

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

(ASSISTENZA DOMICILIARE)

La carta dei servizi e' stata redatta in data 01/04/2018



CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio - assistenziale; i servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture protette pubbliche e private e sviluppano servizi domiciliari per varie patologie.

Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio, nasce la necessità di formare una Società in grado di dare risposte più complete ed integrate in campo sanitario, presso strutture assistenziali di Enti pubblici e privati, che hanno sempre più necessità di personale specialistico e di appoggiarsi a società per la gestione completa dei servizi.

Da queste esigenze nasce la Società Cooperativa denominata Med Services che si sviluppa in breve tempo sul territorio delle provincie di Pavia e Alessandria e successivamente a Milano e Genova, grazie all'esperienza acquisita in 10 anni di attività in campo sanitario.

I servizi offerti sono:

- Gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali
- Servizi infermieristici
- Servizi fisioterapici
- Servizi medico specialistici
- Servizi educativi e di animazione
- Servizi Domiciliari Minori
- Gestione di alloggi protetti
- RSA/ Aperta
- Residenzialità Leggera
- Hospice
- Assistenza domiciliare privata

DOVE SIAMO

Le sedi operative della RSA Aperta (assistenza domiciliare) si trovano presso le RSA "Baggio e Parco delle Cave" (Via Capri, 21 – Milano) e RSA "Il Naviglio" (Via Alzaia Trento, 1 – Corsico)

I numeri di riferimento sono:

- RSA Aperta "Baggio e Parco delle Cave" n. 3938995600 e n. 3929742953
- RSA Aperta "Il Naviglio" n. 3939949312

Indirizzi e-mail:

rsaaperta@gruppogheron.it

UTENTI INTERESSATI

Tutti coloro che risiedono in città di Milano o Comuni limitrofi in cui operiamo (Corsico, Buccinasco, Assago, Trezzano sul Naviglio, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Bresso, Cormano, Cusano Milanino) che hanno necessita' al domicilio di prestazioni sanitarie, socio sanitarie, riabilitative, educative e di supporto psicologico.

DESTINATARI – la RSA Aperta e' rivolta a persone anziane in situazione di fragilita' caratterizzata da:

- persone non autosufficienti con invalidità civile riconosciuta al 100% che abbiano compiuto i 75 anni
- persone affette da Alzheimer, decadimento cognitivo o forme di demenza certificate da struttura pubblica o convenzionata.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'interessato al servizio di RSA Aperta si deve recare presso la RSA Baggio e Parco delle Cave o presso la RSA Il Naviglio chiedendo delle assistente sociali coordinatrici del servizio RSA Aperta oppure chiamare i numeri:

Cell. 393/8995600 dott. ssa Anna Jennifer Child

Cell. 392/9742953 dott.ssa Alessandra Izzo

Cell. 393/9949312 dott.ssa Paola Scoccola

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione delle prestazioni viene attivata previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente (dgr 7769/2018) da parte della struttura RSA. Le coordinatrici della struttura effettuano la verifica entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda. In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA individuata dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona (entro i successivi 10 giorni lavorativi), anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). La valutazione sarà effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e da un'altra figura professionale, preferibilmente assistente sociale. In caso di esito positivo della valutazione la RSA provvede a stilare il Piano Individuale (PI) e il PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato), nonchè a condividere con i caregiver l'inizio dell'assistenza domiciliare.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le tipologie delle prestazioni attualmente erogate sono quelle rese dalle sotto elencate figure professionali: Assistenti sociali, Medici, Medici geriatri, Psicologo, Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali, Educatori Professionali, logopedista, dietista, laureato in scienze motorie, laureato in scienze dell'alimentazione, biologo nutrizionista, psicomotricista.

Il nostro personale, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza socio sanitaria, impronta il proprio comportamento nel rispetto e nella comprensione dell'assistito ispirandosi ai principi della solidarietà umana e di umanizzazione delle cure secondo il principio guida di Community Care.

Per informazioni rivolgersi:

La Coordinatrice del servizio è a disposizione per la ricezione delle chiamate dal Martedì al Venerdì dalle 8.30 alle ore 17.00, il Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

Per eventuali segnalazioni o reclami: si prega di contattare il responsabile gestionale Sig.ra Moira Marangon, al seguente recapito 345/5938226 o al seguente indirizzo e-mail: marangon.moira@gruppogheron.it

Ai sensi dell'art. 15/2005 L'ente si dichiara disponibile per la richiesta del fascicolo sanitario compilando apposito modulo richiesto alla reception della sede operativa della RSA Aperta .

Spazio riservato alla compilazione per la presa visione.

Il Sottoscritto

Utente del Servizio di RSA APERTA attesta a mezzo sottoscrizione in calce alla presente di aver preso visione della Carta dei Servizi di aver letto e compreso le modalità di erogazione e di ritenerle adeguate alle proprie necessità.

Luogo,

Data

Firma

Al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate si allega Customer Satisfaction

RSA APERTA

Questionario di gradimento del servizio domiciliare

Gentile Signora/Signore,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher di RSA Aperta ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere una X sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per restituire il questionario compilato La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data / /

- ☐ dall' assistito ☐ con l' aiuto di familiari o conoscenti ☐ da un familiare
☐ con l' aiuto di un operatore ☐ altro

INFORMAZIONI GENERALI

Eta'

Sesso

☐ maschio ☐ femmina

Nazionalità ☐ italiana ☐ straniera

Scolarità ☐ nessuna ☐ scuola obbligo ☐ sc. superiore ☐ laurea/altro titolo universitario

E' soddisfatto delle informazioni avute dall'A.S.L. su come puo' utilizzare il voucher di RSA Aperta ?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher di RSA Aperta ?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa sua (infermiere, fisioterapista, medico, educatore , asa/oss ecc)				
Dal punto di vista pratico l' ASA ha soddisfatto Le Sue esigenze?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto Le Sue esigenze?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto Le Sue esigenze?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le e' stato offerto a domicilio	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
E' soddisfatto del rapporto che si e' creato con il professionista che si e' maggiormente occupato di Lei ?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco
Come valuta la tempestivita' del servizio nell'affrontare i problemi piu' importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza	☐ ottima	☐ discreta	☐ sufficiente	☐ insufficiente
Come valuta la capacita' del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	☐ ottima	☐ discreta	☐ sufficiente	☐ insufficiente
In assenza dell'assistenza ricevuta con il voucher di RSA Aperta avrebbe dovuto lasciare il suo domicilio?	☐ si	☐ no		

Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno?	☐ ospedale	☐ casa di riposo	☐ parenti	☐ altro
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher di RSA Aperta ?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco	☐ molto poco

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc)

.....

.....

.....

.....

Altre osservazioni e/o suggerimenti

.....

.....

.....

.....

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche.

ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

L'équipe di assistenza domiciliare può attivarsi al domicilio dell'anziano fragile anche in forma privata. Il caregiver può richiedere alle assistenti sociali delle due strutture la stipulazione di un contratto privato che possa prevedere l'invio a domicilio delle figure professionali OSS e Terapista occupazionale.

Di seguito i tariffari delle prestazioni domiciliari:

FIGURA PROFESSIONALE	TARIFFA ORARIA
Operatore socio- sanitario	19.95/€ es. art.10
Terapista occupazionale	24/€ es. art.10