



# “REGINA ELENA” AZIENDA SPECIALE

VIA DON MINZONI 2 54033 – CARRARA (MS) TEL. 058571460 FAX 058570736 P.I. E C.F. 01320110453  
SITO WEB: WWW.CASADIRIPOSOCARRARA.IT – CASADIRIPOSOCARRARA@POSTACE.IT

## CARTA DEI SERVIZI (Rev. 12 Prot. n. 453 del 22/09/2021)

### CARTA DEI SERVIZI

"Regina Elena" Azienda Speciale è un ente strumentale (pubblico) del Comune per assistere la popolazione anziana con servizi di vario genere.

E' stata istituita con Delibera del Comune di Carrara n. 115 del 23 dicembre 2014. E' dotata di personalità giuridica e prosegue l'opera della già Istituzione Comunale.

In particolare gestisce la RSA/ Casa di Riposo, il Centro Diurno Integrato e il Centro Integrato Alzheimer, collocati all'interno della stessa Casa di Riposo, sita in Via D. Minzioni,2 a Carrara.

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

Il Consiglio di Amministrazione delibera progetti, programmi e indirizzi in ordine ai servizi svolti dall'Azienda Speciale nell'ambito delle attribuzioni stabilite dalla Legge, dallo Statuto Comunale e dallo Statuto della stessa.

Il Consiglio in carica è stato nominato con Decreto del Sindaco del 18 ottobre 2017 prot. 76602 ed è così composto:

Presidente : Dott. Giuseppe Simone Profili

Consiglieri: Mauro Lancioni, Natasha Barilli.

Il Presidente è presente in Struttura, di norma, tutti i martedì dalle ore 17.00 alle ore 20.00 (eccetto i festivi).

Informazioni e modalità di accesso ad uffici e servizi

#### **Reception/Centralino**

Il personale della Reception è a disposizione per tutte le informazioni relative alla

Referente per la Qualità e l'Accreditamento è stata nominata la Impiegata amministrativa Dott.ssa Cristina Casucci. La Referente ha il compito di provvedere a tutti gli adempimenti dell'Accreditamento e coordinare tutti gli interventi riferiti al Progetto Qualità.

E- Mail: [casucci@casadiriposocarrara.it](mailto:casucci@casadiriposocarrara.it)

## **Informazioni e modalità di accesso ad uffici e servizi**

### **DIREZIONE**

La Direzione dell' Azienda è affidata alla Dott.ssa Antonella Cordiviola, nominato con Delibera del CdA n.° 16 del 20/08/2021.

Il Direttore ha la responsabilità gestionale dell'Azienda; inoltre:

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

Il Direttore è presente ogni giorno nella RSA/CASA DI RIPOSO "Regina Elena", in via D. Minzoni, 2 Carrara.

In orario di lavoro o su appuntamento è disponibile per colloqui con le famiglie degli ospiti.

Telefono: 0585 71460

E-mail: [direttore@casadiriposocarrara.it](mailto:direttore@casadiriposocarrara.it)

### **Medici e Coordinatori**

I medici di famiglia garantiscono la presa in carico e la cura degli ospiti. Il Coordinatore di Struttura con la collaborazione della Coordinatrice infermieristica si occupa del coordinamento sanitario con i medici degli ospiti, del monitoraggio e valutazione della qualità del servizio offerto, della prevenzione delle patologie, della programmazione delle visite degli ospiti e degli esami strumentali.

La Coordinatrice infermieristica compila la C.I.O (Cartella Individuale dell'Ospite) in collaborazione con Coordinatore di Struttura, Infermieri e Fisioterapisti.

Il medico di riferimento per l'Unità Valutativa Alzheimer (UVA) è inviato dalla ASLnord ovest toscana zona Apuane.

La presenza dei medici di famiglia è a chiamata e secondo un calendario mensile affisso all'albo.

## **COORDINATORE DI STRUTTURA**

È responsabile del raggiungimento e del mantenimento degli standard qualitativi delle prestazioni socio- sanitarie concordate con la Direzione e con i referenti assistenziali; collabora nel definire gli aspetti organizzativi e gestionali della struttura.

È supervisore dell'attività dell'ufficio di amministrazione, della coordinatrice infermieristica e referente della Direzione.

### **Orari**

È presente in struttura nei giorni feriali dalle ore 8 alle 13, il martedì e il venerdì dalle ore 15 alle 17. E' disponibile per colloqui con i familiari durante le ore di servizio.

Ufficio: piano terra presso Uffici Amministrativi.

### **Fisioterapia**

I fisioterapisti si occupano della riabilitazione individuale degli ospiti della RSA. Gli stessi portano divisa bianca (pantalone bianco e casacca bianca e/o maglietta azzurra) con scritta identificativa.

Si occupano anche dei gruppi di ginnastica rivolti agli ospiti della RSA e della compilazione delle schede fisioterapiche secondo quanto previsto dal PAP (Progetto Assistenza Personalizzato). Collaborano alla compilazione del C.I.O (Cartella Individuale Ospite) in collaborazione con il Coordinatore di Struttura e la Coordinatrice infermieristica. La fisioterapista si occupa del servizio ausili, quindi della gestione di tutto il parco ausili presente in struttura compreso il rapporto con gli incaricati della manutenzione.

### **Rilevazione Gradimento dei Servizi**

L'Azienda provvede annualmente alla somministrazione di questionari per la rilevazione della soddisfazione degli ospiti relativa ai servizi offerti. L'analisi dei risultati viene esposta nella bacheca della direzione dell'Azienda in visione a tutta l'utenza.

## **Informazioni generali**

La Residenza Sanitaria Assistenziale dell'Azienda è in grado di accogliere fino ad un massimo di n. 80 anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, di cui eventuali n. 10 ospiti per Cure Intermedie.

E' presente contratto con la ASL Nord Ovest in ordine alla libera scelta. La RSA, priva di barriere architettoniche, per vocazione organizzativa e gestionale è orientata anche all'assistenza degli anziani affetti da demenza.

La RSA è distribuita su 5 nuclei abitativi.

Ogni nucleo abitativo è autonomo sia sul piano strutturale con servizi indipendenti, quali la sala da pranzo, il soggiorno, un cucinino (tisaneria), il bagno assistito per non

- le prescrizioni dietetiche;
- l'assistenza riabilitativa e l'attivazione psicomotoria;
- la prescrizione degli ausili e dei supporti alla gestione dell'autonomia;
- la riabilitazione individuale e di piccolo gruppo;

Le visite mediche-specialistiche e gli accertamenti diagnostici, se necessari, saranno richiesti dal Medico di famiglia

Il trasporto per l'accettazione e/o dimissione o spostamenti per altre motivazioni non rientranti in quelle strettamente sanitarie sarà a cura dell'ospite.

L'équipe della ASL Nord Ovest, attraverso una valutazione multidimensionale ( artt. 12 e 13 L. R. 66/2008), formula il Progetto di assistenza personalizzato (P.A.P.), che viene riformulato periodicamente e ogni qualvolta insorgano modifiche sostanziali nelle caratteristiche socio-assistenziali dell'ospite.

Il P.A.P. contiene le azioni necessarie al soddisfacimento del bisogno degli ospiti per una migliore qualità della loro vita.

### **Retta**

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

### **Giornata tipo**

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

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

- Ore 7/9: sveglia e igiene personale mobilitazione, colazione.
- Ore 7/10: somministrazione terapia e interventi sanitari.
- Dalle ore 7.30 alle 11.30:  
attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione, servizi di barbiere/ parrucchiera.
- Ore 12/12.30: pranzo.
- Dalle ore 13 alle 15: riposo pomeridiano.
- Dalle ore 16: merenda.
- Dalle ore 15 alle 17: assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.
- Ore 18.30/19.30: cena.
- Dalle ore 19.30: preparazione per il riposo notturno.

### **Menù**

Il menù può essere personalizzato nel rispetto di particolari problemi clinici, di masticazione o di deglutizione ed è sottoposto dalla Direzione a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa e il gradimento da parte degli ospiti.

è programmata fra le ore 17.00 e le 18.00. Il CDIA rimane aperto tutto l'anno, esclusi i giorni festivi e fornisce i seguenti servizi alla persona:

- \* servizio di supporto alle famiglie,
- \* valutazione funzionale multidimensionale dell'ospite
- \* servizio ristorazione: colazione, pranzo, merenda, cena.
- \* nursing infermieristico per somministrazioni di terapie, prelievi;
- \* igiene personale e medicazioni,
- \* assistenza all'autonomia (bagno assistito su richiesta e a pagamento, agevolazioni funzionali, ecc.),
- \* servizio di animazione e tempo libero,
- \* attivazione psicomotoria individuale e di gruppo,
- \* riabilitazione preventiva con interventi di terapia occupazionale, riorientamento alla realtà, validation therapy;
- \* servizi alla persona: parrucchiere, (lo stesso della RSA, a pagamento)
- \* servizio trasporto: da casa al CDIA e viceversa,
- \* servizio religioso, (lo stesso della RSA)
- \* uscite e passeggiate (periodo estivo).

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

### **Accettazione**

L'accoglienza avviene tramite un colloquio tra il parente di riferimento e il Coordinatore del CDIA che ritira la domanda di ingresso debitamente compilata, redige l'anagrafica della cartella individuale e infine predisponde la visita del Centro affidando l'interessato alla Coordinatrice infermieristica per un primo contatto con gli operatori (infermiere in turno, fisioterapista, animatrice e operatore di reparto).

Il Coordinatore del CDIA predisponde con il familiare:

- \* domanda di accoglienza;
- \* scheda conoscitiva delle condizioni di non autosufficienza,
- \* consenso al trattamento dei dati personali;
- \* segnalazione al medico di famiglia di accoglienza al CDIA;
- \* dichiarazione di consenso informato alla cura;
- \* certificato contestuale con stato di famiglia (o autocertificazione);
- \* fotocopie di codice fiscale, verbale di invalidità civile (se presente), carta di identità,
- \* tessera sanitaria, esenzione ticket.

L'istruttoria per l'ammissione al CDIA viene gestita dal Coordinatore del CDIA.

L'accoglienza del nuovo ospite avviene con la presenza del Medico di riferimento della ASL per l'Alzheimer, del Coordinatore del CDIA o della Coordinatrice Infermieristica e del Terapista per una presa in carico globale ed integrata.

Nei primi giorni di accoglienza si richiede la presenza del familiare in modo che l'ospite possa conoscere e trovare adattamento al centro accompagnato e gradualmente inserito.

- ore 9-9.30: arrivo al CDIA e prima colazione
- ore 10: attivazione psicomotoria
- ore 11: attività ricreative e di animazione
- ore 12.15: pranzo
- ore 13.30: riposo
- ore 15.00: animazione, attività ricreative ed attivazione psicomotoria
- ore 16.00: merenda
- ore 17.00/18.00 : uscita

### **Menù e giornata alimentare**

I menù vengono concordati con il coordinatore del CDIA, mentre le diete personalizzate sono prescritte dal Medico di famiglia o dal dietologo della ASL(vedi regolamento CDIA).

### **Rapporti con i parenti**

Attualmente, dato il periodo pandemico le visite sono regolamentate in base alla delibera n. 1642 del 21 dicembre 2020.

Resta inteso che, in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico, le misure adottate potranno essere rimodulate.

“ I parenti possono partecipare, su richiesta degli operatori, alle attività istituzionali del centro. Periodicamente vengono fissati incontri tra i parenti, il Coordinatore e il Medico della ASL per l'Alzheimer, per approfondire determinate problematiche riferite alla gestione del proprio parente affetto da Malattia di Alzheimer. Il Coordinatore del CDIA riceve i familiari su appuntamento per colloqui individuali.

### Carta dei diritti della persona anziana

#### **La persona anziana ha il diritto:**

- di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- di essere accudita e curata, quando necessario al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni.
- di conservare relazioni con persone di ogni età;
- di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali

N.B: La presente Carta dei servizi viene periodicamente revisionata e aggiornata ed è disponibile nella bacheca dell'Accreditamento posta nella parete degli Uffici Amministrativi sul Sito Web dell'Azienda speciale

Il Direttore  
Dott.ssa Antonella Cordivola

