



R
S
A

APERTA

 **0342/901435 int.5**

 **345/6320171**

SERVIZIO RSA APERTA

FONDAZIONE VILLA DEL SORRISO

Bormio

Carta dei Servizi

INDICE

Cap. 1 Mission

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

Cap. 2 Informazioni e Accesso ai Servizi

2.1 Sede Orari Ufficio

2.2 Destinatari e Modalità di Accesso alle Prestazioni

2.3 Figure Professionali

2.4 Equipe Socio Sanitaria Assistenziale

2.5 La Privacy

Cap. 3 Prestazioni Erogate

Cap. 4 Relazione con il Pubblico

4.1 Prestazioni Erogate

4.2 Reclamo

1. MISSION

La nostra Fondazione Villa del Sorriso adotta un sistema di gestione della qualità riconducibile alle linee guida fornite dalla normativa di accreditamento dei servizi socio-sanitari in Regione Lombardia. Il che presuppone l'adozione di un modello per processi produttivo-assistenziali a cui corrispondono precise e aggiornate procedure descrittive ed un analitico sistema di evidenza dei risultati perseguiti e conseguiti.

La Fondazione ha approvato e rispetta un Codice etico ed agisce, con riferimento alle previsioni del D.lgs. n. 231/2001, sulla base di un apposito Modello organizzativo di gestione e controllo sottoposto al monitoraggio di un Organismo di vigilanza in forma monocratica. Il sito internet della Fondazione nell'apposita sezione "trasparenza" rende disponibili oltre allo statuto, ai bilanci annuali e ai dati obbligatori per legge, i documenti sopra citati. L'Ente svolge attività di assistenza sociale e socio sanitaria concretamente effettuata tramite la gestione della Residenza Sanitaria Assistenziale, e del servizio Pasti a Domicilio con produzione nella sede residenziale della Fondazione.

La nostra Mission essere attenti al nostro territorio montano, **mettere al centro la persona** prendendosi cura attraverso: **l'Erogazione di Servizi Sanitari e Assistenziali, la Professionalità, la Responsabilità il Rispetto**

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento dedicato ad ogni Utente, per poter trovare informazioni utili, ha lo scopo di far conoscere meglio i servizi e le prestazioni erogate, diventando un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza. Nella Carta dei Servizi la Fondazione dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

2. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

2.1 Sede e Orari Ufficio

Presso la Fondazione Villa del Sorriso in Via Carlo Donegani n.9 - Bormio (SO) è presente il servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) DGR 6867/22

SEDE	EROGATORE	INDIRIZZO SEDE AMMINISTRATIVA	GIORNI/ ORARI UFFICIO	TEL./ E-MAIL
SERVIZIO C-DOM C/O LA RSA VILLA DEL SORRISO	FONDAZIONE IN PARTECIPAZIONE CASA DI RIPOSO VILLA DEL SORRISO ONLUS	VIA CARLO DONEGANI N.9 BORMIO (SO)	DA LUNEDÌ A VENERDÌ DALLE ORE 09.00 - 12.00 DALLE ORE 13.00 - 17.00	TEL.: 0342/901435 INT.5 TEL.: 345/6320171 E-MAIL: CDOM@RSABORMIO.IT link: https://www.rsabormio.it

➤ ORARIO UFFICIO C-DOM

L'Ufficio C-DOM è attivo dal lunedì al venerdì **dalle 09.00 alle 12.00 / dalle 13.00 alle 17.00.**

Ci sarà la possibilità di accoglimento dei messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura.

Attenzione: * Dalle ore 17.00 alle 8.00 è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.



2.2 Destinatari e Modalità di Accesso alle Prestazioni

➤ DESTINATARI

In base alla DGR. Regione Lombardia n° 7769 del 17/01/2018, la Misura della RSA Aperta si rivolge:

- alle persone affette da disturbi cognitivi certificati da Medico Specialista (Neurologo o Geriatra)
- alle persone non autosufficienti dai 75 anni compiuti con invalidità civile riconosciuta al 100%.

Il servizio prevede un'iniziale valutazione multidimensionale al domicilio della persona, effettuata dal **Medico, Educatore e/o Psicologo** della Fondazione per:

- verificare i requisiti di accesso tramite la somministrazione di scale validate da Regione Lombardia;
- analizzare i bisogni della persona ed il contesto familiare per una corretta presa in carico e stesura del Progetto Assistenziale (P.A.I.).

R.S.A. Aperta offre interventi di natura prioritariamente sociosanitaria finalizzati a supportare la permanenza al domicilio ed a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie. La misura offre inoltre un sostegno al familiare di riferimento nell'espletamento delle attività di assistenza tramite prestazioni a domicilio oppure all'interno della struttura.

➤ MODALITA' DI ACCESSO

L'utente che intende accedere al servizio deve presentare Domanda di Ammissione direttamente agli uffici amministrativi della Fondazione utilizzando l'apposito modulo ritirabile presso gli uffici stessi o scaricabile sul sito internet www.rsabormio.it

Il servizio R.S.A. Aperta è completamente gratuito tramite l'assegnazione di un Budget che può essere oggetto di rivalutazioni trimestrali.

2.3 Figure Professionali

Nell'ambito del servizio operano le seguenti figure professionali:

- Medico
- Infermiere
- Terapisti della riabilitazione
- Operatori ASA / OSS
- Psicologo
- Amministrativo

2.4 Equipe Socio Sanitaria Assistenziale

L'équipe socio sanitaria redige un P.I. (Progetto Individualizzato) ed un P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) sulla base di quanto emerso dalla valutazione multidimensionale. Il P.A.I. deve essere condiviso e controfirmato dall'utente o dal familiare di riferimento, potrà avere una durata flessibile; in funzione delle esigenze della persona potrà essere rivisitato ed adattato a nuove necessità assistenziali. Il Medico di Medicina Generale dell'utente viene informato della presa in carico.

CARE MANAGER

Il referente del caso o care manager è una figura professionale che funge da punto di riferimento per l'anziano non autosufficiente e per la sua famiglia, agevolando, monitorando e coordinando il percorso assistenziale, assicurandone così la continuità, al fine di garantire la risposta sociosanitaria adeguata nell'ambito dei servizi della rete, coerente con il progetto.

Tale professionista si occupa di:

- coordinamento tra le figure professionali che concorrono all'attuazione del P.A.I.;
- partecipare alle riunioni d'équipe, dando supporto e offrendo le proprie conoscenze agli altri operatori nel fronteggiare varie problematiche emerse a domicilio;
- coordinamento tra gli operatori del servizio e la famiglia dell'utente;
- mantenimento dei contatti con la rete dei servizi presenti sul territorio (MMG, Comune ecc)

MEDICO DEL SERVIZIO

Il servizio di RSA Aperta si è dotato anche della consulenza di un medico, già presente su altri servizi della Fondazione. Tale professionista:

- accoglie la nuova utenza, in presenza dei familiari di riferimento, esegue l'iniziale valutazione della situazione, in particolare dal punto di vista medico-sanitario.
- compila la cartella personale dell'utente, concentrandosi sull'anamnesi patologica;
- monitora in itinere l'andamento del progetto e l'efficacia delle azioni intraprese, in riferimento agli obiettivi stabiliti nel PI;
- partecipa alle riunioni d'équipe, dando supporto e offrendo le proprie conoscenze agli altri operatori nel fronteggiare varie problematiche emerse a domicilio

EDUCATORE PROFESSIONALE

L'educatore professionale è un operatore che riesce ad entrare in empatia con persone in difficoltà, per cercare di far emergere le qualità e le risorse personali e sociali, all'interno di un rapporto positivo. Nello specifico può proporre attività di tipo ludico-creativo per mantenere attive le capacità residue dell'utente.

In particolare può:

- osservare, attraverso l'anamnesi la costituzione del nucleo familiare, il grado di autonomia della persona per poi proporre attività mirate e personali;
- accompagnare gli utenti in attività quotidiane (hobbies, svolgere "compiti domestici" per esempio apparecchiare insieme o rifare il letto), per portarli ad un'autonomia sempre maggiore;
- svolgere il lavoro all'interno dell'équipe confrontandosi con altre figure professionali (coordinatrice, medici, O.S.S.) per mettere a punto progetti di reinserimento sociale o di assistenza.

INFERMIERE PROFESSIONALE

Il personale infermieristico collabora con il personale Medico della struttura o con il Medico di Medicina generale per interventi finalizzati ad aiutare i familiari ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

FISIOTERAPISTA

Il servizio di riabilitazione e di terapia occupazionale eroga prestazioni di stimolazione cognitiva e motoria, riabilitazione anche tramite consulenza ed addestramento alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi. Le prestazioni di fisioterapia e/o di terapia occupazionale possono essere effettuate a domicilio e in struttura, in sedute individuali o di gruppo.

OPERATORE SOCIO SANITARIO - OSS

L'Operatore Socio Sanitario è un operatore che svolge attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico della persona e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione, assistendola in tutte le attività della vita quotidiana ed aiutandola nell'espletamento delle sue funzioni personali ed essenziali.

L'O.S.S. fornisce prestazioni attraverso attività integrate relative a:

- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- assistenza diretta alla persona;
- aiuto nella vita di relazione;
- igiene e pulizia personale;
- aiuto alle funzioni di alimentazione (somministrazione di pasti già pronti);
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche.

PSICOLOGO

Lo psicologo è un esperto degli strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione, la diagnosi, le attività di consulenza, sostegno e terapia in ambito psicologico.

In particolare:

- effettua colloqui individuali con l'utente e con i familiari;
- monitora in itinere l'andamento del progetto e l'efficacia delle azioni intraprese, in riferimento agli obiettivi stabiliti nel PI;
- partecipa alle riunioni mensili, dando supporto e offrendo le proprie conoscenze agli altri operatori nel fronteggiare varie problematiche emerse a domicilio.

2.5 La Privacy

Nell'esclusivo interesse degli Utenti, tutti gli operatori coinvolti nel servizio C-DOM sono tenuti alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti gli assistiti e non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato.

All'atto dell'attivazione del servizio viene fornita adeguata informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento Europeo 2016/679.

3. PRESTAZIONI EROGATE

La misura RSA Aperta, in relazione al target di utenza e ai bisogni rilevati, permette di accedere alle diverse tipologie di prestazioni.

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA CERTIFICATA:

Gli interventi rivolti a persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia:

- interventi di stimolazione cognitiva (solo per demenza lieve o CDR 2-3);
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi (solo per demenza lieve o CDR 2-3);
- nursing (solo CDR 2-3-4-5): interventi finalizzati ad aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia (solo CDR 2-3-4- 5);
- interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari (solo per CDR 4-5);
- prestazioni medico-specialistiche in neurologia e medicina fisica e riabilitativa, finalizzate alla valutazione e al monitoraggio clinico e funzionale della persona (solo per utenti over 65);

INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

- interventi di mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;
- prestazioni medico-specialistiche in neurologia e medicina fisica e riabilitativa, finalizzate alla valutazione e al monitoraggio clinico e funzionale della persona;

Tutti gli interventi vengono definiti all'interno del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), elaborato e condiviso dall'équipe multiprofessionale in collaborazione con la persona assistita e la sua famiglia/caregiver, al fine di garantire la personalizzazione del percorso di cura e di sostegno.

4. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione Villa del Sorriso **mette in atto strumenti per ascoltare i problemi dell'utente**, relativamente al rapporto con i servizi.

L'obiettivo è quello di:

- Dare risposta per le segnalazioni di immediata soluzione e predisporre la verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- Ricevere osservazioni, proposte e reclami, che vengono verbalizzati, assicurando una risposta;
- Promuovere iniziative tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- Raccogliere segnalazioni di encomio.

Questi strumenti coinvolgono tutti per il miglioramento continuo delle prestazioni. Tutto ciò è un'opportunità di crescita.

4.1 Customer Satisfaction

La **qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate** è valutata somministrando periodicamente i questionari di gradimento in formato cartaceo oppure attraverso interviste dirette agli utenti e/o rispettivi familiari/caregiver.

I risultati emersi vengono condivisi dall'organizzazione.

4.2 Reclamo

L'Assistito e/o il suo caregiver possono presentare i Reclami in:

- Forma Verbale chiamando l'Ufficio Amministrativo tel. **0342/901435 int.5** e/o recandosi presso la sede Operativa
- Forma Scritta attraverso il modulo predisposto reperibile presso gli uffici della sede Operativa, oppure in on line al link: <https://www.rsabormio.it>

Il modulo può essere inviato per e-mail all'indirizzo cdom@rsabormio.it o consegnato c/o l'ufficio "Servizi Domiciliari"

Allegati

-  QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
-  SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI
-  MODULO RICHIESTA FASAS



Questionario di soddisfazione RSA APERTA

SERVIZIO: ORGANIZZAZIONE 1° ACCESSO

(mettere la x sul numero scelto vedi legenda)

- | | |
|--|-----------|
| 1) Accoglienza e cortesia del personale per la prenotazione | 1 2 3 4 5 |
| 2) Chiarezza e completezza delle informazioni sulle modalità di erogazione della prestazione | 1 2 3 4 5 |
| 3) Tempi di attesa per ottenere la prestazione | 1 2 3 4 5 |

OPERATORE: A OGNI APPUNTAMENTO

- | | |
|--|-----------|
| 1) Puntualità dell'appuntamento | 1 2 3 4 5 |
| 2) Cortesia ed educazione dell'operatore (si è presentato correttamente, è stato educato nell'entrare in casa, etc...) | 1 2 3 4 5 |
| 3) Professionalità dell'operatore nell'erogare la prestazione | 1 2 3 4 5 |
| 4) Vuoi aggiungere un commento _____ | |

INDICATORI COMPLESSIVI: AL TERMINE DEL PERCORSO

- | | |
|---|-----------|
| 1) Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza? | 1 2 3 4 5 |
| 2) Consiglierebbe ad altri questo servizio? | 1 2 3 4 5 |

COMPLESSIVAMENTE, COME VALUTA LA QUALITA' DEL SERVIZIO RICEVUTO?

1 2 3 4 5

LEGENDA

Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	ottimo
1	2	3	4	5

Modulo per segnalazioni reclami e suggerimenti

La segnalazione ha luogo in forma:

- ☐ Verbale
- ☐ Telefonica
- ☐ Con lettera
- ☐ Con Modulo

Il sottoscritto/la sottoscritta,

Cognome _____ Nome _____

Residente in via _____ n° _____ a _____

Tel _____ In qualità di (indicare la parentela) _____

del Sig/Sig.ra _____

(Esprimere l'oggetto della segnalazione o reclamo)

Desidera evidenziare alla Direzione che: _____

(Esprimere eventuali suggerimenti)

Desidera comunicare alla Direzione che: _____

Ai sensi del Regolamento Europeo n.2016/679 autorizza la Direzione al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data _____

Firma _____

La direzione si impegna, qualora vi siano i dati anagrafici e la firma sul presente modulo, entro 15 giorni a fornire riscontro in merito alle segnalazioni.

COME RAGGIUNGERCI

come si arriva:



IN AUTO

Percorrendo la Strada Statale n.38 dello Stelvio in direzione Bormio



CON I MEZZI PUBBLICI

Con l'autobus fino a Bormio



SERVIZIO CURE DOMICILIARI PRESSO LA FONDAZIONE IN PARTECIPAZIONE CASA DI RIPOSO "Villa del Sorriso"

SEDE ORGANIZZATIVA E OPERATIVA CDOM	SEDE LEGALE
VIA CARLO DONEGANI N.9 23032 BORMIO (SO) https://maps.app.goo.gl/TMmihCbuHwWhfEW86	Via Don Angelo Moltrasio n.5 23032-BORMIO (SO) https://maps.app.goo.gl/eDQtsTKcAhXmjiR748
Tel. 0342/901435 int.5 e-mail: cdom@rsabormio.it	
Sito: www.rsabormio.it	