

CARTA DEI SERVIZI

RSA Aperta



Questo documento è la Carta dei Servizi domiciliari di Cremona Solidale.

Qui si possono trovare le informazioni più importanti: quali sono i nostri servizi e come possono essere utilizzati, come accogliamo i pazienti e come ci prendiamo cura dei loro bisogni. Notizie pratiche quindi, ma anche informazioni che esprimono il nostro modo di lavorare e intendere la salute e il servizio agli utenti.

Mi auguro che il documento risponda a tutte le domande dei cittadini interessati ai nostri servizi; in ogni caso, per approfondimenti o domande specifiche, il nostro personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è stato pensato proprio per ricevere osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la nostra attività.

Il Direttore

Per contattare la Direzione:

Segreteria della Direzione: 0372 533595-11 - protocollo@cremonasolidale.it



Sommario

La Carta dei Servizi	4
L'Azienda Cremona Solidale	4
Organizzazione della Struttura	4
Comunicazione.....	4
Dove siamo e come raggiungerci	5
Cosa è la RSA APERTA e a chi è rivolta	7
Quali sono le finalità e gli obiettivi della RSA APERTA	7
Chi si occupa della RSA APERTA nell'Azienda Speciale Cremona Solidale	7
Come si fa ad accedere alla RSA APERTA	7
Incompatibilità	8
Cosa è il Progetto Individualizzato	8
Quali servizi e prestazioni sono fornite dalla RSA APERTA	8
Sospensioni, interruzioni e chiusura del servizio RSA aperta	8
Quanto costa la RSA aperta.....	9
Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari	9
Rilascio della cartella clinica	9
Strumenti di partecipazione e tutela	10
Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio RSA aperta.....	11
Allegati alla Carta dei Servizi	11

La Carta dei Servizi

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. È redatta secondo le indicazioni emanate dalla Regione Lombardia.

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 Cure Intermedie, 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 Cremona Solidale

L'Azienda si occupa dei bisogni di salute della popolazione anziana. Offre servizi di tipo sanitario-assistenziale, educativo e riabilitativo.

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".

Organizzazione della Struttura

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Info point:

riceve dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.00. È possibile prendere contatto anche telefonicamente: 0372 - 533651 o via e-mail: info@cremonasolidale.it

Servizio Sociale:

riceve su appuntamento dal lunedì al venerdì. Telefono: 0372 – 533708 e-mail: assistente.sociale@cremonasolidale.it

Comunicazione

La comunicazione rappresenta la forma con cui si esplicita la volontà di mantenere uno stretto legame con la comunità territoriale, i soggetti istituzionali della rete, i soggetti della società civile e del terzo settore, i cittadini, i familiari degli ospiti.

Cremona Solidale ha scelto di utilizzare strumenti molteplici:

- una comunicazione costante e puntuale attraverso canali diversificati, funzionali a raggiungere la maggior parte delle persone: sito web, pagina FB, comunicazioni alla stampa, Carte dei Servizi aggiornate e dettagliate
- una comunicazione professionale: progettazione condivisa, strumenti di raccolta del gradimento per verificarne il livello di conseguimento dei risultati programmati ed attesi (customer e focus group); metodologie di lavoro funzionali a garantire la possibilità di adozione di pratiche di miglioramento; semplificazione delle procedure, valorizzazione delle persone e delle loro storie di vita prima ancora che dei dati.
- le Carte dei Servizi a garanzia di adeguatezza delle cure e chiarezza delle scelte adottate
- la adozione di protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale
- la pubblicazione annuale del Bilancio Sociale.

Per un idoneo feed-back alla dirigenza aziendale e poter mettere in campo azioni correttive o di miglioramento, per conoscere le aspettative dei fruitori, sono raccolte dal punto Info le segnalazioni dei disservizi e degli apprezzamenti (moduli allegati inoltre alle Carte dei Servizi).

Dove siamo e come raggiungerci

Cremona Solidale è situata in via Zocco 21. È raggiungibile:

Con mezzi privati:

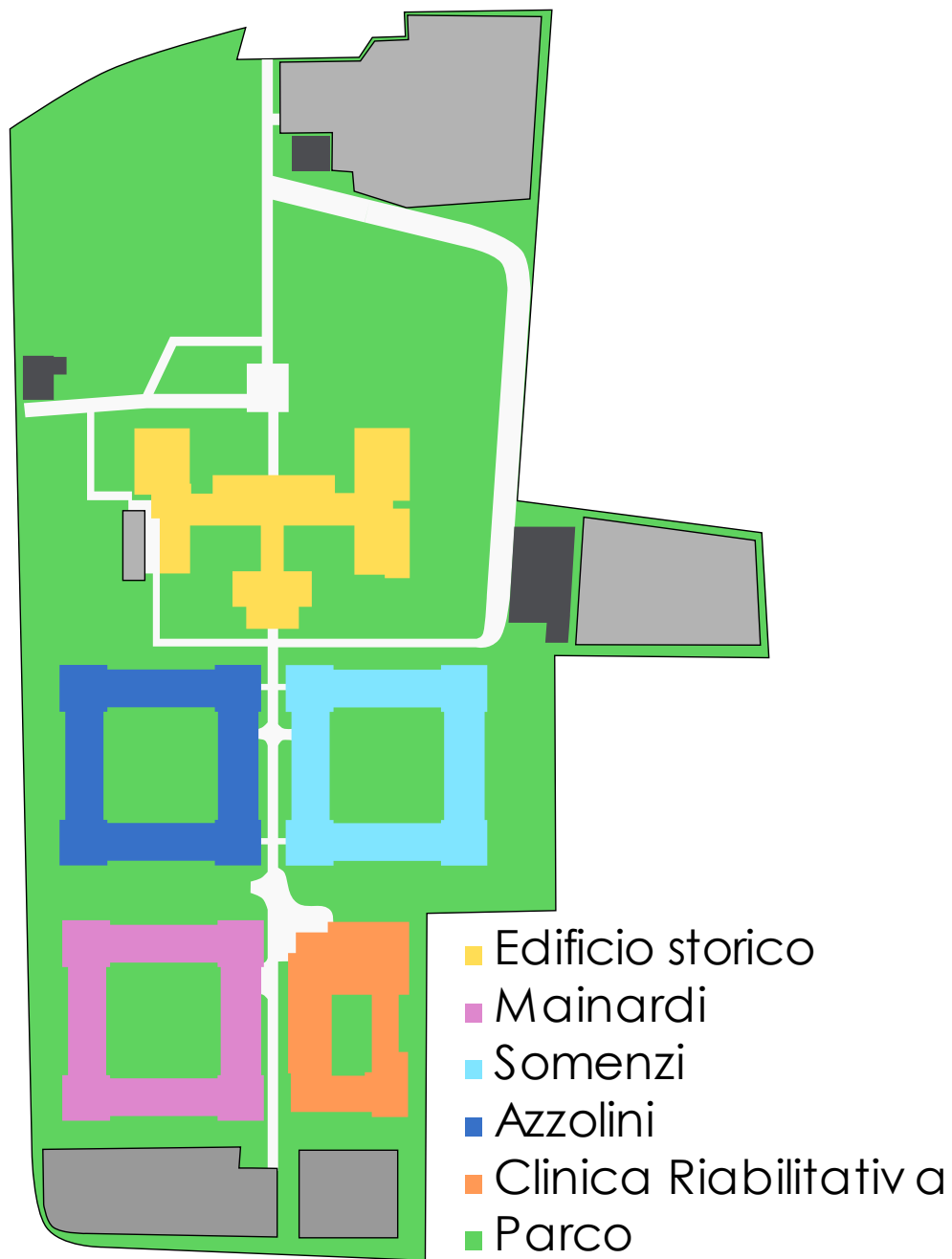
tangenziale di Cremona, uscita direzione Brescia, via Zocco 21 (ampi parcheggi gratuiti)

Con mezzi pubblici:

autobus della KM (Servizio Pubblico Autotrasporti di Cremona) – fermata ingresso di Cremona Solidale, via Zocco 21.

È possibile inquadrare il qr code per visualizzare la posizione sul proprio dispositivo.





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

- Dott.ssa Simona Gentile, responsabile sanitario medico del servizio;
- Il Coordinatore dei Servizi Territoriali e il Coordinatore Riabilitativo
- Il personale medico, il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisioterapista, gli educatori, 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:** adi@cremonasolidale.it
- **Segreteria telefonica** 0372 533586; è possibile lasciare messaggi e domande; se si inviano i propri riferimenti telefonici, un operatore provvede a richiamare il richiedente
- **Telefono del centralino:** 0372 533511: a cui chiedere del servizio cure domiciliari
- **Numeri dell'ufficio C-DOM- RSA aperta** 0372 533586 oppure 0372 533762 da contattare da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Come si fa ad accedere alla RSA APERTA

I cittadini che intendono usufruire di tale misura erogata da Cremona Solidale devono rivolgersi all'Ufficio C-DOM RSA aperta presso Presidio Azzolini - 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 C-DOM (se non complementari)

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 da medico geriatra o neurologo 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/care giver 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 invalidità al 100% e 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, interruzioni e chiusura 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.

È prevista la chiusura del servizio in caso di: passaggio a altra unità di offerta sanitaria; per volontà dell'utente o della famiglia, per i venir meno delle condizioni previste. In caso di

trasferimento utente in altro Servizio, se necessario, l'UdO RSA Aperta di Cremona Solidale è disponibile a fornire tutte le informazioni del caso.

Quanto costa la RSA aperta

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

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.

Rilascio della cartella clinica

Dietro richiesta scritta, gli interessati o gli eredi legittimi, questi ultimi previa presentazione di atto notorio, possono ottenere il rilascio della COPIA AUTENTICATA DELLA CARTELLA CLINICA, compilando il modulo di richiesta, disponibile in allegato alla presente, e presso **l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)/Punto Info**, Palazzina Cure Intermedie. Il richiedente dovrà esibire valido documento di identità. La copia della cartella clinica può essere ritirata non prima del giorno di dimissione, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per quella già disponibile e comunque entro un massimo di trenta giorni decorrenti dal giorno del ricevimento della richiesta, per le eventuali integrazioni, previo pagamento della stessa.

Strumenti di partecipazione e tutela

Il **Codice Etico** riporta i valori e gli impegni nei confronti delle persone e delle organizzazioni con cui l'Azienda collabora o alle quali offre i propri servizi. È adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Gestione, nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione. Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a modellare il proprio lavoro ai valori espressi nel documento e a costruire relazioni improntate alla collaborazione e al rispetto. Le previsioni dello stesso costituiscono parte integrante dei rapporti instaurati con l'Azienda e dispiegano i propri effetti fino al completamento dei medesimi.

La **Carta dei Diritti della Persona Anziana** è stata approvata dalla Regione Lombardia nel 1999, anno internazionale dell'anziano. È riferimento etico per il lavoro in RSA.

L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP) è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi; assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; raccoglie e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda. La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

La relazione di cura e di fiducia tra il paziente e il medico si basa sul **consenso informato**.

La valutazione del **grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari** viene effettuata principalmente mediante il questionario di gradimento che evidenzia punti critici e punti di forza del servizio offerto. Il questionario viene proposto almeno una volta l'anno. Dopo l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, la restituzione e la condivisione dei risultati avviene attraverso appositi documenti tra cui, prioritariamente, attraverso il **Bilancio Sociale**.

L'Azienda tutela la **Privacy** applicando le disposizioni previste dalla normativa europea e nazionale vigente come recepite negli atti e regolamenti aziendali disponibili sul sito web istituzionale. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali e sensibili e liberatoria per l'utilizzo di foto e video. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui delegate.

La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana, il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso), i documenti relativi alla Privacy, i Questionari di gradimento in uso nell'anno, il Bilancio Sociale, reclamo, richiesta di copia della cartella clinica, richiesta di certificazioni sanitarie, rette sono reperibili sul sito www.cremonasolidale.it alla sezione RSA oppure chiedendoli al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it.

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.

Allegati alla Carta dei Servizi

Allegato 1- La Carta Dei Diritti Della Persona Anziana

Allegato 2 - Il Contratto di Accesso (detto anche Contratto di ingresso) - **Non pertinente**

Allegato 3 - I documenti relativi alla Privacy

Allegato 4 - Richiesta di copia cartella clinica

Allegato 5 - Richiesta di certificazioni sanitarie

Allegato 6 -Tabella rette e costi aggiuntivi – assenze - **Non pertinente**

Allegato 7 - Menù tipo settimanale - **Non pertinente**

Allegato 8 – Regolamento del servizio di Lavanolo e gestione degli indumenti degli ospiti
- **Non pertinente**

Allegato 9 – Reclamo/encomi

Allegato 10 - I Questionari di gradimento in uso nell'anno

Il Bilancio Sociale

La documentazione allegata può essere richiesta al Punto Info: 0372 533651 - mail info@cremonasolidale.it o reperibile sul sito www.cremonasolidale.it