

RSA APERTA

**Zucchi Falcina
Soresina**

Gestione Gruppo GHERON S.r.l.
Sede legale: Via Archimede 57 – MILANO

Carta dei Servizi RSA APERTA

Regione Lombardia DGR n° 7769/2018
“intervento a sostegno delle famiglie e
dei suoi componenti fragili”

01/02/2025

Prossima revisione 01.01.2026

La carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Principio dell'eguaglianza

Ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la RSA ha diritto di essere trattata in modo equanime. La RSA rifiuta ogni discriminazione basata sul sesso, sulla 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 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 degli ospiti.

La RSA si impegna ad evitare che i propri operatori pongano in essere comportamenti e/o atteggiamenti discriminatori nei confronti degli ospiti, dei loro parenti e dei terzi.

3. Principio di semplificazione

La RSA, 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 e 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 si impegna ad assicurare all'ospite 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 si impegna a conseguire gli obiettivi pianificati mediante un utilizzo appropriato delle risorse garantendo sempre il raggiungimento dei risultati previsti.

6. Principio di Partecipazione

Gli operatori della RSA, gli ospiti, i loro familiari e i volontari che operano all'interno della RSA devono con i loro comportamenti di attivo coinvolgimento favorire la più ampia realizzazione degli obiettivi del servizio. A tal fine la RSA 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 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, il regolamento europeo GDPR 679/2016).

CHI SIAMO

Nel 1990 nasce a Voghera (PV) per volere della famiglia Bariani uno studio associato di professionisti che operano nel campo sanitario e socio assistenziale, in particolare: fisioterapisti, massoterapisti, infermieri professionali, ausiliari socio assistenziali e medici specialisti in campo geriatrico. I servizi del gruppo sono rivolti in particolare a strutture sociosanitarie pubbliche e private per anziani oltre a sviluppare servizi domiciliari per varie patologie. Sono anni importanti che consentono di maturare esperienze professionali, unite ad una sempre più approfondita conoscenza del territorio della provincia di Pavia. Proprio dai contatti e dalle richieste delle varie strutture dove opera lo studio nasce la necessità di formare 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 di servizi. Da queste esigenze la famiglia Bariani costituisce società che si occupano della gestione diretta di strutture socio-sanitarie e che si sviluppano in breve tempo sul territorio delle regioni: Lombardia, Piemonte e Liguria, grazie all'esperienza acquisita in 20 anni di attività in campo sanitario specializzandosi nel settore delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA). Gruppo Gheron, fondata nel 2010, forte dell'esperienza acquisita nel settore sociosanitario, fornisce una risposta professionale completa nei confronti delle problematiche socio-assistenziali, con personale qualificato e grande flessibilità, per soddisfare le esigenze delle diverse realtà. La formazione del personale è uno dei punti qualificanti del Gruppo considerando l'ambito di intervento e in particolare l'area anziani dove è sempre più importante rispondere in termini qualitativi.

LA “MISSION” AZIENDALE

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere persone fragili di ambo i sessi garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti. Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente 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 una 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 tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- ♣ Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- ♣ Organizzare momenti di incontro con realtà esterne alla struttura per un proficuo scambio

DOVE SIAMO

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

COME CONTATTARCI

E' possibile ricevere informazioni contattandoci telefonicamente al numero 0374-341027 tramite e-mail all'indirizzo:
dir.gen@zucchifalcina.it

IL CODICE ETICO

La società Gheron , allo scopo di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori a cui la propria azione vuole ispirarsi per raggiungere i propri fini istituzionali, ha adottato un Codice Etico che viene allegato alla presente *Carta dei Servizi* e che è presente sul sito aziendale www.gruppogheron.it

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 .