

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (RSA) APERTA Regoledo di Perledo (LC)

Fondazione SACRA FAMIGLIA

Carta dei Servizi
RSA Aperta DGR 7769/2018 – Regoledo di Perledo
Contenuto informativo

1. Definizione

2. Beneficiari del servizio

3. Sede del servizio

4. Criteri di accesso

5. Procedura per l'ammissione

6. Incompatibiltà

7. Modalità di erogazione del servizio .

   a. Assegnazione operatori
   b. Orario e giornata delle prestazioni
   c. Metodo di lavoro in equipe
   d. Coinvolgimento dei familiari
   e. Contati con enti del territorio
   f. Interventi

8. Costi dei servizi erogati

9. Ristorazione

10. Sistema di valutazione della soddisfazione

11. Codice etico

12. Accesso agli atti amministrativi

13. Trattamento dati personali

1. PREMESSA

Il servizio di "RSA aperta" è finalizzato a migliorare la qualità della vita delle persone fragili, favorendo la loro permanenza a domicilio, evitando o ritardando il ricovero in struttura.
Regione Lombardia con il decreto 856/2013 ha determinato un primo provvedimento attuativo per interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013 e successivamente ai sensi della DGR 2942/2014.
Con Delibera Regionale n. 7769 del 17.01.2018 ha nuovamente delimitato l'ambito di intervento e i servizi erogabili.

2. BENEFICIARI DEL SERVIZIO

La misura è riservata a due specifiche tipologie di beneficiari:

- persone affette da demenza certificata rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate
- persone di età non inferiore a 75 anni non autosufficienti, riconosciuti invalidi civili al 100%, completamente dipendenti per le attività quotidiane.

Requisito indispensabile per poter fruire degli interventi è che venga individuata una figura di riferimento famigliare o professionale (caregiver) che si prenda stabilmente cura dell'assistito.

3. SEDE DEL SERVIZIO

I servizi possono essere erogati a domicilio oppure presso la RSA in spazi appositamente riservati sia in regime residenziale che semiresidenziale, in base alla disponibilità, secondo gli interventi previsti della normativa per ogni tipologia di utente.
Il servizio di RSA Aperta è garantito da un'equipe multi professionale con esperienza nella gestione delle persone fragili e anziane.
Le principali figure professionali coinvolte sono:

- ASA
- OSS
- Educatore Professionale
- Fisioterapista
- Laureato Scienze motorie
- Infermiere Professionale
- Psicologo
- Medico

La supervisione e il coordinamento generale saranno garantiti dalla Direzione in collaborazione con il Referente per i Servizi Sociali.

4. CRITERI DI ACCESSO

L'utente che intende accedere al servizio deve presentare Domanda di Ammissione direttamente all'Assistente Sociale della RSA utilizzando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici stessi.

Il servizio a domicilio è completamente gratuito a seguito dell'assegnazione di un voucher erogato dall'ATS che può essere oggetto di rivalutazioni trimestrali e dipende dal Budget assegnato per ogni utente.
La modulistica è allegata anche alla presente Carta.
L'istanza di ammissione potrà essere presentata dall'interessato oppure, nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente, da:

- Tutore/Curatore;
- Amministratore di sostegno.

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda:

- Il coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea diretta o collaterale fino al terzo grado.

.

5. PROCEDURA PER AMMISSIONE

Successivamente alla presentazione della domanda ed entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione, l'Assistente Social/Referente Servizi Sociali provvederà a contattare il richiedente, al fine di verificare il possesso dei requisiti di accesso al servizio.
In caso di esito positivo, verrà programmata una visita al domicilio per una più approfondita Valutazione Multidimensionale (VMD) che verrà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.
L'equipe valutativa, composta dal Medico e dall'Assistente Sociale o altri operatori con competenze specifiche per gli ambiti indicati avrà come obiettivo quello di rilevare l'anamnesi clinica del beneficiario, le condizioni socio-ambientali, gli interventi già in essere per il beneficiario (i quali verranno valutati anche per escludere incompatibilità tra le diverse misure socio-assistenziali in essere) e, infine, di somministrare le scale di valutazione necessarie per stabilire i diversi gradi assistenziali previsti dalla misura.
In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, l'equipe valutativa procederà alla definizione del Progetto Individuale (P.I.), condiviso con l'interessato o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi.
L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.
Successivamente, sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il P.I., l'equipe della RSA elaborerà il Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.), indicando la modalità di erogazione, gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

6. INCOMPATIBILITÀ

La misura è incompatibile con altre Misure (Misura B1 e B2) e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria (es. CDI), eccezion fatta per le Cure Palliative Domiciliari, gli interventi di tipo ambulatoriale e per l'erogazione di prestazioni ADI ordinaria (tutti i profili assistenziali e prestazionali).

7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a. Assegnazione operatori

La tipologia degli interventi, le figure coinvolte e la durata del servizio, saranno definiti dal PAI (Piano di assistenza individuale).
La RSA garantisce l'impiego di personale dedicato con esperienza al fine di ridurre emergenze gestionali, favorire la continuità assistenziale e la possibilità di rafforzare la stabilità delle relazioni fra il beneficiario degli interventi e gli operatori socio-sanitari.

b. Orario e giornate delle prestazioni

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì (escluse le festività) nella fascia oraria dalle 7.00 alle 18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste a seguito di valutazione da parte dei responsabili della RSA e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.
Le prestazioni presso gli spazi della RSA vengono effettuate normalmente nella fascia oraria dalle 8.00 alle 20.00, in giorni da stabilire con i responsabili della RSA.

c. Metodo di lavoro in equipe

Gli interventi saranno garantiti sia a livello individuale che di equipe.
Sono anche previste attività periodiche di coordinamento degli operatori coinvolti allo scopo di:

- Monitorare le situazioni di presa in carico per ogni singolo beneficiario;
- Condividere le eventuali proposte di revisione dei piani.

d. Coinvolgimento dei familiari

I piani di assistenza prevedono il coinvolgimento delle famiglie al fine di:

- Condividere informazioni, procedure e modalità di intervento;
- Valutare criticità e situazioni problematiche;
- Suggerire strategie comportamentali e/o professionali;
- Fornire assistenza (counselling) suggerendo interventi e azioni migliorative.

e. Contatti con enti territoriali

Il progetto necessita di una interfaccia periodica con gli enti territoriali e in particolare con:

- Direzione socio-sanitaria ATS per verifica e monitoraggio misura;
- Enti pubblici territoriali per aggiornamento delle situazioni in carico e integrazione dei diversi servizi;

- Medici di Medicina Generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria del beneficiario, con uno sguardo più attento sulla "vita clinica" passata.

f. Interventi

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dalla misura sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno dell'utente rilevato con la Valutazione Multidimensionale e dovranno tener conto dei vincoli e delle indicazioni stabilite da Regione Lombardia. Le macro-aree d'intervento sono due.

Interventi per persone affette da demenza certificata

- Stimolazione cognitiva: con l'obiettivo di massimizzare le funzioni residue e mantenere l'autonomia individuale;
- consulenza alla famiglia e interventi di sostegno per la gestione dei disturbi di comportamento;
- supporto psicologico al caregiver: sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa: per garantire il benessere del paziente ed il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano;
- riabilitazione motoria;
- nursing: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- problematiche di malnutrizione/disfagia: aiutare familiare/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia;
- mantenimento capacità residue e prevenzione danni terziari: interventi finalizzati al mantenimento delle capacità residue e prevenzione di danni terziari (es. piaghe da decubito);
- ricoveri di sollievo: interventi erogabili in RSA finalizzati a dare sollievo alla famiglia o in risposta a bisogni specifici. Rivestono un carattere di temporaneità e prevedono pertanto il rientro a domicilio. Le modalità di erogazione del servizio sono meglio esplicitate nella carta dei servizi della RSA.

Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue: possono avere valenza preventiva ed essere diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia. Si tratta di interventi individuali o di gruppo, erogabili sia a domicilio che all'interno delle unità d'offerta individuate per la misura.

- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi: individuare soluzioni, adattando gli ambienti, in funzione delle difficoltà/esigenze del paziente. Favorire l'orientamento dell'assistito, garantirne sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione: aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni per la gestione delle difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: supporto al caregiver in condizioni impreviste o occasionali.
- Accoglienza in RSA per supporto a caregiver: interventi a carattere semi residenziale con valenza di sollievo. Le persone usufruiscono delle attività/interventi già previsti per gli anziani degenti, secondo quanto previsto dal PAI (es: attività educative, ricreative, socializzanti, interventi infermieristici, assistenziali/tutelari).

8. COSTI DEI SERVIZI EROGATI

I piani saranno definiti entro i limiti massimi stabiliti dalla delibera regionale n. 7769/2018.
L'utenza potrà pertanto beneficiare del servizio senza oneri o costi di compartecipazione, tranne per gli interventi a carattere semi residenziale svolte in struttura, e per i ricoveri di sollievo:

TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTECIPAZIONE PER RICOVERO SEMIRESIDENZIALE DI QUATTRO ORE (comprensivo del pranzo)	€ 12,00
TARIFFA GIORNALIERA DI COMPARTECIPAZIONE PER RICOVERO SEMIRESIDENZIALE DI GIORNATA INTERA (comprensivo di pranzo e/o merenda)	€ 17,00

9. RISTORAZIONE

La definizione del menù e la preparazione degli alimenti avviene con la supervisione del servizio di dietologia presente in Fondazione nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP. I pasti sono forniti dalla cucina centrale e il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione, deglutizione e dietetici.

10. SISTEMA DI VALUAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un questionario inviato a tutti gli utenti/care giver che si avvalgono dei servizi di Fondazione. Il questionario indaga le seguenti aree:

- Qualità delle strutture
- Qualità delle informazioni/comunicazioni
- Qualità delle cure/prestazioni
- Qualità delle relazioni interpersonali
- Qualità complessiva dell'unità.

I risultati vengono restituiti e inviati in occasione dell'intervista annuale. Sono disponibili e consultabili all'interno di ogni Unità di offerta, facendone richiesta al responsabile di struttura. Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono a essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale- Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente decida di rimanere anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

11. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

12. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso la Direzione Sociale, per la sede e la filiale di Settimo M.se, o presso gli uffici amministrativi delle singole filiali. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.
Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00=.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

13. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Istituto Sacra Famiglia saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Istituto Sacra Famiglia. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

COME RAGGIUNGERCI

SEDE DI REGOLEDO

Strada del Verde, 11
23828 Perledo (LC)
Tel. 0341 814.111
E-Mail: regoledo@sacrafamiglia.org - inferm.regoledoadi@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 – 02 45.677.741 – 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:
da Varenna imboccando la strada provinciale per Esino Lario al bivio di Regolo seguire le indicazioni per Regoledo - Gittana

CON I MEZZI PUBBLICI:
linea Trenitalia Milano-Sondrio, stazione ferroviaria Varenna-Perledo, quindi servizio taxi

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.
Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.
Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

ALLEGATI

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni

RSA APERTA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

SCALA DI VALUTAZIONE
1 = non so
2 = insufficiente
3 = sufficiente
4 = buona
5 = eccellente
6 = ottima

1. UNITA'….

2.IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

3.QUALE PROFESSIONISTA HA SEGUITO IL SUO PERCORSO?

☐ MEDICO ☐ PSICOLOGO ☐ ASS. SOCIALE ☐ EDUCATORE

☐ FISIOTERAPISTA ☐ CHINESIOLOGO ☐ INFERMIERE ☐ ASA/OSS

☐ TERAPISTA OCCUPAZIONALE ☐ PSICOMOTRICISTA/LOGOPEDISTA

4. Ritiene che l'atteggiamento del personale sia professionale?

1	2	3	4	5	6

5. Ritiene che l'atteggiamento del personale sia cortese?

1	2	3	4	5	6

6. Ritiene che le informazioni ricevute sul servizio e sul percorso in atto siano chiare ed adeguate ai Suoi bisogni?

1	2	3	4	5	6

7. Come valuta complessivamente la qualità dell'intervento ricevuto?

1	2	3	4	5	6

8. Come valuta la qualità delle relazioni con il Suo case-manager (Assistente Sociale)?

1	2	3	4	5	6

9. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più positivo e gradito?

10. Qual è l'aspetto del servizio che ritiene più negativo e meno gradito?

11. Osservazioni e suggerimenti

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA
☐ CASA DI CURA AMBROSIANA

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ Nucleo/Piano _____

TIPOLOGIA: ☐ reclamo ☐ segnalazione ☐ disservizio
☐ suggerimento/richiesta ☐ encomio

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it