



Fondazione "San Germano Onlus"

RSA APERTA
La Carta dei Servizi

RSA Aperta

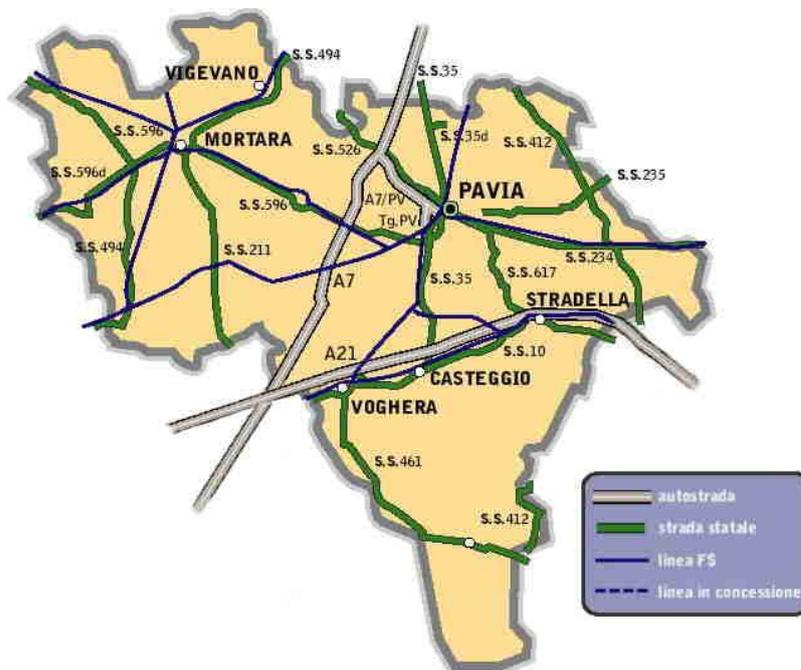


La Carta dei Servizi

Via Repetti, 12
27057 VARZI (Pavia)
Tel. 0383/544811 Fax 0383/544872
e-mail: info@fondazione-sangermano.it
www.fondazione-sangermano.it

04	14/10/2021	
<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Approvazione</i>

CARTA STRADALE



COME ARRIVARE

- IN AUTO

Da Pavia, SS 35 dei Giovi dopo il ponte del Po, prendere per Voghera, seguire la SS 461 del Penice.

Da Milano, autostrada A7 uscita Casei Gerola, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).

Da Genova, autostrada A7 uscita Tortona, direzione Voghera, seguire per Varzi (SS 461).

Da Torino/Piacenza, autostrada A21, uscita Voghera, seguire per Varzi (SS 461). Arrivati in Varzi (da Voghera), alla prima rotonda, svoltare a sinistra in Via Reppetti, la R.S.A. è situata appena dopo l'Ospedale.

Distanze stradali in KM da: Voghera 35, Pavia 55, Milano 100, Torino 155, Genova 110.

- IN TRENO

Stazione di Voghera, autolinee "ARFEA" per Varzi.

- IN AEREO

Aeroporto di Linate e Malpensa

- IN BUS

Da Voghera autolinee Voghera – Varzi

Da Pavia, Milano ed i centri minori della Valle Staffora autolinee ARFEA (www.arfea.it)

La Carta dei Servizi per i Cittadini

La CARTA DEI SERVIZI è il primo documento dal quale partire per conoscere questa FONDAZIONE: dà le informazioni essenziali per accedere ai Servizi e orientarsi nei percorsi Socio Sanitari Assistenziali generali e/o specifici destinati ad alcune tipologie di popolazione (ad es. cure domiciliari, NAP, NAT, Alzheimer, RSA Aperta ecc.)

Chi ha bisogno di entrare più nello specifico può rivolgersi ai Punti Informativi interni o agli UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO o ancora consultare altri documenti di informazione che fanno parte di un piano di comunicazione differenziato dei singoli Servizi orientata al Cittadino.

L'adozione della "Carta" ha un ruolo importante nel miglioramento della qualità dei Servizi, poiché sulla base degli impegni e delle garanzie indicate dai Reparti Operativi i Cittadini sono posti nelle condizioni di valutarne l'adeguatezza e l'affidabilità.

L'obiettivo della trasparenza e della garanzia di qualità è perseguito attraverso un lavoro che vede impegnata tutta l'organizzazione nell'analisi di ciò che funziona o non funziona, degli ostacoli da rimuovere, dei problemi da risolvere per la costruzione di percorsi sanitari equi ed in grado di rispondere ai bisogni.

Gli impegni saranno assunti tenendo conto di quegli aspetti e quei problemi per i quali il cittadino si aspetta una risposta efficiente e efficace.

Questa Carta dei Servizi sarà ampiamente diffusa ai Cittadini e a tutti gli interlocutori privilegiati che si occupano di promuovere i percorsi socio sanitari assistenziali nella nostra Istituzione.

La carta dei servizi è un documento emesso dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione San Germano ed è parte integrante del Regolamento Interno e del Contratto. Ogni variazione del presente documento verrà tempestivamente comunicata a tutti i Clienti della Fondazione San Germano.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione San Germano si impegna a diffondere i VALORI sui quali si fonda la sua risposta socio sanitaria assistenziale

- ◆ **CENTRALITA' DEL CLIENTE/UTENTE** e la sua soddisfazione, che vuol dire attenzione ai suoi espressi e alla sua richiesta di salute;

- ◆ LA QUALITA' DEL SERVIZIO, sia nelle modalità di erogazione sia nella valutazione dei risultati ottenuti;
- ◆ DIRITTO DI SCELTA del Cittadino, secondo le disposizioni della normativa vigente, sulla base del rapporto fiduciario nei confronti della struttura e/o degli operatori;
- ◆ PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO quale diritto di far valere, anche attraverso propri rappresentanti, le sue opinioni e le sue valutazioni sui Servizi ricevuti, attivando un percorso aziendale privilegiato di ascolto delle informazioni dei Cittadini in grado di innescare processi di miglioramento;
- ◆ EQUITA' DELL'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE come eguaglianza nelle condizioni di accesso dei Cittadini ai Servizi e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;

L'attuazione di tali principi fondamentali deve essere continuamente sottoposta a verifica e a VALUTAZIONE attraverso il sistema di auto valutazione aziendale e il giudizio espresso dal Cittadino/Cliente.

- ◆ EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI attraverso lo sviluppo della ricerca tecnologica e la crescita professionale degli operatori;
- ◆ EFFICIENZA ORGANIZZATIVA attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano un uso ottimale delle risorse finanziarie, tecniche ed umane disponibili;
- ◆ CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.
- ◆ Gli obiettivi principali del servizio di RSA Aperta possono essere così riassunti:
 - garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire un'assistenza qualificata;
 - ricerca di ottimali livelli di salute;
 - sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
 - approccio globale alla persona con interventi mirati;
 - formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
 - razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

**DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI CHE USUFRUISCONO DEI SERVIZI SOCIO
SANITARI ASSISTENZIALI**

DIRITTI

- ◆ Ogni cittadino ha diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche, infermieristiche, e terapeutiche.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della propria personalità, dignità umana e ad essere trattato con cortesia, gentilezza e umanità.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto ad essere assistito e curato da operatori provvisti da cartellino di riconoscimento che renda immediatamente identificabile la persona con cui viene in contatto con –nome e qualifica professionale.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a poter fruire della struttura secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto all'assistenza religiosa nel caso in cui ne faccia richiesta.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a mantenere durante la degenza i contatti con i familiari e gli amici per un tempo il più lungo possibile durante la giornata, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie e degli altri degenti.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a essere rappresentato, all'interno della struttura, dalle associazioni di volontariato e di autotutela che compongono il Comitato degli ospiti.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto di poter accedere alla documentazione e alle informazioni sulla gestione dei Servizi nei modi e nei tempi stabiliti dalla struttura.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto di poter presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della sua dignità e del suo diritto all'assistenza.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a ricevere dalla struttura tutte le informazioni sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso.
- ◆ Ogni Cittadino ha diritto a ricevere un'informazione comprensibile e puntuale, sulla diagnosi, la terapia cui è sottoposto, sui relativi tempi di effettuazione,

sui rischi connessi, sulle controindicazioni e sulla possibilità di effettuare indagini e trattamenti alternativi.

DOVERI

- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di fornire informazioni complete e precise sulla sua salute e sulle precedenti abitudini di vita.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e cure, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di assumere le informazioni sull'organizzazione della struttura nei tempi e nelle sedi opportune.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di rispettare gli orari delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti dalla struttura.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione delle esigenze degli altri Cittadini e degli Operatori Socio Sanitari.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di rispettare l'ambiente, le attrezzature, gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- ◆ Ogni Cittadino ha il dovere di richiedere le prestazioni sanitarie nei modi e tempi previsti dai percorsi diagnostici e terapeutici.

ACCOGLIENZA

- Centralino tel. 0383/544811
- Informazioni Sala Ingresso
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: aperto nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.00. Ha funzioni di intrattenere rapporti di dialogo con le persone che usufruiscono dei servizi del centro; svolge attività di accoglienza e di tutela, facilitando l'accesso ai servizi attraverso informazioni chiare e precise sulle prestazioni erogate e sui tempi di attesa, gestisce istanze e reclami e da attuazione al principio di trasparenza dell'attività amministrativa. Raccoglie suggerimenti e osservazioni, rileva i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogate e collabora per adeguare

conseguentemente i fattori che determinano la qualità, coltiva rapporti di collaborazione, di confronto e di verifica con le Associazioni di Volontariato per migliorare tutti gli aspetti possibili che riguardano l'umanizzazione.

DEFINIZIONE DI RSA APERTA

Il servizio di RSA aperta è stato introdotto con la DGR 856/2013, ulteriormente specificato con la DGR 2942/2014 e recentemente modificata dalla DGR 7769/2018 e della DGR 4773/2021.

È rivolto alle persone affette da demenza e alle persone non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni di età ed in possesso di invalidità civile riconosciuta al 100%.

Ulteriore condizione per l'accesso è la disponibilità/presenza di almeno un caregiver familiare e/o professionale, che presta assistenza nell'arco della giornata o della settimana.

OBIETTIVI

Preso in carico integrata della persona affetta da demenza/Alzheimer e alle persone non autosufficienti che abbiano compiuto i 75 anni di età da parte della RSA erogabili sia presso il domicilio della persona che presso la RSA.

FUNZIONAMENTO

Il Servizio assicura ai soggetti anziani, residenti nel Comune di Varzi, nei Comuni della CMOP e nei Comuni limitrofi i servizi che vengono ritenuti coerenti con il fabbisogno dell'assistito.

PRESTAZIONI PRINCIPALI

A titolo esemplificativo si riportano di seguito alcune delle prestazioni che possono concorrere alla composizione del pacchetto.

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA

Gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia. La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione. I servizi erogabili sono:

- Stimolazione cognitiva
- Consulenza alla famiglia per gestione disturbi comportamentale
- Supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Interventi di stimolazione/mantenimento capacità motoria
- Igiene personale completa
- Sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per malnutrizione/disfagia

INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Gli interventi previsti per questa utenza sono relativi alla consulenza alla famiglia/caregiver e all'erogazione di servizi per il mantenimento delle capacità residue dell'utente. I servizi erogabili sono:

- Interventi di mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad 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
- Accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI

È inoltre possibile usufruire dei seguenti servizi a pagamento:

- Ricovero di sollievo (numero due di posti letto messi a disposizione presso la Struttura). La retta giornaliera a carico dell'ospite residente a Varzi è di € 50,83 e di € 52,83 per residenti in altri comuni.
- Accoglienza diurna in RSA per supporto al care-giver (comprensiva di pranzo e eventuale cena). La retta è di € 10,00 al giorno a persona per soggiorni inferiori alle 4 ore giornaliere e di € 15,00 al giorno a persona per soggiorni superiori alle 4 ore giornaliere.

MODALITA' DI ACCESSO

La persona che intende accedere al servizio di RSA APERTA dovrà compilare la domanda di attivazione, scaricando direttamente il modulo dal nostro sito, oppure recandosi presso i nostri uffici a ritirare una copia cartacea.

Verranno fornite tutte le informazioni necessarie per la compilazione.

Una volta presentata la domanda completa di tutta la documentazione richiesta, entro 5 giorni lavorativi, verrà effettuata la verifica dei requisiti di accesso alla valutazione.

Valutazione Multi Dimensionale

In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i 10 giorni lavorativi dalla scelta dell'Ente erogatore.

Progetto Individuale (PI) e Piano Assistenziale Individuale (PAI)

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individuale (PI), con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai 3 mesi.

Il PI dovrà prevedere, almeno, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il care-giver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione e il case management di riferimento.

Le modalità e la frequenza dei servizi è definita dall'ente erogatore nei limiti definiti dalla DGR 7769/2018.

L'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla stesura del PAI.

Sospensioni ed interruzioni

Le interruzioni nella misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale **sospensione** della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la **chiusura** della presa in carico.

CHI PUÒ PRESENTARE LA DOMANDA

La Domanda per accesso a RSA APERTA può essere presentata da:

- Interessato

OPPURE

- Nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente:
 - Il tutore, Il curatore, L'amministratore di sostegno, Il procuratore (nel caso la procura lo preveda)
- caregiver di riferimento.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per verificare la soddisfazione del Cliente l'organizzazione ha adottato una procedura per valutare il gradimento delle prestazioni erogate.

ALLEGATO A) ORGANIGRAMMA
ALLEGATO B) QUESTIONARIO
ALLEGATO C) RECLAMO CLIENTE
ALLEGATO D) DOMANDA DI ACCESSO