

CARTA DEI SERVIZI

“RSA Aperta”

La Carta dei Servizi della Fondazione “Ospedale della Carità - Casa di Riposo ONLUS” in Casalbuttano (CR) intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, le figure professionali, i diritti degli utenti in termini d'informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

Ubicazione della Struttura:
Via Marconi n.1 - Casalbuttano (CR)
Telefono: 0374.361118 – Fax: 0374.361878
Mail: info@rsacasalbuttano.eu

Indice

Presentazione

- 1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”
- 2) Missione e principi fondamentali
- 3) Unità di offerta
- 4) Obiettivi e contenuti del servizio “RSA Aperta”
- 5) Modalità di accesso e costi
- 6) Diritti e doveri
- 11) Contatti
- 12) Privacy e Sicurezza
- 13) Questionario di gradimento / Reclami e Suggerimenti

Allegati

- n.1 - Domanda di accesso alla misura
- n.2 - Tabella costi in compartecipazione
- n.3 - Questionario di gradimento / Parenti ed Ospiti
- n.4 - Modulo reclami/suggerimenti

Presentazione

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo d'informare l'utente/cliente (effettivo o potenziale) circa i servizi offerti da Fondazione "Ospedale della Carità ONLUS". Con questo strumento s'intende fornire al cittadino utente/cliente interessato la piena conoscenza dei propri diritti soggettivi e delle modalità di riconoscimento degli stessi da parte di Fondazione, sulla base di un chiaro e preciso rapporto contrattuale tra le parti.

La *mission* di Fondazione è la gestione di servizi e prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie rivolti alle persone anziane e non anziane. In tale ambito l'obiettivo ultimo del "RSA Aperta" è quello di offrire interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

L'impegno che Fondazione si assume è dato dal verificare – in modo costante e periodico - il livello di apprezzamento espresso da parte degli utenti per le prestazioni ricevute, sia mediante l'adozione ed il monitoraggio di standard qualitativi, sia con la somministrazione di questionari di soddisfazione, volti alla misurazione della c.d. qualità percepita, così da recepire possibili indicazioni per un ulteriore miglioramento in qualità/quantità delle prestazioni rese, secondo la specificità delle esigenze ed attese dei nostri utenti/clienti.

Fondazione è consapevole che le risorse impiegate sono messe a disposizione principalmente e direttamente dagli stessi cittadini/utenti. Ciò configura il diritto del cittadino/utente di vedere utilizzate al meglio le risorse utilizzate a suo favore, in puntuale osservanza delle prescrizioni di leggi nazionali e regionali vigenti.

Si vuole infine confermare che l'adozione della Carta dei Servizi viene intesa come la stipula di un "patto fiduciario" secondo condizioni suscettibili di revisione, in un contesto di verifica permanente dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo della qualità assistenziale offerta.

Casalbuttano, 31/03/2023

Il Presidente
Dott. Orfeo Mattarozzi



1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”

L'Ospedale della Carità venne aperto in Casalbuttano il 1 agosto 1888. A seguito della trasformazione delle Istituzioni di Pubblica assistenza e beneficenza, ai sensi della legge Regionale n.1 del 13/2/2003, l'Ospedale assunse la veste giuridica di “Fondazione Ospedale della Carità ONLUS”. La Fondazione svolge la propria opera senza scopo di lucro ed è iscritta nel Registro dell'Agenzia delle Entrate delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale. La Fondazione è proprietaria dell'immobile in cui sono situati sia la RSA che il CDI in via Marconi n.1 a Casalbuttano ed Uniti. La Fondazione è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri in carica cinque anni; il Consiglio nomina al suo interno il Presidente - che è il Rappresentante Legale della Fondazione - ed il Vice Presidente. Il CdA nomina altresì il Direttore Generale dell'Ente.

2) Missione e principi fondamentali

La Fondazione, nel solco della tradizione dell'Ospedale della Carità e in corrispondenza agli scopi statutari, identifica la propria missione nell'organizzare e gestire – in forma diretta o indiretta; in forma associata con altri soggetti pubblici e/o privati – prestazioni di servizio a favore delle persone anziane non autosufficienti o a rischio di fragilità e perdita d'autonomia, in regime residenziale, semiresidenziale o domiciliare. La presa in carico e la gestione della relazione con l'utente ed il suo familiare avviene in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta aderente ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

I principi fondamentali sulla base dei quali la Fondazione svolge le attività sono:

- eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione alcuna;
- imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- continuità: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi; in caso di difficoltà si adottano misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti;
- partecipazione: l'utente può esercitare una personale azione di verifica della correttezza e tempestività con le quali sono erogate le prestazioni, avvalendosi anche di Associazioni di Volontariato e/o di soggetti privati o pubblici preposti alla tutela dei diritti delle persone anziane;
- qualità della vita: l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori;
- efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza.

La traduzione dei principi ispiratori di cui sopra determina valenze di tipo culturale, etico, sociale e di comportamento espresse nel "Codice Etico" adottato sin dal 2010 dalla Fondazione, al quale tutti gli esponenti aziendali si devono attenere. Per l'effettivo raggiungimento delle anzidette finalità la Fondazione impiega tutte le figure professionali necessarie.

3) Unità d'Offerta

La Fondazione provvede al perseguimento dei propri scopi di cui ai punti precedenti mediante l'organizzazione e la gestione delle seguenti unità di offerta:

- Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA): preposta all'accoglienza a tempo indeterminato oppure per periodi a termine, di persone ultrasessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, non assistibili a domicilio. La RSA dispone di 300 posti letto accreditati, articolati in 12 Nuclei residenziali.
- Centro diurno integrato (CDI): accoglie durante le ore diurne persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere psico-fisico. Il Centro accoglie 30 utenti.
- Servizio Ambulatoriale di fisioterapia, terapie fisiche e riabilitazione per esterni: servizio non convenzionato col Sistema Sanitario, che eroga fisioterapia, massoterapia e terapie fisiche a utenti esterni, che possono accedere direttamente alla struttura con oneri a proprio carico.
- Servizio Cure Domiciliari: è un servizio finalizzato ad erogare prestazioni sia di natura socio-sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative, educative, etc.) che sociali a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona), rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Fondazione - in convenzione con il SSR - eroga questo servizio gratuitamente, utilizzando propri dipendenti o collaboratori liberi professionisti.
- Servizio RSA Aperta: la misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

4) Obiettivi e contenuti del servizio "RSA Aperta"

Scopo

L'RSA Aperta è una misura istituita dalla Regione Lombardia allo scopo di sostenere il mantenimento - il più a lungo possibile - delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza attraverso interventi mirati che non siano sostitutivi di quelli già in atto (ADI, SAD, CDI). Si rivolge a:

- a) persone affette da demenza certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD.
- b) anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con scala Barthel Index Modificato inferiore a 25.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Le persone devono essere residenti in Regione Lombardia ed iscritte al Sistema Sanitario Regionale.

Cosa prevede

Offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria e prestazioni di carattere tutelare (igiene personale; bagno assistito; addestramento al caregiver; mobilitazione; sti-

molazione cognitiva; etc.), finalizzati a supportare la permanenza al domicilio degli assistiti.

Composizione dell'intervento

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono state previste due diverse aree di intervento:

- una prima rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata;
- una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti

Per persone affette da demenza:

- valutazione multidimensionale; interventi di stimolazione cognitiva; consulenza alla famiglia; supporto al caregiver anche con eventuali ricoveri temporanei in RSA della durata massima di 15/30 giorni; interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; igiene personale; interventi infermieristici, interventi di riabilitazione motoria; interventi relativi a problematiche di malnutrizione e/o disfagia.

Per persone anziane non autosufficienti:

- valutazione multidimensionale; mantenimento capacità residue; consulenza e addestramento alla famiglia per adattamento degli ambienti; consulenza alla famiglia per problematiche relative all'alimentazione; consulenza e addestramento alla famiglia per problematiche legate all'igiene personale; sostituzioni del caregiver (occasionali e limitate nel tempo); accoglienza in CDI/RSA per supporto a caregiver.

Modalità operative

Le prestazioni previste dal PI/PAI vengono erogate al domicilio dell'Utente. Il Servizio viene reso dalla Fondazione Ospedale della Carità, eventualmente avvalendosi dell'Impresa Sociale Cospes s.c.s. attraverso un'organizzazione gestionale costituita da:

- Care Manager
- Medico
- Fisioterapisti
- Infermieri
- Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA/OSS)
- Psicologo
- Medico Geriatra
- Educatore
- Medico Fisiatra
- Assistente sociale

In caso comprovata necessità, le prestazioni possono essere erogate presso la struttura della Fondazione nella fascia oraria: 8:00-20:00. In caso sia necessario l'utilizzo di aree e servizi della RSA, si adottano modalità ed orari tali da non interferire con le attività degli altri Ospiti e nel rispetto ai protocolli interni in tema di sanificazione dei locali e delle attrezzature.

Nel caso di frequenza temporanea della RSA di Fondazione da parte dell'anziano in carico al Servizio "RSA Aperta" (in modalità diurna o per ricovero temporaneo di sollievo del caregiver), data l'attuale situazione post-pandemica sarà necessario rispettare le disposizioni normative vigenti e le procedure definite nei protocolli aziendali (riportati nel POP – Piano Organizzativo Pandemico) sia nelle fasi di ingresso/presa in carico, sia nelle fasi suc-

cessive l'accesso. Tutte le informazioni riguardanti questo tema saranno adeguatamente fornite all'anziano ed ai suoi familiari nel momento di attivazione della prestazione.

Al termine di ogni accesso l'operatore redige e sottoscrive il diario domiciliare - parte integrante del Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) individuale - condividendolo con l'Utente o il Familiare. Il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento riportante l'ente di appartenenza, nome, cognome e figura professionale. Al fine di garantire il livello di qualità delle prestazioni, il personale partecipa a periodici corsi di formazione ed aggiornamento, come previsti dal Piano Formativo Aziendale.

5) Modalità di accesso e costi

Come si attiva il servizio

Il cittadino interessato alla misura o un suo familiare deve presentare la richiesta direttamente a Fondazione Ospedale della Carità in Casalbuttano, oppure alla Cospes s.c.s in Cremona (vedasi successivo punto 7. "Contatti"), compilando la "Domanda di accesso alla misura" [Allegato 1].

Entro 5 giorni lavorativi, avviene la verifica dei requisiti di incompatibilità. La misura è incompatibile con altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi o unità d'offerta della rete socio-sanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative in ADI. In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, entro 10 giorni lavorativi si effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, assicurando - ove necessario - i raccordi territoriali con il MMG e i Servizi Sociali del Comune.

Si procede quindi alla definizione del PI - Progetto Individualizzato che dovrà prevedere obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto dovrà essere condiviso con l'anziano o suo AdS - Amministratore di Sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, si elabora il conseguente PAI - Piano d'Assistenza Individualizzato, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.

L'attivazione vera e propria degli interventi dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Costi

La misura per il cittadino è gratuita, fatto salvo eventuali costi di compartecipazione per frequenza RSA e relativo trasporto [Allegato 2].

6) Diritti e doveri

Ogni Utente che viene accolto nei servizi di Fondazione Ospedale della Carità, entra a fare parte di una collettività nonché di un'organizzazione che ha come missione primaria la cura e riabilitazione. Ne discendono diritti e doveri: il diritto ad una buona assistenza e il dovere di un comportamento adeguato.

Diritti dell'Utente e dei Familiari: essere assistito e rispettato, con attenzione e premura; ricevere, in modo professionale, cure adeguate ai bisogni individuali; ricevere rispetto, considerazione, valorizzazione individuale, privacy e riservatezza; rifiutare trattamenti sanitari; ricevere informazioni comprensibili e complete; rivolgere comunicazioni, ivi compresi eventuali reclami e lamentele.

Doveri dell'Utente e dei Familiari: collaborare con il personale, rispettandone il lavoro e la professionalità; non pretendere trattamenti di favore; attenersi all'organizzazione degli interventi concordati ed alle indicazioni date, fornendo tempestivamente tutte quelle informazioni che potrebbero essere utili alla qualità del servizio.

7) Contatti

Fondazione – nell'ambito della gestione dei rapporti con i propri clienti - assicura il Servizio di Segreteria Ospiti e URP - Relazioni con il Pubblico con particolare attenzione a garantire all'utenza (anziani e parenti) i diritti di informazione e partecipazione.

Per contattare il *Care Manager* e per ricevere ogni informazione sul servizio "RSA Aperta", sulle modalità di attivazione, sui contenuti delle prestazioni erogabili ci si può rivolgere:

- all'URP - Ufficio Relazione con il Pubblico di Fondazione via e-mail o telefono dalle ore 8:00 alle ore 18:00 da lunedì a venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 al sabato, ai seguenti recapiti: info@rsacasalbuttano.eu / telefono: 0374-361118 (int. 205);
- alla Coop COSPER – Impresa Sociale dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00 da lunedì a venerdì, al numero di telefono 0372-415639.

12) Privacy e sicurezza

Rispetto della privacy e consenso informato

La Fondazione applica il Reg. 679/2016/UE in materia di protezione dei dati personali/privacy e le successive modifiche e integrazioni; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo.

Rilascio FASAS – Fascicolo SocioAssistenziale e Sanitario (ex Cartella Clinica)

Il FASAS appartiene alla Fondazione come bene patrimoniale indisponibile. È un documento socio-sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza. Copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS può essere richiesta, anche tramite posta, posta elettronica all'indirizzo info@rsacasalbuttano.eu o a mezzo fax, da chi ne ha diritto; la richiesta deve essere completa dei dati anagrafici, periodo di ricovero, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore nonché dell'attestazione del diritto alla richiesta.

La copia della documentazione clinica disponibile deve essere rilasciata dall'Ufficio entro il termine massimo di 7 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta agli aventi diritto. Eventuali integrazioni saranno fornite entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza.

I costi di riproduzione del FASAS sono a carico del soggetto richiedente, secondo il tariffario in vigore approvato dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione e riportato nell'allegato "Tabella rette in vigore" annualmente aggiornata.

Sicurezza

A tutela dell'incolumità degli operatori, degli ospiti e visitatori, Fondazione è dotata delle attrezzature e degli impianti tecnologici e dei sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni o integrazioni. La Fondazione ha adottato il "Documento di Valutazione dei Rischi - DVR" che viene periodicamente ag-

giornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

13) Questionario di gradimento / Reclami e suggerimenti

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo Fondazione Ospedale della Carità ONLUS assume l'impegno di:

- *customer satisfaction*: rilevare il livello di gradimento espresso dai propri utenti in merito alle le prestazioni ricevute (complessivamente e per singoli aspetti del servizio) attraverso la somministrazione annuale di un questionario;
- *people satisfaction*: rilevare il livello di soddisfazione espresso dagli operatori del servizio (dipendenti e non dipendenti) attraverso la periodica somministrazione di un questionario volta a misurare le variabili (dipendenti ed indipendenti) del benessere organizzativo.

I questionari della *customer* e *people satisfaction* saranno distribuiti e raccolti garantendo l'anonimato del rispondente, tramite la predisposizione di più punti di raccolta all'interno e all'ingresso della Struttura.

L'utente/cliente ha inoltre facoltà di formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente tramite la compilazione del modulo allegato da riconsegnare:

- a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (lunedì-venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00)
- depositandolo nell'apposito raccoglitore posto all'ingresso della Struttura
- a mezzo e-mail all'indirizzo info@rsacasalbuttano.eu
- a mezzo fax al numero 0374-361878

Fondazione prenderà in carico tali segnalazioni e si impegna a darne riscontro nel merito entro e non oltre i 30 giorni successivi la data di invio.

Tutti questi dati raccolti, opportunamente processati ed analizzati, saranno resi disponibili (in un'ottica di trasparenza ed *accountability*) attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale (disponibile sul sito istituzionale di Fondazione) e l'esposizione nell'apposita bacheca posta all'ingresso della Struttura.