

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA



2017

La Carta dei Servizi è un documento pubblico pensato per illustrare i servizi offerti all'utenza. La sua finalità è quella di fornire indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie e a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Ogni anno la Carta è aggiornata, resa disponibile per coloro che richiedono informazioni sul servizio. Viene consegnata di persona ai nuovi utenti; è pubblicata sul sito dell'Azienda (www.cremonasolidale.it) ed è esposta presso il servizio. Inoltre, può essere richiesta al Punto Info dell'Azienda (piano terra del presidio Somenzi, tel. 0372 533651 – e-mail info@cremonasolidale.it) aperto da Lunedì a Venerdì, dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00.

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale", titolare del servizio

L'Azienda Speciale Comunale "Cremona Solidale" - Ente gestore del Servizio - è un Ente pubblico che nasce il 1 gennaio 2004, dopo lo scioglimento di due ex I.P.A.B. Cremonesi (Il.PP.A.B. Riunite e Centro Geriatrico Cremonese) su impulso del Comune di Cremona. Con delibera n 49 del 25/08/2010 - e successiva modifica ed integrazione del 21/12/2011 - l'Azienda ha adottato un proprio Codice Etico, documento mediante il quale esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività, strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale".

Cosa è la RSA APERTA

La misura "RSA aperta", istituita con la DGR 856/2013, consiste nell'offerta *sperimentale* di prestazioni domiciliari e semi-residenziali rivolte a persone, di norma anziane (persone non autosufficienti di età superiore ai 75 anni, salvo diversa valutazione da parte dell'ATS Val Padana) collocate al proprio domicilio, affette da morbo di Alzheimer (o altra forma di demenza certificata) e con una situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale.

I cittadini che intendono usufruire di tale misura devono rivolgersi presso l'ATS Val Padana (ex ASL) – Unità Operativa Cure Socio Sanitarie, via S. Sebastiano 14 - Cremona. L'ufficio di competenza effettuerà un sopralluogo domiciliare per valutare l'appropriatezza della domanda e – eventualmente – fare erogare un piano di intervento.

Il cittadino sceglie liberamente l'Ente a cui rivolgersi per l'erogazione del servizio dall'elenco delle strutture che hanno aderito alla misura "RSA Aperta".

Quali sono le finalità e gli obiettivi della RSA APERTA

- Mantenere la persona anziana al domicilio;
- Sostenere il care giver e/o chi lo sostituisce nella sua funzione di cura.

Chi sono gli utenti della RSA APERTA

Anziani - di norma con età superiore a 75 anni - non autosufficienti o affetti da demenza che possono ricevere interventi di supporto e sostegno.

Quali servizi e prestazioni sono fornite dalla RSA APERTA

Il servizio di RSA Aperta offre un intervento flessibile e personalizzato. Le prestazioni che possono essere offerte sono articolabili secondo le esigenze del singolo, coerentemente con la valutazione effettuata dall'ATS Val Padana (ex ASL) e la formulazione del Piano di Assistenza Individuale - PAI che la famiglia condivide con l'Azienda. Dal PAI si rilevano, insieme alla famiglia, i bisogni dell'anziano, si stabilisce il programma degli interventi dei diversi professionisti; si collabora con i gli altri servizi che ruotano intorno all'utente per fare in modo che gli interventi vengano attuati con un andamento logico. Un aspetto innovativo del servizio RSA Aperta è l'introduzione di una nuova figura professionale, il *care manager*. Si tratta di un vero e proprio "angelo custode" che mantiene contatti quindicinali con la famiglia e diventa l'interlocutore privilegiato con cui rapportarsi. Il care manager, attraverso i regolari contatti telefonici, tiene monitorata la situazione contribuendo a dare suggerimenti e consigli.

Funzionamento della RSA APERTA

Le prestazioni possono essere richieste per tutto l'anno dal Lunedì al Venerdì.

Come si fa ad accedere alla RSA APERTA

Il cittadino deve recarsi presso l'ATS Val Padana (ex ASL) e richiedere la prestazione scegliendo Cremona Solidale. Le ex- ASL hanno un ruolo centrale: ad esse competono la valutazione multidimensionale dei bisogni; il coinvolgimento integrato dei Comuni; la definizione dei Progetti Individuali (PI); l'erogazione dei voucher (valore, durata, obiettivi) che sosterranno i Piani di assistenza individuali (PAI) condivisi fra erogatori e famiglie; il monitoraggio e controllo degli interventi.

Come avviene l'accoglienza e la presa in carico del nuovo ospite – Come avviene la dimissione

L'Azienda Cremona Solidale, ricevuto l'incarico da parte dell'ex-ASL, contatta la famiglia della persona anziana e concorda con l'operatore il primo accesso. Durante la prima visita viene steso un documento di valutazione del bisogno e definito un piano di interventi (tipologia dell'intervento, tempi e durata, ricorrenza della prestazione, professionalità dell'operatore/i coinvolto/i). Il piano - così definito - viene sottoscritto dal familiare e adeguato di volta in volta ai bisogni emergenti dell'anziano.

Concluso il percorso, l'ospite può ritornare a chiedere nuovamente l'attivazione della misura.

Quali sono gli orari di funzionamento della RSA APERTA

Da Lunedì a Venerdì il servizio è attivo; è concordato con l'ex ASL e il responsabile del servizio.

Chi si occupa della RSA APERTA nell'Azienda Speciale "Cremona Solidale"

- Dr. Aldo Pani, responsabile sanitario medico del servizio;
- Sig.ra Donatella Piovani, infermiera e responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio.

Il servizio può essere contattato per informazioni e richieste di chiarimento attraverso:

- e-mail: cure.domiciliari@cremonasolidale.it; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente.
- telefono: 0372 533511 - centralino cui chiedere del servizio cure domiciliari / 0372 533586 da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Sistema di valutazione della soddisfazione per ospiti e familiari

Al concludersi di ogni progetto è richiesta una valutazione del grado di soddisfazione (allegato 1). Inoltre, è disponibile un Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio (allegato 2).

Quanto costa la RSA APERTA

E' un servizio gratuito, coperto da voucher erogato dall'ex ASL di Cremona.

ALLEGATO 1
Questionario di soddisfazione

SCHEMA VALUTAZIONE SERVIZIO RSA APERTA

Gentili ospiti,

il questionario che Vi chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il Vostro grado di soddisfazione per il servizio. Le risposte ci condurranno a valutare gli aspetti più meritevoli di essere rinforzati e mantenuti vivi e gli aspetti che necessitano di essere migliorati.

RingraziandoVi per la collaborazione, precisiamo che la scheda è rivolta ai fruitori. Il questionario può essere pertanto compilato dall'ospite con l'aiuto del familiare. Il questionario non va firmato ma solamente reinserito nella busta allegata.

Mettere una X sulla risposta

1 - Informazioni

Avete avuto dal personale dell'Ufficio di Cremona Solidale tutte le informazioni necessarie?

Informazioni ottime	Informazioni buone	Informazioni sufficienti	Informazioni scarse	Informazioni molto insufficienti

2 - Qualità del servizio erogato

Come valutate nel complesso il servizio erogato?

Servizio ottimo	Servizio buono	Servizio sufficiente	Servizio scarso	Servizio insufficiente

3 - Professionalità del/degli operatori

Come valutate la professionalità del/degli operatori intervenuti?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Insufficiente

4 - Cortesia del/degli operatori

Come valutate la cortesia e la capacità di ascolto del/degli operatori intervenuti?

Ottima	Buona	Sufficiente	Scarsa	Insufficiente

5 - Tempestività delle risposte

Alle vostre richieste è stata data tempestivamente risposta?

Immediatamente	Con buona sollecitudine	Con sufficiente sollecitudine	Con scarsa sollecitudine	Con insufficiente tempestività

6 - Utilità del servizio

Ritenete che il servizio sia stato utile per il vostro congiunto e per voi?

Moltissimo	Abbastanza	Così e così	Poco	Per niente

7 - Cremona Solidale

Pensate, in caso di necessità, di richiedere ancora il servizio di Cremona Solidale?

Certamente	Probabilmente	Non so	Solo se non avessi altra scelta migliore	Non lo richiederei più

8 - Voto

Da un voto, da 1 a 10 come a scuola, al servizio offerto da Cremona Solidale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OSSERVAZIONI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ALLEGATO 2

Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP
Azienda Speciale Comunale “Cremona Solidale”
Via Brescia n.207 – 26100 Cremona
Fax: 0372-533555 / e-mail: urp@cremonasolidale.it

Egr. Signore / Gentile Signora

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto che ha dato origine alla Sua osservazione specificando:

- Data _____
- Ora _____
- Servizio _____

Se desidera ricevere una risposta scritta compili la parte seguente:

- Cognome _____
- Nome _____
- Indirizzo _____
- E-mail _____
- Parente di _____

Cremona, / / Firma _____

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati da Cremona Solidale per soli fini istituzionali e saranno esclusivamente volti a raccogliere reclami, suggerimenti o elogi circa l'attività svolta, garantendo la massima riservatezza.