

# CARTA DEI SERVIZI

## RSA APERTA



**2018**

*\* parti revisionate anno 2018*

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](http://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](mailto: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.P.P.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 e a chi è rivolta\***

La misura "RSA aperta", istituita con la DGR 856/2013 e confermata con DGR 7769/2018, consiste nell'offerta *sperimentale* di prestazioni domiciliari e semi-residenziali rivolte a persone anziane (persone affette da demenza o anziani non autosufficienti di età pari o superiore ai 75 anni riconosciuti invalidi al 100%, salvo diversa valutazione da parte dell'ATS Val Padana) collocate al proprio domicilio e con una situazione di fragilità della rete di supporto familiare e sociale.

### **Quali sono le finalità e gli obiettivi della RSA APERTA**

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

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

- Dr. Aldo Pani, responsabile sanitario medico del servizio;
- Donatella Piovani, infermiera e responsabile della gestione e dell'organizzazione del servizio (sostituita da Marta Cominetti) e care manager.
- Il personale medico, il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisioterapista, il logopedista, la dietista, la psicologa compongono l'equipe RSA aperta
- Il personale amministrativo accoglie le domande ed indirizza i cittadini che si rivolgono a Cremona Solidale.

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

- **e-mail:** [cure.domiciliari@cremonasolidale.it](mailto:cure.domiciliari@cremonasolidale.it); è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- **Segreteria telefonica** 0372 533586; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- **PEC:** [adi@pec.cremonasolidale.it](mailto:adi@pec.cremonasolidale.it)
- **Telefono del centralino:** 0372 533511: a cui chiedere del servizio cure domiciliari
- **Numeri dell'ufficio ADI- RSA aperta** 0372 533586 oppure 0372 533762 da contattare da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30

### **Come si fa ad accedere alla RSA APERTA\***

I cittadini che intendono usufruire di tale misura erogata da Cremona Solidale devono rivolgersi all'Ufficio ADI - RSA aperta presso Presidio Somenzi - piano terra.

Presso l'Ufficio RSA aperta il cittadino presenterà la domanda allegando copia dell'invalidità civile, della Carta di Identità dell'utente e del caregiver principale e, in caso di utente con demenza, certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate.

Entro 5 giorni l'Ufficio RSA aperta di Cremona Solidale effettuerà la verifica dei requisiti di accesso. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione, il Progetto Individuale (P.I.) di assistenza sarà redatto con l'indicazione della data prevista per l'attivazione del servizio che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

### **Incompatibilità\***

Risulta incompatibile la contemporanea fruizione di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete socio sanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuativi in ADI.

### **Cosa è il Progetto Individualizzato**

In caso di esito positivo alla valutazione, la RSA aperta definisce per la persona un Progetto Individualizzato nel quale è indicata la durata del servizio (comunque non superiore a 3 mesi).

Il P.I. prevede obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte; dovrà essere condiviso con la persona o il suo Amministratore di Sostegno e con il caregiver di riferimento.

### **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.

A puro titolo di esempio, sulla base della normativa vigente, si elencano le prestazioni che l'RSA aperta può erogare al cittadino:

- nel caso di cittadino con demenza certificata ed in base alla valutazione ed alla testistica somministrata: interventi di stimolazione cognitiva, interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento, 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 ed addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi, interventi di riabilitazione motoria, nursing, interventi per problematiche legate a malnutrizione/disfagia, interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione dei danni terziari

- nel caso di anziani non autosufficienti con Barthel non superiore a 24/100: interventi per il mantenimento delle abilità residue, consulenza ed addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi, 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 care giver.

### **Sospensioni e interruzioni del servizio RSA aperta\***

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.

### **Quanto costa la RSA aperta**

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

### **Come si valuta il livello di soddisfazione dell'utente\***

Ogni qualvolta si chiude un intervento presso un utente, l'operatore consegna il questionario di valutazione della soddisfazione (allegato 1).

Il questionario ha lo scopo di far conoscere che cosa l'utente pensa del servizio e dei suoi operatori, permette di valutare il livello di soddisfazione per le prestazioni ricevute.

Inoltre, è disponibile un Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio (allegato 2).

### **Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari**

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;

- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili;
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima; in caso contrario l'accesso verrà conteggiato e non recuperato;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

### **Comitato di rappresentanza ospiti\***

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale favorisce e prevede nei propri regolamenti la costituzione di organismi di partecipazione dei rappresentanti degli Ospiti. Un apposito Regolamento (scaricabile dal sito [www.cremonasolidale.it](http://www.cremonasolidale.it)) disciplina il ruolo e le modalità di funzionamento dei Comitati di Rappresentanza. Alla rappresentanza degli ospiti è assegnata la finalità di concorrere con l'Azienda ed i suoi operatori a tutelare i diritti delle persone che fruiscono dei servizi erogati.

### **Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio RSA aperta\***

L'Azienda fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere in evidenza il logo dell'Azienda di appartenenza. Inoltre, a partire dall'anno 2018, tutti gli operatori del servizio domiciliare adottano la divisa di riconoscimento aziendale.

### **Come raggiungere Cremona Solidale e gli uffici RSA aperta**

#### **CON MEZZI PRIVATI**

Tangenziale di Cremona Uscita direzione Brescia -via Brescia 207 ( Ampi parcheggi gratuiti )

#### **CON I MEZZI PUBBLICI**

Gli autobus della **KM ( SERVIZIO PUBBLICO AUTOTRASPORTI DI CREMONA )** fermano all'ingresso di Cremona Solidale





## ALLEGATI

1. Questionario di soddisfazione
2. Modulo di segnalazione disservizio, suggerimento, elogio

**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 scelta**

#### 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

Dia 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**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione  
La Direzione Aziendale

**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](mailto: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.*