



FONDAZIONE ISTITUZIONI RIUNITE

Residenza Sanitario Assistenziale – Scuola Materna

CARTA DEI SERVIZI

DELL'UNITA' DI OFFERTA ADIBITA A

R.S.A. APERTA

CON SEDE A MEDE (PV) IN PIAZZA MARCONI N. 2

REVISIONE N. 2018/1

APPROVATA ALLA DATA DEL 11.6.2018
CON DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N. 27

La Fondazione Istituzioni Riunite di Mede aderisce al servizio denominato “RSA aperta” ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali in materia (DGR n. 17 gennaio 2018 – n. X/7769), che prevede l’erogazione di servizi socio-sanitari integrati a favore di anziani non autosufficienti e a persone con demenza, finalizzati a supportarne la permanenza al domicilio, da effettuarsi sia in abito domiciliare (a casa del cittadino), sia in regime semiresidenziale presso la RSA.

La Direzione

Principi della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela degli utenti che garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso agli stessi, individuando i principi fondamentali sotto riportati.

-Eguaglianza: il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.

-Imparzialità: è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

-Continuità: tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.

-Diritto di scelta: il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalla Fondazione su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.

-Partecipazione: tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione dei servizi e tutela dell'utente. Presso la Fondazione la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale della Fondazione, sia sanitario sia amministrativo, è a disposizione. Appositi uffici hanno il compito, tra gli altri, di fornire all'utente, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.

-Efficienza ed efficacia: la Fondazione programma i propri accessi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socio assistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

I destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti e i loro familiari, ma anche tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura e le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento statico, ma costituisce un elemento di partenza, che può subire integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che perverranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.irmede.it

UFFICI DEL SERVIZIO DI “RSA APERTA”

Il Servizio RSA aperta fa capo alla Direzione Sanitaria. La sede del Servizio RSA Aperta è all'interno della Residenza Sanitario Assistenziale di Mede, in Piazza Marconi n. 2.

Il coordinamento del Servizio RSA Aperta è organizzato come segue:

- Referente Medico
- Responsabile Infermieristico

Per contattare il Servizio RSA Aperta sono disponibili l'indirizzo e-mail: uffici@irmede.it ed il numero telefonico 0384/820290.

Per colloqui è necessario fissare un appuntamento tramite e-mail o telefono, utilizzando i recapiti sopra riportati.

IL SERVIZIO

“RSA Aperta” è un servizio rivolto a:

- Persone con demenza in possesso di certificazione rilasciata dallo specialista Geriatra/Neurologo di strutture accreditate pubbliche o convenzionate
- Anziani non autosufficienti di età pari o superiore ai 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%

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.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Per accedere al Servizio RSA Aperta è necessario presentare la domanda sulla modulistica dedicata (Allegato A1), presso la RSA Aperta della Fondazione.

Il Referente infermieristico verificherà i requisiti di ammissione e darà risposta via e-mail o telefonica entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

Verrà quindi programmata, in accordo con il beneficiario, entro i successivi 10 giorni lavorativi, una visita al domicilio da parte del Medico Specialista Geriatra e del personale sociosanitario identificato, che effettueranno la Valutazione Multidimensionale dei bisogni della Persona interessata.

In caso di esito positivo verrà programmata la presa in carico della Persona entro i successivi 30 giorni.

La visita domiciliare ha l'obiettivo di conoscenza tra l'utente e la sua famiglia con il soggetto erogatore e di elaborare, condividendolo, il Progetto Individuale (PI) ed il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

I criteri guida per la costruzione del PI e del PAI sono contenuti nella DGR del 17 gennaio 2018 – n. X/7769 della Regione Lombardia.

INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA

Gli interventi offerti dalla misura “RSA Aperta” sono finalizzati al sostegno, accompagnamento e al sollievo della famiglia principalmente nella gestione dell’anziano al domicilio.

L’erogazione delle prestazioni e degli interventi prescritti dalla misura RSA Aperta non comportano oneri a carico dell’utenza. Il servizio infatti è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Le prestazioni erogabili per Persone affette da demenza certificata e loro caregiver, secondo la gravità, definite dall’Equipe della RSA Aperta della Fondazione, attraverso la Valutazione Multidimensionale, possono essere, a titolo esemplificativo le seguenti:

- Interventi di stimolazione
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi dei comportamenti
- 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 della famiglia/caregiver per l’adattamento e la protesizzazione degli ambienti abilitativi
- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione dei danni terziari

Le prestazioni erogabili per Anziani non autosufficienti, definite dall’Equipe della RSA Aperta della Fondazione, possono essere, a titolo esemplificativo le seguenti:

- Interventi per il mantenimento delle capacità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abilitativi
- 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

Norme di comportamento

Il Personale

Il personale in servizio è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra la famiglia e l’operatore, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo all’operatore, il quale manterrà un atteggiamento professionale e rispettoso dell’ambiente in cui opererà.

TARIFFE

Per le prestazioni erogate in regime di residenzialità o semiresidenzialità, disponibili solo se vi sono posti a disposizione, si applicano le seguenti tariffe:
semiresidenzialità= le tariffe del CDI,
residenzialità= € 30 al giorno.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge la propria attività nel rispetto della legge 150/2000. L'attività dell'URP è finalizzata a dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e le modalità d'accesso e accoglie segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- Colloquio con gli operatori dell'URP
- Lettera in carta semplice indirizzata a:
Fondazione Istituzioni Riunite Mede – Ufficio Relazioni con il Pubblico
Piazza Marconi n. 2 – 27035 Mede (PV)
- Posta elettronica all'indirizzo e-mail: uffici@irmede.it

L'URP inoltre, segue lo svolgimento dell'attività di customer satisfaction (Allegato A2) con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Il livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo l'URP aziendale attiva annualmente un sistema di valutazione attraverso la raccolta dei dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e dall'attività di customer satisfaction.

I questionari sono anonimi. I risultati emersi sono comunicati al personale interessato ed agli utenti e ai loro familiari attraverso la pubblicazione sul sito www.irmede.it

STANDARD DI SICUREZZA E TRASPARENZA

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal D.Lgs. 81/2008, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.

Divieto di fumo

In tutte le aree ed i locali chiusi della Fondazione è in vigore la normativa sul divieto di fumo. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

Privacy (Regolamento GDPR UE 2016/679)

Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento.

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Acquisizione del consenso informato

Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla Legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento.

L'assenso deve essere consapevole, ed è preceduto da una adeguata informativa da parte del medico all'atto del ricovero, riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità dell'intervento medico.

Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso, allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha delegato o suo tutore.

Codice Etico

La Fondazione ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. Il Codice Etico aziendale è stato approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 20 del 20/2/2018.

Legge Anticorruzione e Trasparenza

La Fondazione ha ritenuto di adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal D.Lgs 33/2013 (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione).

Carta dei diritti della persona anziana

La Carta dei diritti della persona anziana è riportata nell'allegato n. A3.

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA MISURA
RSA APERTA**

⇒ All'Ente Gestore della RSA _____
(Denominazione struttura ed indirizzo)

DATI RIFERITI ALLA PERSONA PER LA QUALE SI RICHIEDONO GLI INTERVENTI DELLA MISURA

Il Sig/La Sig.ra

(Cognome e Nome)

Data di nascita ____ / ____ / ____ Et  ____ Luogo di nascita _____ prov.(____)

Codice Fiscale: _____ Tessera Sanitaria _____

residente in _____ prov. (____) CAP _____

via _____ n° _____ Telefono: _____

e-mail _____

Compilare solo qualora il domicilio non coincida con la residenza

Comune di domicilio _____ prov. (____) CAP _____

via e n° _____

**DATI RIFERITI ALLA PERSONA CHE FIRMA LA DOMANDA
(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)**

Cognome _____ Nome _____

residente in _____ prov. (____)CAP _____

via _____ n° _____ Telefono: _____

e-mail _____

CHIEDE

l'accesso alla valutazione prevista per la fruizione degli interventi offerti dalla **Misura RSA APERTA**.

DICHIARA

consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi/unità d'offerta semiresidenziali della rete socio-sanitaria ;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA aperta

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dall'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE E' PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE LA MISURA)

- di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela): _____
- di essere altro care giver (indicare legame con il richiedente: amico, conoscente, ...):

- di essere amministratore di sostegno del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)
- di essere tutore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina _____)
- di essere curatore del beneficiario
(indicare estremi provvedimento di nomina: _____)

Luogo e data: _____

FIRMA

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE RSA APERTA

RSA APERTA _____ DATA _____

ETA' DELL'ASSISTITO _____ NAZIONALITA' DELL'ASSISTITO _____

SESSO () M () F

INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO:

() Utente () Familiare specificare: () coniuge () figlio/figlia () nipote () altro

1. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?

() Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

2. CARTA DEI SERVIZI (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)

() Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

3. INFORMAZIONI SUL PIANO DI CURA

() Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

4. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?

Operatori socio-sanitari () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Personale infermieristico () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Personale medico () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Fisioterapisti () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Psicologi () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Animatori/educatori () Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

5. DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?

() Molto () Abbastanza () Poco () Molto poco

Eventuali suggerimenti

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

Ad ogni individuo devono essere garantiti i seguenti diritti:

1. a fruire dei servizi di prevenzione della malattia;
2. all'accesso ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede;
3. ad avere la possibilità di attingere ad informazioni su tutto quello che riguarda il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli;
4. al consenso, tramite l'accesso a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute;
5. alla libera scelta tra diverse procedure ed erogatori di trattamenti sanitari;
6. alla confidenzialità di tutte le informazioni di carattere personale;
7. a ricevere i necessari trattamenti in tempi brevi e predeterminati;
8. ad accedere a servizi sanitari di alta qualità;
9. ad essere sottoposto a trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;
10. ad accedere a procedure innovative in linea con gli standard internazionali;
11. ad evitare quanta più sofferenza possibile;
12. a programmi diagnostici e terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali;
13. a reclamare ogni volta che abbia subito un danno e a ricevere una risposta;
14. a ricevere un risarcimento adeguato in tempi ragionevolmente brevi ogni volta che abbia subito un danno causato dai servizi sanitari.