CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

Generalità dell'opuscolo
Presentazione della San Francesco
Informazioni su attività e servizi
Standard di qualità, impegni e programmi
Informazione, tutela e partecipazione 1

ALLEGATI:
Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
Modulo reclamo per disservizio
Tutela privacy
Carta dei Diritti della persona anziana
Modalità di regolamentazione delle prestazioni domiciliari

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi della SAN FRANCESCO, siamo lieti di porgerLe il nostro più cordiale benvenuto.
La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. E' un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali della Struttura.
All'interno può trovare "La Carta dei Diritti della Persona Anziana" che ispira tutti i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali che tendono sempre a valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.
Ci preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno dell'èquipe socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.
Per questa ragione mi sento di invitare sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Presentazione della San Francesco

Fini istituzionali

La residenza SAN FRANCESCO è una struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitario-assistenziali per anziani non autosufficienti finalizzati all'accoglienza, alla cura e al recupero funzionale per brevi periodi o lungodegenze secondo quanto previsto dai piani assistenziali nazionali e regionali.
Il servizio di RSA Aperta consiste nell'inviare al domicilio dell'assistito gli operatori professionali richiesti, previsti e necessari specificatamente preparati e formati alle attività domiciliari e nel fornire il supporto tecnico, logistico e organizzativo indispensabile per la gestione integrata delle attività, con l'obiettivo di garantire efficacia ed efficienza.
E' possibile erogare la misura di RSA Aperta anche all'interno della struttura, ferma restando la disponibilità di appositi spazi dedicati (spazi comuni) e secondo quanto indicato dalla normativa vigente.

Ente gestore

Il soggetto gestore è COOPSELIOS, con sede legale a Reggio Emilia (RE) in via Gramsci 54/S, Codice Fiscale e P. IVA 01164310359.

Coopselios è una Cooperativa Sociale in grado di offrire soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi e nel rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente a cui si rivolge. Inoltre è in grado di offrire una gamma di servizi diversificata, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura e dell'assistenza e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, del servizio e dell'integrazione.

Orario minimo di funzionamento

La segreteria è attiva dalle ore 8.30 alle ore 17.30 per cinque giorni settimanali, dal lunedì al venerdì.
Nelle ore di chiusura è attiva la segreteria telefonica della RSA San Francesco con la possibilità di lasciare messaggi.

Recapiti:
tel. 0383 898419
Email: domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com

La R.S.A. SAN FRANCESCO

La struttura, di recente realizzazione, soddisfa i requisiti strutturali previsti dalla normativa vigente in materia.

Ogni Nucleo dispone di 20 posti letto fatta eccezione del "Nucleo Ortensia" che ne conta 17, e prevede i seguenti servizi:

- locale biancheria pulita;
- locale lavapadelle;
- bagno assistito;
- deposito carrozzine, attrezzature;
- sala attività occupazionali;
- soggiorno;
- sala pranzo;
- locale controllo personale;
- palestrina;
- ambulatorio – medicheria;
- cucinetta tisaneria;
- locale biancheria sporca;
- n°2 spazi calmi ovvero luoghi sicuri posti alle estremità del nucleo.

L' RSA dispone complessivamente di 33 camere doppie e 11 camere singole.

Al piano terreno dell'immobile si trovano alcuni ambienti, locali e servizi condivisibili dagli utenti dell'RSA Aperta, in particolare:

- ingresso con portineria e telefono e spazio per le relazioni con il pubblico;
- sala per il culto;
- locali per uso amministrativo;
- magazzini vari.
- Palestra
- Salone ricreativo

La Struttura è completamente priva di barriere architettoniche e i numerosi spazi comuni risultano a completa disposizione di tutti gli ospiti e dei visitatori, facilitando così occasioni per la socializzazione.

Lo Staff Socio-Sanitario-Assistenziale della San Francesco si compone di:

Responsabile Sanitario e medici di reparto
Infermieri
Fisioterapisti
Addetti ai servizi assistenziali qualificati
Educatori e animatori
Assistente Sociale
RCA
Psicologo
Referente di Nucleo
Terapista Occupazionale

Nello specifico la misura dell'RSA Aperta prevede l'impiego delle seguenti figure professionali:

Medico: la persona beneficiaria della misura mantiene il proprio MMG; l'intervento del medico di struttura è previsto nella fase di valutazione iniziale;

Infermiere: Nursing, consulenza alla famiglia, gestione problematiche relative all'alimentazione/nutrizione e disfagia.

Fisioterapisti: mantenimento delle abilità residue e prevenzione danni terziari, interventi per la stimolazione delle capacità motorie;

***Educatore*:** stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie, consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;

ASA/OSS: stimolazione per il mantenimento delle autonomie, supervisione per le attività di base della vita quotidiana (igiene, bagno, alimentazione)

Assistente Sociale: accompagna il medico nella fase iniziale di valutazione e conoscenza e svolge il ruolo di case manager, garantendo un monitoraggio costante del servizio offerto e dei bisogni dell'utente;

Psicologo: stimolazione cognitiva, gestione dei disturbi del comportamento, supporto al caregiver;

Terapista Occupazionale: stimolazione cognitiva e sostegno in caso di disturbi del comportamento, consulenza alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi.

Laureato in Scienze Motorie: Prevenzione e mantenimento delle capacità residue della vita quotidiana.

Sono inoltre presenti le seguenti figure professionali:

Responsabile di Servizio: si occupa della gestione della struttura nel suo complesso, delle relazioni istituzionali, della corretta applicazione della normativa vigente e del rispetto delle misure di Sicurezza;
Addetto Amministrativo
Coordinatore servizi domiciliari: si occupa della gestione operativa dei servizi domiciliari.

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della San Francesco si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Imparzialità: viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità: la San Francesco assicura la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Partecipazione: la San Francesco garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.
Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception, appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. La San Francesco, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.

Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Trasparenza e accessibilità: Coopselios assicura agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

Ubicazione e contatti della struttura: dove si trova e come si raggiungono gli uffici e la struttura San Francesco.
La struttura si trova in Pinarolo Po (PV) in via Don Luigi Rovelli n°12 nei pressi della frazione Castellazzo di Bressana Bottarone, è facilmente raggiungibile dall'uscita Casteggio dell'autostrada Torino-Piacenza (A21) e dall'uscita di Bereguardo-Pavia Nord dell'autostrada Milano-Genova (A7).
Tel. 0383/898419
E-mail: domiciliari-rsa-sanfrancesco@coopselios.com
Sito WEB: www.coopselios.com



Per informazioni è possibile contattare il personale presente in Struttura reperibile al numero di telefono 0383/898419.

Accoglienza e presa in carico

Le modalità di ammissione e accoglienza in struttura si differenziano in base alla tipologia di servizio richiesto.

La misura della RSA Aperta è stata pensata per favorire, attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni di natura socio sanitaria, il mantenimento delle capacità residue, ritardando il più possibile il declino delle condizioni psico-fisiche e di socialità in una fascia di popolazione che per fragilità, risulta particolarmente esposta al rischio di un rapido decadimento generale.

I requisiti per poter accedere alla misura sono i seguenti:
1)Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata dal medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate;
2)Anziani non autosufficienti: età pari o superiore ai 75 anni riconosciuti invalidi civili al 100%.

<u>In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.</u>

La richiesta viene presentata da parte degli utenti direttamente all' Ente Gestore, il quale si impegna ad effettuare la verifica dei requisiti di accesso entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda; 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 l'attivazione degli interventi previsti avverrà entro i successivi 30 giorni.

I servizi offerti prevedono servizi e consulenze al domicilio dell'utente e servizi usufruibili all'interno della struttura:

1) INTERVENTI DI STIMOLAZIONE COGNITIVA;
   INTERVENTI DI SUPPORTO PSICOLOGICO AL CAREGIVER;
   INTERVENTI DI CONSULENZA ALLA FAMIGLIA PER LA GESTIONE DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO;
   INTERVENTI DI STIMOLAZIONE/MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE;
   IGIENE PERSONALE COMPLETA;
   INTERVENTI DI SOSTEGNO IN CASO DI DISTURBI DEL COMPORTAMENTO;
   CONSULENZA E ADDESTRAMENTO ALLA FAMIGLIA/CAREGIVER PER L'ADATTAMENTO E LA PROTESIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI ABITATIVI;
   RICOVERI DI SOLLIEVO, PROPEDEUDICAMENTE ALLA DISPONIBILITA' DI POSTI LETTO.
2) INTERVENTI PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' 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.

Incompatibilità

La misura è incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali.
L'eventuale erogazione di Cure Domiciliari e quelle di Cure Palliative domiciliari risultano compatibili contestualmente alla misura ma per prestazioni differenti.
Il servizio risulta incompatibile con le Misure B1 e B2 – Sostegno per la disabilità gravissima.

ULTERIORI SERVIZI EROGATI DALLA SAN FRANCESCO:

-RSA
-Hospice
-Cure palliative domiciliari
-Cure Intermedie
-C-DOM

Dimissione

Dimissione: gli eventi principali riconducibili ad una dimissione sono le seguenti:
- Perdita dei requisiti;
- Ricovero presso servizio Residenziale;
- Trasferimento altra tipologia di servizio;
- Ricovero ospedaliero
- Decesso

La dimissione presso altri servizi territoriali, in accordo con il caregiver e l'MMG viene coordinata nel caso l'utente dovesse necessitare di altre tipologie di servizi.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI
La San Francesco fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi
L'edificio è di recente costruzione e soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni
I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:
1. estendere la personalizzazione degli interventi;
2. sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
3. migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
4. favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;

Formazione
I piani formativi del personale dipendente sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i dipendenti sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

1. migliorare la comunicazione;
2. favorire lo sviluppo del lavoro di equipe;

3. garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione sui dipendenti è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi che è promossa ed organizzata da un apposito Ufficio Formazione.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

- Somministrazione periodica di un **Questionario telefonico di soddisfazione degli utenti e dei familiari.**
- incontri periodico di feedback degli operatori addetti al servizio.

INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE
La San Francesco considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione
La predisposizione e diffusione di documenti informativi. La Carta dei Servizi costituisce uno dei principali canali di informazione.

Tutela
Esercita la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente, direttamente o tramite caregiver.
Coopselios darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.
Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

1. colloquio con il personale incaricato o con la Direzione;
2. lettera in carta semplice;
3. comunicazione da depositare in reception;
4. segnalazione a mezzo mail.

Presso la Reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da presentare tramite casella di posta presente nella stessa reception o tramite mail o posta ordinaria.

Informazione, privacy e sicurezza
Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

1. trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 101/2018 l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy;**
2. riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione;
3. accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'utente o al parente da parte del medico referente;
4. partecipazione informata dell'utente alle cure fornite, con sottoscrizione del Consenso informato alla cura.

Reclami

Gli utenti e i familiari hanno il diritto di sporgere reclamo ogni qualvolta lo ritengano necessario, utilizzando l'apposita scheda presentare alla reception.

Entro 7gg dalla data di presentazione del reclamo, il Responsabile del Servizio, nel caso dovesse essere necessario, programma un incontro in cui verrà redatto un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato dal cliente: valutazione dell'evento, individuazione delle cause, eventuali azioni da intraprendere.

Il verbale deve essere firmato dal Responsabile di Servizio e sottoscritto dal cliente per presa visione; una copia del verbale verrà inviata all'Ufficio Qualità.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il cliente (per esclusiva impossibilità del cliente stesso), o l'incontro non sia necessario al fine della risoluzione del problema, il Responsabile di Servizio è tenuto ad inviare una risposta scritta al cliente stesso. La procedura sarà chiusa entro i 7 giorni successivi.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La San Francesco garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX DLGS. 231/2001

Coopselios ha adottato a partire da novembre 2009 un Codice Etico. Il Codice Etico costituisce la Carta dei Diritti e dei Doveri che Coopselios riconosce e condivide e che sono validi per tutti i livelli dell'attività d'impresa. I principi e i valori contenuti all'interno del Codice Etico costituiscono gli obblighi ai quali adempiere nell'esercizio della propria mansione lavorativa e sono vincolanti per gli amministratori, soci/dipendenti della cooperativa e per tutti gli stakeholder.
Con il Codice Etico Coopselios intende ribadire e rafforzare valori come la responsabilità etica nelle relazioni, l'equità e la trasparenza verso i propri soci e dipendenti verso l'esterno.

MODALITÀ DI RILASCIO DI DOCUMENTI E DI ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore
- amministratore di sostegno
- terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra
- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualificadi erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail: ***direzione-lombardia@coopselios.com***. Il rilascio delle copie della documentazione avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta comprensive di eventuali integrazioni, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese dovute. Queste corrispondono a 125 € + IVA al 22%.
L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento, entro 15 giorni.