



Carta dei Servizi

Rsa Aperta
Senago e Giardini

GHERON S.r.l.
Ci prendiamo cura delle persone.

1° versione: 21.11.2023

Aggiornamento: 29.01.2025



BENVENUTI NEL SERVIZIO di RSA APERTA RSA SENAGO e GIARDINI

Gruppo Gheron ha aderito al progetto RSA Aperta di Regione Lombardia in attuazione della D.G.R. n° 7769 del 17/01/2018 “Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: terzo provvedimento attuativo - consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale”.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA Aperta ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA Aperta rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sull'etnia, sulla razza, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

2. Principio di imparzialità

La RSA Aperta si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti dei terzi e dei pazienti. La RSA Aperta si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti dei pazienti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA Aperta, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti. In aggiunta, nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

4. Principio di continuità

La RSA Aperta si impegna ad assicurare al paziente la continuità e regolarità delle cure sia nel tempo che fra diversi livelli e ambiti di erogazione e di assistenza. Adotta, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio.

5. Principio di efficienza/efficacia

La RSA Aperta si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di partecipazione

La responsabile, i coordinatori, gli operatori della RSA Aperta, i pazienti e i loro famigliari devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA Aperta si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

7. Riservatezza

La RSA Aperta assicura, in ogni ambito della propria attività, il rispetto delle norme in materia di riservatezza. Nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, l'Azienda garantisce che l'azione degli operatori tuteli la riservatezza delle stesse nel rispetto della legislazione vigente in materia e, in particolare, in

conformità con il D. Lgs. 196/2003 e ai conseguenti provvedimenti attuativi regionali.

Che cos'è la RSA Aperta

La misura RSA Aperta consiste nell'offerta di prestazioni erogate dalle Residenze Sanitarie Assistenziali a sostegno della domiciliarità, sulla base di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), precedentemente definiti dallo staff medico che svolge il servizio. Tale percorso ha come obiettivo quello di fornire adeguati supporti utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale.

Il servizio è gratuito e a carico del Fondo Sanitario Regionale.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio RSA Aperta è destinato ai cittadini residenti in Lombardia che rispondono ai seguenti requisiti:

- persone con demenza, alla presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate o équipe di Centri per Deficit Cognitivi e Demenze (ex U.V.A.);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con punteggio della scala Barthel Modificata tra 0 e 24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio è attivabile per gli utenti residenti nel distretto di Milano Nord costituito dai seguenti comuni: Cinisello, Bresso, Cusano e Cormano e il distretto Garbagnatese costituito dai seguenti comuni: Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate Milanese, Paderno Dugnano, Novate Milanese, Senago e Solaro.

In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di prestazioni diverse, tra cui:

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver

- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA):

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

Come accedere al servizio

La persona che intende accedere al servizio di RSA APERTA dovrà compilare la "Domanda di accesso alla misura RSA Aperta", scaricandola direttamente dal nostro sito, oppure recandosi presso la reception della RSA. Presentando la domanda la persona dichiara inoltre:

- di non beneficiare (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non benefici) di misure e/o interventi regionali incompatibili o, in caso contrario, di rinunciare al momento dell'attivazione del servizio RSA Aperta;
- di non fruire (o che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisca) di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria.

Documenti da presentare

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

1. certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza/Alzheimer);
2. copia del verbale d'Invalidità Civile che attesti il 100% d'invalidità (solo per

- persone anziane non autosufficienti);
3. copia del documento d'identità in corso di validità della persona interessata all'erogazione della misura;
 4. copia del documento d'identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato all'erogazione della misura).

Incompatibilità

La misura è incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali (es. B2).

Sono invece compatibili con la misura di RSA Aperta: le Cure Palliative Domiciliari e l'erogazione delle Cure Domiciliari (C-Dom) di tipo prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc).

Attivazione del servizio

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, verrà effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

Valutazione Multi Dimensionale

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale, eseguita al domicilio di norma da parte del medico e dell'assistente sociale, dovrà essere effettuata entro i 10 giorni lavorativi dalla data della verifica dei requisiti.

Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale (PAI)

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individuale (PI), con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai 3 mesi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione e il care manager di riferimento.

Organizzazione del servizio

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate tutti i giorni nella fascia oraria diurna concordata con l'utente/caregiver. A seconda del traffico o del verificarsi di situazioni impreviste al domicilio dell'utente precedente, gli appuntamenti potrebbero subire dei ritardi.

Il servizio si avvale di un team multidisciplinare di operatori che vengono assegnati ai singoli utenti a seconda dei bisogni da soddisfare. Tutti gli operatori che accedono al domicilio sono muniti di cartellino identificativo. Nei limiti del possibile il servizio assegna a ciascun utente un operatore di riferimento, cercando di ridurre al minimo le sostituzioni al fine di garantire la continuità della presa in carico e il rapporto di fiducia con la persona e il suo caregiver. Ad ogni utente viene inoltre assegnato un Care manager per il coordinamento della presa in carico. Il Care manager collabora con il Coordinatore del servizio e la Direzione di struttura per garantire la qualità dell'assistenza.

Sospensione/cessazione del servizio

In caso di impossibilità da parte del paziente di usufruire della prestazione in programma, è necessario informare l'equipe ed i referenti. A seconda della durata dell'interruzione possono configurarsi le seguenti soluzioni:

- interruzioni **inferiori ai 15 giorni** non prevedono la sospensione della presa in carico.
- interruzioni **superiori ai 15 giorni** comportano la formale sospensione della presa in carico.
- interruzioni **superiori ai 30 giorni** prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

Costi

Per ogni persona beneficiaria è previsto, da Regione Lombardia, uno specifico "budget" annuale; la persona, pertanto, può beneficiare della Misura RSA Aperta senza oneri o costi di compartecipazione. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia

Tutela della privacy

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito. All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dalla normativa vigente (GDPR UE/2016).

Segnalazioni e reclami

Per eventuali segnalazioni e reclami si prega di contattare telefonicamente la coordinatrice che tempestivamente cercherà di risolvere eventuali disservizi. Inoltre, è possibile formulare suggerimenti, osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta all'indirizzo di posta elettronica rsaaperta.milanonord@gruppogheron.it.

Informazioni e Contatti

È possibile richiedere maggiori informazioni contattando direttamente il numero +39 389 606 5521 o scrivendo a rsaaperta.milanonord@gruppogheron.it.

Il Servizio Accoglienza dell’RSA “I Giardini di Senago” in Via Oriana Fallaci, 14, 20030 Senago MI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00, sabato, domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 17.30.

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

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO
(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di riconoscere 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 venire 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 caso 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, condivisione e di solidarietà sociale che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Allegato 2:

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

E' nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino a pieno le esigenze dei nostri utenti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario online anonimo tramite la piattaforma Google Moduli che viene inviato tramite email una volta all'anno e del quale alleghiamo una copia..

I risultati dell'indagine vengono poi analizzati e viene elaborato un Report Gestionale che verrà condiviso con la responsabile del servizio RSA Aperta e successivamente anche con gli operatori e voi utenti in una riunione. Nello stesso verranno indicati i risultati ottenuti, le criticità riscontrate nell'anno e gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere nell'anno successivo per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

CUSTOMER SATISFACTION

Questionario di gradimento del servizio RSA Aperta

Gentile Signora/Signore,

nell' ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, Le chiediamo di compilare il seguente questionario. Il fine principale del questionario è quello di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le e' fornita attraverso il servizio di RSA Aperta risponde alle Sue attese, oppure se può essere fatto di piu'.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano; valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Le chiediamo di dare un punteggio da 1 a 4.

Il questionario è anonimo.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data/...../.....

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

INFORMAZIONI GENERALI

Eta' Sesso maschio femmina preferisco non rispondere

Nazionalita' italiana straniera

Scolarita' nessuna elementari scuola obbligo sc. superiore laurea

E' soddisfatto dell' organizzazione del servizio di RSA Aperta ?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la valutazione multidimensionale effettuata con il medico e l'assistente sociale?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto delle informazioni che riceve dai Coordinatori e Assistenti Sociali del servizio di RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Indichi cortesemente quali figure professionali svolgono le loro prestazioni a domicilio:	<input type="checkbox"/> OSS <input type="checkbox"/> EDUCATORE <input type="checkbox"/> FISIOTERAPISTA <input type="checkbox"/> TERAPISTA OCCUPAZIONALE/EDUCATORE PROFESSIONALE <input type="checkbox"/> PSICOLOGO			
Dal punto di vista pratico il/i professionista/i soddisfa/no Le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della fascia oraria disponibile per gli interventi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto dell'attenzione ricevuta durante l'intervento	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Rispetto della privacy	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente

Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?	<input type="checkbox"/> ottima	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> insufficiente
In assenza dell'assistenza ricevuta con il servizio di RSA Aperta avrebbe dovuto lasciare il suo domicilio?	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/>
Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il servizio di RSA Aperta?	<input type="checkbox"/> Molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
Consiglierebbe ad altri il nostro servizio?	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No		

Com'è venuto a conoscenza del servizio di RSA Aperta?

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

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