI DI PREVENZIONE E RIATTIVAZIONE PSICO – FISICA

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E RICREATIVO

Le attività di animazione svolte nella struttura sono considerate un mezzo terapeutico nei trattamenti di riattivazione applicati a patologie che presentano disfunzioni motorie o mentali (vedi per esempio malattia di Alzheimer).

Gli obiettivi sono:

- migliorare il livello funzionale individuale;
- riprodurre un ambiente familiare più funzionale alle esigenze dell'ospite;
- stimolare la creatività e la socializzazione con nuovi interessi;
- incoraggiare a prendere iniziative.

L'obiettivo dell'animazione è quindi quello di realizzare un ambiente sereno in cui trovi spazio e sostegno la crescita delle potenzialità di ciascun ospite nel rispetto delle proprie peculiarità e delle regole di convivenza.

Le attività proposte quotidianamente sono coordinate e dirette da personale qualificato che attua delle tecniche di stimolazione cognitiva consigliate per potenziare le risorse residue. Tra le varie attività proposte si distinguono:

- 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 creativi, attività musicale, letture o audiovisivi, momenti ricreativi (feste, passeggiate esterne, manifestazioni varie, gite/uscite ecc.).

SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di fisioterapia, in accordo con il medico di struttura, è mirato all'acquisizione ed al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'ospite.

Il programma di terapia fisica è eseguito dai fisioterapisti quotidianamente e consiste nella:

- attuazione del programma di trattamento riabilitativo stabilito dal medico;
- erogazione di prestazioni: esercizi posturali, esercizi respiratori, mobilizzazione colonna vertebrale, ecc.;

- addestramento all'uso di ausili, la verifica periodica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;
- formazione del personale sulle manovre di movimentazione manuale dei carichi.

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, ecc.) che interagisce con il personale fisioterapico e di reparto.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PODOLOGO

Tutti gli ospiti che ne hanno necessità possono usufruire dei servizi di parrucchiere e podologo rivolgendosi alla persona preposta dell'ufficio amministrativo.

La parrucchiere ed il podologo sono presenti in struttura ad intervalli stabiliti ed il relativo costo è a carico dell'ospite.

SERVIZIO ALBERGHIERO (SERVIZIO DIETETICO, SERVIZIO CUCINA)

Il servizio è garantito dalla Fondazione 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 geriatrica 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.

<p>SCELTE DEL PRANZO</p> <p>PRIMI PIATTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piatto del giorno • Minestrina • Piatto unico (diete semiliquide dolce o salato) <p>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)</p> <p>SECONDI PIATTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piatto del giorno • Carni bianche (lessate) • Carni macinate o polpette • Omogeneizzati di carne a richiesta • <p>CONTORNI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdura fresca • Verdura cotta (2 volte alla settimana) • Purea di patate <p>FRUTTA O DESSERT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frutta fresca o dolce • Frullato di frutta, yogurt, gelato, mousse e budini a richiesta 	<p>SCELTE DELLA CENA</p> <p>PRIMI PIATTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piatto del giorno • Caffè latte • Piatto unico (dieta semiliquida dolce o salata) <p>SECONDI PIATTI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piatto del giorno • Formaggi o alternative a richiesta <p>CONTORNI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdura cotta • Purea di patate <p>FRUTTA O DESSERT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
- 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 RSA 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 RSA provvede all'organizzazione del trasporto tramite autoambulanza. Il costo del servizio è a carico dell'ospite.

Per quanto riguarda le uscite degli ospiti per gite, incontri, visite di piacere, la Fondazione 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.

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 RSA, 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 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.

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 0376-97202.

ORARI DI VISITA

L'accesso alla struttura per le visite agli ospiti è libero dalle 8 alle 20, con le seguenti specifiche:

8.00-9.30: VISITA NON IN REPARTO

9.30-11.30: VISITA NEI REPARTI E NEI LUOGHI COMUNI

11.30-15.30: VISITA NON IN REPARTO

15.30-17.30: VISITA NEI REPARTI E NEI LUOGHI COMUNI

17.30-20.00: VISITA NON IN REPARTO

20.00-08.00: 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 Fondazione sono disponibili per colloqui privati informativi e di approfondimento sulle condizioni dell'ospite, con i familiari.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutti gli operatori della RSA 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 RSA 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 per i 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 manifestamente 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 interesse.
- 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 lo svolgimento della visita medica. Per ulteriori informazioni il famigliare può fare riferimento a quanto descritto nel contratto di ingresso.

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 Fondazione 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 mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi e alle medicazioni.

Dalle ore 7.30 viene distribuita la colazione

Con possibilità di consumarla nella stanza (se ospite impossibilitato ad andare in refettorio).

Chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale.

È possibile anche l'assistenza alla colazione da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione dell'infermiere 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. È possibile anche

l'assistenza al pasto da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione dell'infermiere 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 mobilitazione 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. È possibile anche l'assistenza alla cena da parte dei familiari/volontari solo su autorizzazione dell'infermiere 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 il quale provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

In caso di necessità/urgenze notturne la Residenza garantisce la piena reperibilità del medico di turno che interviene nell'arco di 30 minuti dalla chiamata.

RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

- **Ingressi su posti accreditati non a contratto ed autorizzati : € 68,00 / die**
- **Ingressi su posti accreditati e a contratto: € 58,00 /die**
- **Supplemento retta per la camera singola di € 5,00 /die**

Nella tariffa su posti accreditati a contratto sono compresi tutti i costi attinenti al servizio sia sanitario/assistenziale che alberghiero, con esclusione di:

- podologo;
- trasporti;
- eventuali esami radiologici o ecografie eseguite in struttura;
- logopedista o altre visite mediche specialistiche;
- parrucchiera.

Nella tariffa sui posti accreditati non a contratto ed 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);
- podologo;
- trasporti;
- eventuali esami radiologici o ecografie eseguite in struttura;
- logopedista o altre visite mediche specialistiche;
- parrucchiera.

L'ingresso dell'Ospite nell'Istituto in via ordinaria avverrà secondo le seguenti modalità:

- a) ad ogni decesso/dimissione avvenuta all'interno dei posti letto contrattualizzati, si provvederà alla sua copertura attraverso gli Ospiti già degenti sui posti letto non contrattualizzati e ricoverati da maggior tempo;
- b) la procedura di cui al punto a) è adottata per un numero massimo di quattro decessi/dimissioni;
- c) per il successivo quinto decesso/dimissione sui posti contrattualizzati, l'ingresso in RSA contrattualizzata avverrà avvalendosi della relativa graduatoria in essere;

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:

- **Banca BCC Rivarolo Mantovano - codice IBAN IT07 C 08770 57650 000000200928.**
- **Banca BCC Creasca – codice IBAN IT08V070765747000000408637**

Per ogni informazione di carattere amministrativo ci si può rivolgere all'ufficio amministrativo della RSA **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00-12.00 e dalle 14.00-16.00 – Tel . 0376/97202.**

È 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 RSA "Conte Dr. Carlo Caracci" è necessario inoltrare richiesta direttamente agli uffici amministrativi della RSA (anche tramite mail), attraverso l'utilizzo di moduli (domanda di ammissione e scheda sanitaria) da ritirare presso la stessa o reperibile sul sito dell'ATS Valpadana www.ats-valpadana.it, o su quello della Fondazione www.fondazionecaracci.it.

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

- a) discrezionalità della commissione di valutazione interna all'Istituto, privilegiando accertate condizioni;
- b) di URGENZA e/o GRAVITA' di ordine: 1) clinico 2) abitativo 3) familiare 4) sociale;
- c) ricongiungimento familiare (un familiare è già ospite dell'Istituto);
- d) residenti e/o nativi del Comune di Gazzuolo;
- e) residenti e/o nativi del Comune di Commessaggio;
- f) residenti e/o nativi di Comuni confinanti al Comune di Gazzuolo;
- g) valutazione della Commissione di valutazione che considera: 1) tipologia del posto libero (camera, nucleo); 2) condizioni psicopatologiche del richiedente il ricovero; 3) necessità sociali ed assistenziali;
- h) ricovero temporaneo (non oltre 2 mesi con possibilità di proroga di 1 mese);
- i) data di presentazione della domanda di ricovero.

Quando si libera un posto letto, la RSA, 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.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'utente/cliente che dovrà fruire del servizio offerto dalla RSA è informato delle procedure di ingresso tramite consegna della carta dei servizi 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;
- date e orari 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 dei moduli di raccolta dati dell'ospite redatta al momento dell'ingresso da parte dell'infermiere.

Viene mantenuta la continuità socio-assistenziale con la stesura del primo Piano Assistenziale Individuale (PAI) 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.

OBIETTIVI, PROGETTI E PROGRAMMI

L'OBIETTIVO PRIORITARIO È LA SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Strutturali

- Migliorare i vari ambienti, sia interni che esterni, in seguito alla ristrutturazione dell'immobile tramite bonus 110%.
- Recuperare risorse per iniziare la realizzazione del parcheggio (nel terreno recentemente acquistato, adiacente alla struttura) attraverso la partecipazione a bandi, ricerca di finanziamenti e raccolto fondi.

Qualità nelle prestazioni

Sul piano del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la RSA 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;
- 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;
- aumentare i momenti di condivisione tra familiari ed ospiti;
- migliorare la sicurezza ed i tempi di somministrazione dei farmaci da parte degli infermieri tramite il servizio di deblisteraggio farmaci;
- aumentare la visibilità della RSA ed incentivare il confronto tramite convenzioni con enti di formazione per attivare tirocini;
- graduale sostituzione dei letti meccanici con quelli elettrici, grazie alla partecipazione a bandi.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutte le funzioni presenti nella RSA 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

- 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);
- implementazione e miglioramento del sito internet, della pagina Facebook e del gruppo WhatsApp della struttura.

Accessibilità e fruibilità

Obiettivi di sviluppo:

- 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;
- creazione della "Stanza per ospiti fragili" per l'assistenza agli ospiti fragili e terminali.

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 RSA garantisce la funzione della tutela dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami alla Direzione (Piano terra) che riceverà personalmente l'ospite e/o familiare.

La Direzione 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 la Direzione con le modalità descritte in apposita procedura e consegnate all'atto dell'ingresso dell'Ospite nella struttura.

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 RSA 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.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

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".



Allegato 1



Questionario Familiari

Rev. Ottobre 2024

Ogni area riporta alcune caratteristiche.

Si chiede, cortesemente, che esprima quanto è soddisfatto per ciascuna caratteristica:

molto (4), abbastanza (3), poco (2) o per niente (1)

AREA AMBIENTE

	Caratteristica	Soddisfazione			
		4	3	2	1
1	Orari di accesso in Struttura				
2	Pulizia degli ambienti				
3	Temperatura adeguata nelle stagioni				
4	Luminosità degli ambienti				
5	Quantità degli spazi comuni				
6	Orario dei pasti degli ospiti				
7	Rispetto della privacy				
8	Possibilità di personalizzare i propri spazi				
9	Area giardino				

AREA ACCOGLIENZA

	Caratteristica	Soddisfazione			
		4	3	2	1
1	Professionalità del personale				
2	Colloqui con infermieri e medici				
3	Qualità delle informazioni ricevute				
4	Incontri con i familiari				
5	Coinvolgimento dei familiari				
6	Disponibilità riscontrata				

AREA REPARTO

	Caratteristica	Soddisfazione			
		4	3	2	1
1	Assistenza del personale ASA / OSS				
2	Somministrazione farmaci e terapie				
3	Servizio di animazione				
4	Assistenza medica				
5	Prestazioni fisioterapiche				
6	Lavaggio e consegna indumenti				

AREA DI GESTIONE

	Caratteristica	Soddisfazione			
		4	3	2	1
1	Informazioni ricevute all'ingresso				
2	Risposte alle richieste presentate				
3	Orari di apertura degli uffici				
4	Rapporto qualità / costo retta				
5	Giudizio generale sulla struttura				

SPAZIO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Data _____



Questionario Ospiti

Rev. Ottobre 2024

AREA AMBIENTE

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Tanto	Eccellente
Gli arredi sono funzionali e confortevoli					
Gli ambienti sono puliti e presentano una corretta temperatura					
Gli spazi comuni sono adeguati					

AREA ACCOGLIENZA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Tanto	Eccellente
Esaurienti spiegazioni ricevute prima e dopo l'arrivo in RSA					
Rispetto della privacy e gestione delle necessità dell'ospite					

AREA REPARTO

Sono soddisfatto del lavoro svolto da:	Per nulla	Poco	Abbastanza	Tanto	Eccellente
Medici					
Fisioterapisti					
Infermieri					
operatori ASA / OSS					
Animatori					
Sono soddisfatto dell'assistenza, cura e professionalità					
Sono soddisfatto del lavaggio, stiratura e consegna indumenti					

AREA SERVIZIO CUCINA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Tanto	Eccellente
Le pietanze sono di mio gradimento per varietà, qualità e quantità					
Apprezzo il livello di igiene dei refettori e delle stoviglie					

Considerazioni inerenti i servizi o la struttura

Data _____

Allegato 2

FONDAZIONE "Conte Dr. Carlo Caracci" Gazzuolo (MN)	Reclami, segnalazioni, apprezzamenti	S - 988 Rev. 12/7/2021
--	--------------------------------------	---------------------------

il/la sottoscritto/a :

Sig./ra

Residente a	provincia	in via	n°
-------------	-----------	--------	----

N° telefono	e-mail
-------------	--------

In qualità di (grado di parentela)	dell'Ospite Sig./ra
------------------------------------	---------------------

desidera evidenziare alla Amministrazione ed alla Direzione della RSA Gazzuolo (esprimere l'oggetto della segnalazione)

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE	<input type="checkbox"/> APPREZZAMENTO
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

inoltre desidera comunicare che (esprimere eventuali suggerimenti in relazione a quanto espresso sopra)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi e per gli effetti del D. Leg. 196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data	Firma
------	-------

Il presente modulo deve essere consegnato al personale dell'Ufficio oppure imbucato nella apposita cassetta posta all'ingresso della RSA. L'Amministrazione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni, per il tramite della Direzione Amministrativa o del Responsabile del Servizio di competenza entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.