



FONDAZIONE
SACRA FAMIGLIA
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

ANNO 2020

RSA SANTA CATERINA

FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA RSA S. CATERINA

Via Giovanni Paolo II 10/12 – 20019 SETTIMO MILANESE (MI)

Tel. 02/33.535.100 – 101 Fax 02/33.535.190

Sede Legale: P.zza Mons. Moneta 1 – 20090 CESANO BOSCONI (MI)

**CARTA DEI SERVIZI
RSA APERTA
Anno 2020**

Emessa il / /20

La definizione e la pubblicazione delle carte dei servizi costituiscono requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento. Prescritte, per la RSA APERTA, con DGR 7769 del 17.1.2018, devono essere annualmente aggiornate.

La Carta dei Servizi deve costituire uno strumento d'informazione veloce e flessibile. Il formato utilizzato consente un aggiornamento ed una diffusione in tempi rapidi.

Contenuto informativo

1	Definizione
2	Finalità e obiettivi
3	Interventi previsti
4	Modalità per la fruizione del servizio
5	Modalità di erogazione del servizio
6	Accesso residenziale e semiresidenziale in RSA
7	Codice etico
8	Accesso alla documentazione amministrativa
9	Modalità di richiesta del servizio
10	Come raggiungerci

1. DEFINIZIONE

La RSA APERTA è un servizio, regolato dall'1.1.2014 dalla DGR 856 del 23.10.2013, successivamente dalla DGR 2942 del 19.12.2014 e, per ultimo, dalla DGR 7769 del 17.1.2018. La RSA Aperta consiste nella presa in carico integrata, da parte della Rsa, in una logica di multiservizi, della persona anziana, al proprio domicilio, affetta da **demenza/Alzheimer certificata da medico specialista** (geriatra o neurologo) **di struttura accreditata o da centri ex UVA ora CDCD**, o anziani non autosufficienti ai quali sia stata riconosciuta Invalidità Civile al 100%, **abbiano compiuto 75 anni e con indice di Barthel compreso tra 0 e 24**.

Destinatari degli interventi sono i cittadini residenti in Lombardia iscritti al Servizio Sanitario Regionale.

2. FINALITA' e OBIETTIVI

La finalità è “ prendersi cura “ della persona che si trova al proprio domicilio sollevando al contempo la famiglia dall'impegno assistenziale, in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere e della qualità della vita.

Gli interventi avvengono nel rispetto della dignità, libertà e dei diritti fondamentali della persona e sono assicurati da operatori di elevata professionalità, debitamente formati e aggiornati, ciascuno per le proprie competenze.

Le prestazioni previste vengono erogate a fronte di un voucher, assegnato in esito alla valutazione multidimensionale della Struttura che eroga il servizio. La stessa, successivamente, ne definisce il Progetto Individualizzato (PI) e il PAI.

3. INTERVENTI PREVISTI

La misura prevede la possibilità di fruire dei seguenti interventi di natura socio sanitaria:

- Valutazione multidimensionale
- Stimolazione cognitiva
- Consulenza per la gestione dei disturbi del comportamento
- Supporto psicologico all'utente o al care giver
- Stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia per l'adattamento degli ambienti
- Ricovero di sollievo
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per le problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

- Consulenza e addestramento alla famiglia per la protesizzazione degli ambienti educativi
- Consulenza per le problematiche legate all'alimentazione
- Gestione delle problematiche relative all'igiene personale
- Interventi occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del care giver
- Accoglienza in RSA in territori sprovvisti da CDI

Tali interventi sono erogati dalla RSA SANTA CATERINA, situata all'interno della Filiale di Settimo Milanese, sulla base dei contratti stipulati tra la Fondazione e la ATS Città Metropolitana, sia al domicilio dell'utente che presso la struttura citata.

La RSA Santa Caterina accreditata con DRG 9883 del 22/07/2009 e DGR 10056 del 7/8/2009 con possesso dei requisiti strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente (DGR 7435 del 14.12.2001), presenta i requisiti per svolgere le azioni/misure previste dalla delibera regionale 856 del 23.10.2013, 2942 del 19.12.2014 e 7769 del 17.1.2018.

Assicura inoltre il rispetto di quanto stabilito dalle medesime delibere.

4. MODALITA' PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

La modulistica per la richiesta di attivazione deve essere presentata presso l'ufficio del servizio sociale della Residenza S. Caterina.

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda.

La valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione si procede alla definizione del Progetto Individualizzato (PI) con esplicitazione della durata che non deve essere superiore ai tre mesi. Fissa gli obiettivi, le aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di stesura del PI. Il progetto dovrà essere condiviso con la persona o con l'amministratore di sostegno o con il care giver di riferimento.

Se la situazione clinico- assistenziale lo richiede, si dà informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio sociale comunale.

In coerenza con il PI viene elaborato il PAI.

Per ogni persona eleggibile alla misura è previsto uno specifico budget stabilito annualmente dalle regole della DGR. Tale budget è definito in relazione al periodo di presa in carico calcolato in giorni e suddiviso in trimestri.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presa in carico

L'equipe multi professionale messa a disposizione dalla Fondazione è così costituita:

- Medico geriatra o figura equipollente
- Psicologo
- Educatore/Terapista occupazionale
- FKT (Terapista della Riabilitazione)
- Assistente Sociale
- Infermiere professionale
- A.S.A/OSS

Il care manager per l'Ente di norma è individuato nel profilo professionale dell'Assistente Sociale.

Piano di Assistenza Individuale (PAI)

il Piano di Assistenza Individuale, elaborato sulla base della valutazione multidimensionale specifica, indica:

- Obiettivi specifici
- Interventi/Azioni proposti
- Frequenza intervento/azione
- Figure coinvolte
- Indicatori di verifica
- Tempi di attuazione

Il PAI è condiviso con l'utente e/o suo familiare o rappresentante legale dal care manager che è responsabile della sua attuazione e ne rilascia copia.

6. ACCESSO SEMIRESIDENZIALE IN RSA

La Misura RSA Aperta prevede la possibilità di un inserimento, in coerenza col Progetto Individuale, in RSA in regime semiresidenziale.

La quota a carico dell'utente/famiglia è così definita:

TARIFFE APPLICATE DALL'1.04.2018	
TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTECIPAZIONE PER RICOVERO SEMIRESIDENZIALE di ore 5 (comprensivo di pranzo e merenda)	€ 15

Da voucher il costo per accesso ai laboratori è pari a € 15.

Risultano essere a totale carico della persona/famiglia le varie prestazioni che eccedono il voucher assegnato.

Per gli interventi a domicilio, previsti dal PAI, non è richiesta nessuna tariffa in quanto il servizio è interamente coperto dal Voucher.

FASCIA ORARIA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO per la RSA Santa Caterina

- al domicilio dal lunedì alla domenica ore 8 – 18
- in Struttura dal lunedì al venerdì ore 10 - 16

Il servizio non è erogato durante le festività nazionali.

Certificazione ai fini fiscali

L'Ente, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, rilascia le certificazioni annuali delle rette ai fini fiscali, su richiesta degli interessati, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

7. CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

8. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

La vigente normativa in materia di privacy, il Dlgs 196/2003 e del regolamento UE 2016/679, prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e sensibili.

Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente.

Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte dell'ente delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone ricoverate.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione l'interessato o i suoi legali rappresentanti o familiari devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili che, per la Regione Lombardia, prevede l'adesione al progetto CRS-SISS.

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo utente può essere richiesta dall'utente stesso o suo legale rappresentante direttamente al Care Manager. Previa verifica della titolarità del richiedente, la certificazione richiesta, a firma del Direttore Responsabile, viene rilasciata entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

9. MODALITA DI RICHIESTA DEL SERVIZIO.

E' possibile accedere alle prestazioni contattando le Assistenti Sociali Serena Matrascia e Tiziana Quattrocchi

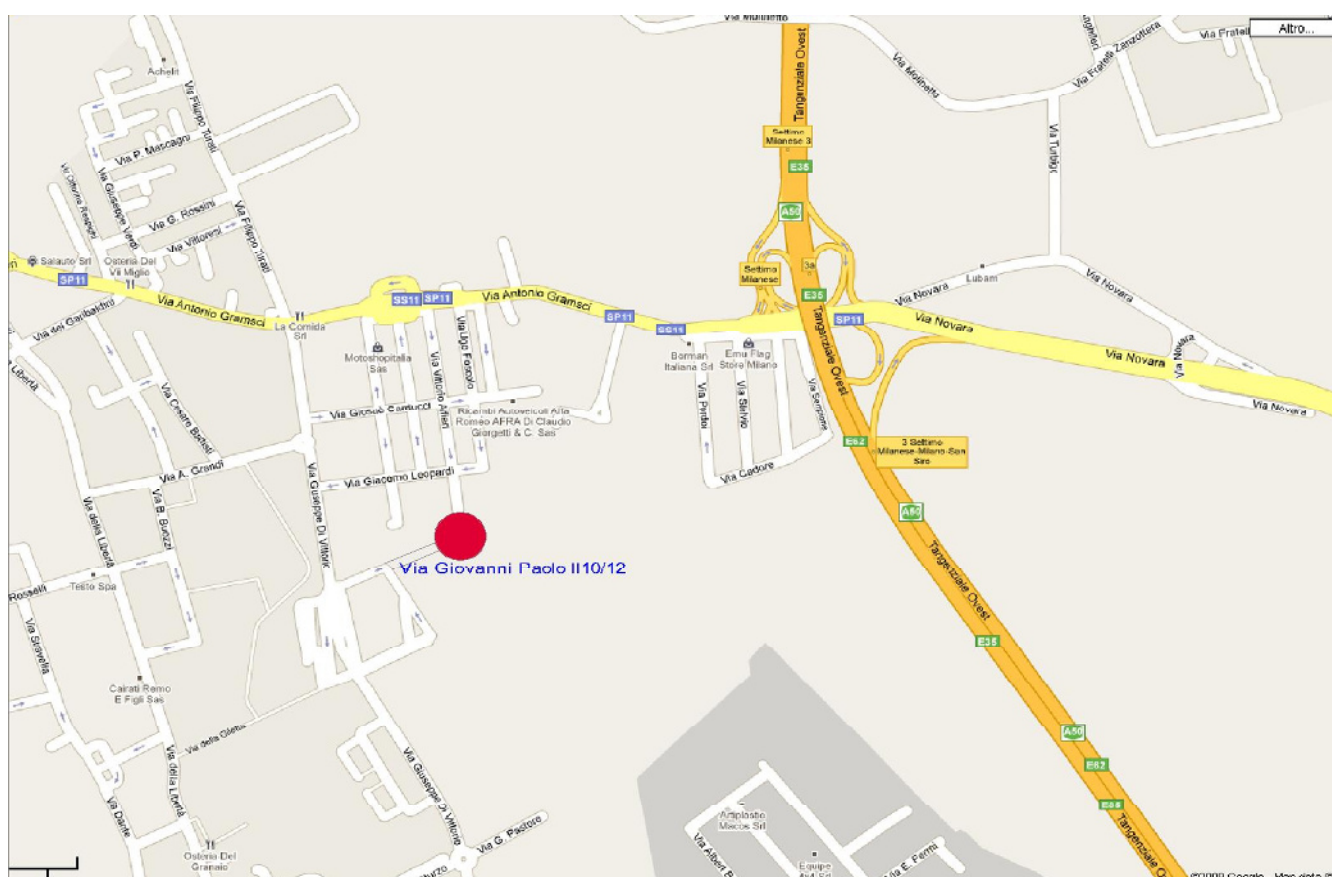
M. 338.5774334 - 337.1317485

F. 02.33535106

10. COME RAGGIUNGERCI

SETTIMO MILANESE

RSA S. CATERINA Via Papa Giovanni Paolo II 20019 Settimo Milanese (MI)



In macchina:

dalla Tangenziale Ovest, uscita 3 per Settimo Milanese, proseguire su SS11/SP11, giunti a Settimo Milanese, girare a sinistra in Via di Vittorio e proseguire fino all'arrivo in Via Papa Giovanni Paolo II.


Con i mezzi pubblici:

linea 433 ATINOM da Bisceglie, linea 430 ATINOM da Molino Dorino, linea 423/424 ATM da Lotto per Milano Bareggio, linea 622 MOVIBUS da Lotto e Molino Dorino per Cuggiono

ALLEGATI



 modulo segnalazioni

 questionario tipo per rilevazione soddisfazione
(**da non compilare**)



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE

La Fondazione Istituto Sacra Famiglia intende rendere la permanenza dell'Utente ricoverato presso la nostra struttura, la più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro Familiari possono far conoscere alla Direzione dell'Ente, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami, segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato in portineria, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore di Filiale, il quale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Alla Cortese attenzione
del Direttore di Filiale

Il/la Sottoscritto/a

Utente dell'Unità

(oppure) grado di parentela

del/della Sig./Sig.ra

degente presso l'Unità Operativa

ritiene utile portare a Sua conoscenza quanto segue:

.....
.....
.....
.....

data

firma

Ai sensi della legge n. 196/03 autorizzo la Fondazione Istituto Sacra Famiglia al trattamento dei dati personali di cui sopra.

data

firma

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE/ DEL FAMILIARE/TUTORE 2020

DA CHI SARA' COMPILATO IL SEGUENTE QUESTIONARIO ?


- COMPILATO DALL' UTENTE
 COMPILATO DAL FAMILIARE / TUTORE
 COMPILATO DAL TUTORE **NON** FAMILIARE

CON QUALE FREQUENZA FA VISITA AL SUO FAMILIARE ?

- GIORNALMENTE
 SETTIMANALMENTE
 MENSILMENTE
 ALTRO
 RIENTRA IN FAMIGLIA

La preghiamo di compilare con attenzione le seguenti voci, **annerendo i pallini** (come nel seguente esempio) corrispondenti al punteggio che meglio esprime il Suo giudizio relativo all'ultimo anno.



1 = Per niente  4 = Molto 0= non valutabile

A	QUALITA' DELLE STRUTTURE	1	2	3	4	0
1	A suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi di vita dell'Unità (camera, soggiorno, servizi igienici)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi esterni dell'Ente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto è positiva la qualità degli spazi dedicati ai famigliari e visitatori (servizi igienici, sale incontro parenti)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle prestazioni degli uffici amministrativi (orari, disponibilità e cortesia, tempi di risposta, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	A Suo parere quanto è positiva la qualità del servizio portineria e centralino (accessibilità, disponibilità e cortesia, competenza...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Se il Suo familiare frequenta una struttura diurna, quanto valuta positivamente l'adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a:					
*	lo stato di salute del Suo familiare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le diverse attività che si svolgono all'interno dell'Unità e dell'Ente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	la strutturazione della giornata nell'Unità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	le questioni amministrative (rette, pagamenti, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere la Fondazione la mette in condizione di conoscere agevolmente tutte le iniziative promosse dall'Ente e dai singoli servizi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C	QUALITA' DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI NELL'UNITA'	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è positiva la qualità della relazione della Sua famiglia con il personale dell'Unità?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D	QUALITA' DELLE CURE	1	2	3	4	0
1	A Suo parere quanto è adeguata ai bisogni, la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	A Suo parere quanto è adeguato il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'equipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	A Suo parere quanto potrebbe essere interessante ed utile un possibile ampliamento dei servizi esistenti (periodi di ricovero di sollievo, attività sportive, atelier serali, aperture nei week end, soggiorni estivi)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	A Suo parere quanto è positiva la qualità complessiva dei seguenti servizi alberghieri di Fondazione:					
*	Cucina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Lavanderia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
*	Pulizie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E QUALITA' COMPLESSIVA DELL'UNITA'Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più positivo e gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

Qual'è l'aspetto dell'Unità che ritiene più negativo e meno gradito **(scrivere nello spazio bianco)**a cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N

ALTRE OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTIa cura del Servizio
Qualità

--

A	B	C
D	E	F
G	H	I
L	M	N