ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

CARTA DEI SERVIZI

Prestazioni

di RSA APERTA

Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, l' **ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS – VIADANA (MN)** con i servizi gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- a informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli ospiti;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi, la Fondazione fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza**: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **imparzialità e trasparenza**: la Fondazione svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **continuità**: La Fondazione garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **diritto di scelta** La Fondazione prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici
- **partecipazione**: i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;
- **efficienza ed efficacia**: La Fondazione fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Chi siamo

L'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS è un Ente con personalità giuridica di diritto privato e non persegue alcuna finalità di lucro.

COME RAGGIUNGERCI

ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI ONLUS
Via Ospedale Vecchio, 18
46019 Viadana (MN)
Uffici: Tel. 0375.781006 Fax 0375.780890
Reparto: Tel. 0375.781498 Fax 0375.781498

e-mail: info@rsaviadana.it sito internet: **www.rsaviadana.it**
P. IVA: 01371940204 Cod. Fisc. 83000730206

La struttura è ubicata al centro del contesto cittadino, in prossimità dei giardini comunali e del centro civico. Il Comune di Viadana dista circa 40 km. dalla città di Mantova, 45 km. dalla città di Cremona e 25 km. dalla città di Parma.

Autobus di linea: da Mantova, da Parma, da Reggio Emilia. Da Cremona sino al Comune di Casalmaggiore (CR).

Treno: a Casalmaggiore è presente la stazione ferroviaria che collega le città di cui sopra. Da Casalmaggiore, la città di Viadana è raggiungibile tramite autobus di linea.

Organizzazione del servizio

RESPONSABILE SANITARIO	**Dott. Terzi Corrado** Tel. n°: 0375.781006 (Ufficio)
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO – CONTABILI	**Rag. Raffaele Milani** Tel. n°: 0375.781006 (Ufficio) Cell. 348.6757392 (cellulare)
RESPONSABILE SEDE OPERATIVA	**Nome: Sig.ra Emanuele Ghidorzi** Reperibile al n° di tel: 0375.781498 Cell. 348.8800860 Reperibile al n° di fax: 0375. 782209 - 780890

Cosa facciamo

L'ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS DI VIADANA, con sede legale e operativa nel Comune di Viadana, in Via Ospedale Vecchio, 18, eroga servizi Socio-Sanitari rivolti alla popolazione anziana, residente nell'ambito del Comune e del Distretto di Viadana sia in regime di Residenza Sanitaria Assistenziale che in regime di Centro Diurno Integrato.

L'ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS è un Ente con personalità giuridica di diritto privato e non persegue alcuna finalità di lucro. Fornisce altresì assistenza domiciliare e domiciliare integrata (C-DOM.) a persone anziane ed in genere a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza sul territorio per rimanere al proprio domicilio.

L'ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS in forza dell'accreditamento con Regione Lombardia, in una logica di multi servizi e ai sensi della D.G.R 29742/2014, aderisce dal 2015 al regime di RSA APERTA, che permette la presa in carico integrata di persone affette da demenza o Alzheimer o altre patologie di natura psicogeriatrica.
Tale servizio è erogato nello specifico sul Distretto di Viadana.

Il servizio di RSA APERTA

Il servizio è erogato a mezzo di voucher e prevede l'erogazione di prestazioni socio sanitarie domiciliari al fine di ritardare ed evitare al cittadino ricoveri ospedalieri o in istituto.
E' possibile altresì usufruire temporaneamente degenze in struttura R.S.A. solo sui posti letto non contrattualizzati da Regione Lombardia.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sanitario incaricati:

- addestramento all'uso di protesi ed ortesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione
- aiuto nella deambulazione
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale
- rieducazione motoria e sorveglianza dell'anziano

Chi assistiamo

Il cittadino in condizioni di “fragilità” socio sanitaria:

- Che risiede nell’ambito del Distretto di Viadana

Verificando inoltre che:

- il malato desideri essere assistito a casa;
- i familiari assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell'assistenza;
- ci sia almeno un parente o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisione da prendere;

La comunicazione col malato e la famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell'assistenza stabilire con il malato una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere o di non sapere, tenendo conto della mentalità e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con il malato non é fatta solo di parole, ma anche di attenzione, di rispetto.

Come si accede al nostro servizio

Dal 01/04/2018 occorre rivolgersi direttamente al nostro Istituto, dove il personale addetto provvederà a verificare l’ammissibilità e l’idoneità della misura richiesta in base ai criteri stabiliti da Regione Lombardia. Una volta effettuata tale valutazione si procederà ad attivare il voucher socio sanitario a favore dell’utente, ad effettuare a domicilio una valutazione multidimensionale e sulla base dei bisogni elaborare il Progetto Individuale e il relativo PAI.

Presa in carico utente

Non abbiamo liste d'attesa, quindi la presa in carico da parte dell’equipe multidisciplinare della struttura, ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI ed il primo accesso è garantita entro 5 giorni.

- L’Istituto geriatrico provvede a contattare l’utente o il famigliare al fine di fissare il primo accesso per la Valutazione Mutidisciplinare dell’equipe a domicilio.

A tal fine è utile che venga messa a disposizione da parte dell’utente la documentazione sanitaria del malato o lettera di dimissione ospedaliera.

Colloquio iniziale

L’equipe multidisciplinare della Fondazione instaura un colloquio a domicilio con utente e famiglia nel quale

- viene valutata la documentazione clinica
- si chiedono le informazioni necessarie ad organizzare l'assistenza a casa;
- si spiega come funziona il Servizio;
- si offre la possibilità di rivolgere domande e richiedere spiegazioni.

Al termine del colloquio l'utente riceve la carta dei servizi dell'Ente

Scopo della visita di primo accesso è quello di:

- valutare i bisogni del malato e conoscere i familiari
- controllare o impostare le terapie necessarie
- concordare con il malato e i familiari un piano Individuale e il relativo Piano di Assistenza Individuale
- prendere contatti con il medico di base per i necessari accordi.

L'assistenza a casa del malato

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato ogni settimana in funzione delle necessità del malato e dell'andamento delle patologie L'infermiere coordinatrice funge anche da collegamento fra la famiglia e gli altri operatori dell'assistenza, perché l'adattamento delle terapie e degli interventi sia più immediato e continuo, anche al fine di raggiungere gli obiettivi stabiliti nel piano di cura. L'operatore sanitario, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Il coordinamento dell'assistenza

L'equipe composta dal Direttore Sanitario, Infermiera coordinatrice, terapista della riabilitazione, animatore, asa/oss, ognuno per il proprio settore, si coordina e mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e provvede all'aggiornamento delle cartelle dei malati

Gli orari del servizio

Il personale direttamente operativo dell'assistenza di RSA APERTA domiciliare osserverà i seguenti orari di servizio:

Espletamento del servizio		
Giorni	**Orari**	
Dal lunedì al venerdì	8.00 - 17.00	
Sabato e Domenica	8.00 – 12.00 *(in caso di esigenze di continuità di servizio terapeutico /assistenziale e/o urgenze)*	

Ai soggetti beneficiari delle prestazioni domiciliari tramite voucher emesso saranno garantite le prestazioni senza alcun onere a loro carico

L'assistenza del malato in struttura

La presa in carico da parte **dell'ISTITUTO GERAITRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS** con l'utenza che ha scelto il nostro Istituto in regime di degenza RSA APERA potrà avvenire elusivamente se al momento della richiesta sia disponibile in struttura un posto letto non contrattualizzato da Regione Lombardia.

.

L'ISTITUTO GERIATRICO CARLO LOUISA GRASSI ONLUS DI VIADANA relativamente alla modalità di erogazione dei servizi si impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità assistenziale approvati dal responsabile sanitario Medico così come previsto dal D.G.R. 2569/2014.

:

I soggetti beneficiari delle prestazioni in regime di degenza RSA APERTA saranno garantite le prestazioni del voucher ma dovranno provvedere a versare la differenza tra il valore del voucher riconosciuto e il costo totale della retta di degenza giornaliera in istituto

Gli impegni verso gli utenti

l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS garantisce a tutti i cittadini che vengono curati a casa:

- completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- riservatezza e rispetto della persona del MALATO, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione sanitaria e di tutte le informazioni che lo riguardano;
- impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

A tal fine l'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS ha previsto la distribuzione (allegata alla presente Carta dei servizi) di un modulo standard per la formulazione del reclamo.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

È possibile recapitare i reclami presso gli uffici amministrativi dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS.

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

MODULO RECLAMI
SERVIZIO DI RSA APERTA

DATA_____

NOME _____ COGNOME_____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- ❑ UTENTE
- ❑ FAMIGLIARE
- ❑ VOLONTARIO
- ❑ ALTRO _____

RECLAMO

OGGETTO_____

DESCRIZIONE

Firma

_____

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA FONDAZIONE)

- ❑ RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- ❑ RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI