

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

Regione Lombardia D.G.R. n° 7769 del 17/1/2018

“Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili”

Data emissione 1/2/2023

1/1/2024 prossima revisione

sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale e riabilitativo dell'anziano.

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali.

- Aiutare l'anziano a mantenere e/o recuperare le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi ed educativi cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'utente

DOVE SIAMO

Sede operativa della RSA Aperta: RSA "Zucchi Falcina" Via Gramsci n. 7
Soresina (CR) Tel 0374/341027

UTENTI INTERESSATI

Tutti coloro che risiedono nei distretti in cui operiamo che hanno necessita' al domicilio di prestazioni sanitarie, socio sanitarie e educative.

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

- persone non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni
- persone affette da Alzheimer, decadimento cognitivo, forme di demenza

DOVE OPERIAMO

Nel comune di Soresina (CR) ed in quelli limitrofi.

Richiesta del servizio

L'interessato al servizio di RSA Aperta deve rivolgersi all'accettazione della rsa prescelta ed inoltrare su apposita modulistica la richiesta di attivazione del voucher per R.S.A. Aperta.

Dopo la valutazione della domanda, verificati i requisiti e le condizioni di compatibilità con l'accesso alla prestazione, il servizio provvederà alla definizione del profilo adeguato e alla predisposizione di un progetto di intervento inviando alla struttura erogante il P.I.A. (progetto intervento assistenziale).

Nessun costo è previsto a carico delle famiglie in quanto totalmente coperto con oneri a carico di Regione Lombardia.

Il Voucher viene preso in carico dalla coordinatrice infermieristica che fisserà un incontro presso il domicilio dell'utente per verificare l'idoneità all'erogazione del servizio, dove tramite apposite scale di valutazione stabilirà, insieme al medico, le figure professionali idonee all'utente stilando il PAI

Oltre alle prestazioni individuate nel Pai, secondo i criteri definiti, che vengono erogate gratuitamente al domicilio del paziente, gli operatori possono erogare, a richiesta della famiglie, servizi di assistenza domiciliare privata aggiuntiva a cui si applicano le seguenti tariffe definite dall'Ente Gestore come da tabella allegata, a cui deve essere fatta richiesta esplicita

Per informazioni rivolgersi:

Sportello operativo dell'Ente presso RSA "Zucchi Falcina" Via Gramsci n. 7 Soresina (CR)

Tel 0374/341027 E-mail dir.gen@zucchifalcina.it

L'accettazione è a disposizione per la ricezione delle chiamate dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle ore 15.00.

Al numero telefonico 0374/341027 un operatore riceverà in caso di urgenza le richieste di attivazione anche il Sabato pomeriggio e la Domenica.

Eventuali segnalazioni dovranno pervenire alla direzione di struttura (dir.gen@zucchifalcina.it).

L'ente si dichiara disponibile per la richiesta del fascicolo sanitario compilando apposito modulo di richiesta alla reception della sede operativa della RSA Aperta. Il rilascio della documentazione sanitaria richiesta avverrà nei tempi definiti: certificati medici e PAI entro 5 gg lavorativi, cartella clinica entro 15 gg lavorativi.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI OFFERTE

Le tipologie delle prestazioni attualmente erogate sono quelle rese dalle sotto elencate figure professionali: Medico, Geriatra, Fisiatra, Psicologo, Infermiere, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Assistenziale, Educatore.

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.

Le prestazioni domiciliari richieste dal voucher verranno erogate tutti i giorni della settimana dal Lunedì alla Domenica tra le ore 8.00 e le ore 18.00 secondo accordi con i singoli utenti.

Il personale utilizzato per la RSAA si recherà al domicilio degli utenti indossando la divisa preposta e il relativo cartellino di riconoscimento con fotografia e qualifica.

Il servizio viene gestito dalla infermiera coordinatrice.

L'erogazione delle prestazioni viene attivata, dal momento della comunicazione della scelta:

- ◆ entro 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale;
- ◆ entro 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale;
- ◆ entro 72 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale.

Tutela della Privacy

La RSA Zucchi Falcina raccoglie i dati personali degli utenti RSA Aperta, al fine di provvedere alle necessità della gestione amministrativa e alla cura utente. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ATS e alla Regione Lombardia per ottemperare agli obblighi di legge. Tutte le informazioni raccolte vengono trattate nel rispetto della legge sulla Privacy (regolamento Ue 679/2016).

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno delle R.S.A., al personale dipendente che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per dar corso all'erogazione dei servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione al domicilio dell'utente.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Titolare del trattamento della banca dati delle R.S.A Aperta è il legale rappresentante.
L'incaricato del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

VALUTAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO

A ogni utente viene consegnato all'attivazione delle prestazioni il questionario predisposto per la valutazione del gradimento (customer satisfaction) al termine del servizio (vedi allegato).

Periodicamente nel corso dell'erogazione delle prestazioni si procede come indicato dal Pai (progetto individuale di assistenza), a contatti telefonici con i caregiver per accertare la soddisfazione del servizio erogato .

Assistenza domiciliare privata

L'equipe di cura domiciliare si può attivare anche in forma privata. Il familiare si può rivolgere all'accettazione per la stipulazione di un contratto privato che possa prevedere l'invio a domicilio delle figure interessate con una tariffazione dei costi come sotto indicata oltre le prestazioni erogate secondo voucher regionale:

- ASA € 22,00/h ex art.10
- Educatore € 25,00/h ex art.10
- Infermiere € 28,00/h ex art.10
- Fisioterapista € 28,00/h ex art.10
- Psicologo € 48,00/h ex art.10

allegati: (parte integrante carta servizi)

CUSTOMER SATISFACTION

Questionario di gradimento del servizio RSA Aperta

Gentile utente,
il questionario che le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza che le è stata fornita attraverso il Voucher socio-assistenziale "RSA APERTA" ha risposto alle sue attese: il suo parere ci servirà a migliorare il servizio, adeguandole ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano. La ringraziamo per la sua cortese collaborazione.

Il questionario viene compilato il ____/____/____

 dall'interessato con aiuto di un familiare da un familiareUTENTE: Maschio Femmina età _____ Scolarità _____

- 1) È soddisfatto in generale delle prestazioni che ha ricevuto ?
 - soddisfatto
 - abbastanza soddisfatto
 - poco soddisfatto
 - non saprei
- 2) E' soddisfatto dell'organizzazione del servizio (orari , turnazioni, personale...)
 - soddisfatto
 - abbastanza soddisfatto
 - poco soddisfatto
 - non saprei
- 3) Quali professionisti intervengono a casa sua (anche più risposte)
 - Infermiere
 - fisioterapista
 - educatore
 - Ausiliario socio assistenziale
 - altro _____
- 4) Come valuta la tempestività del servizio nella gestione dei problemi che si sono presentati
 - soddisfatto
 - abbastanza soddisfatto
 - poco soddisfatto
 - non saprei

Eventuali suggerimenti _____

**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 conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere 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 dov'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 per la riabilitazione.
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere 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 dov'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 per la riabilitazione.