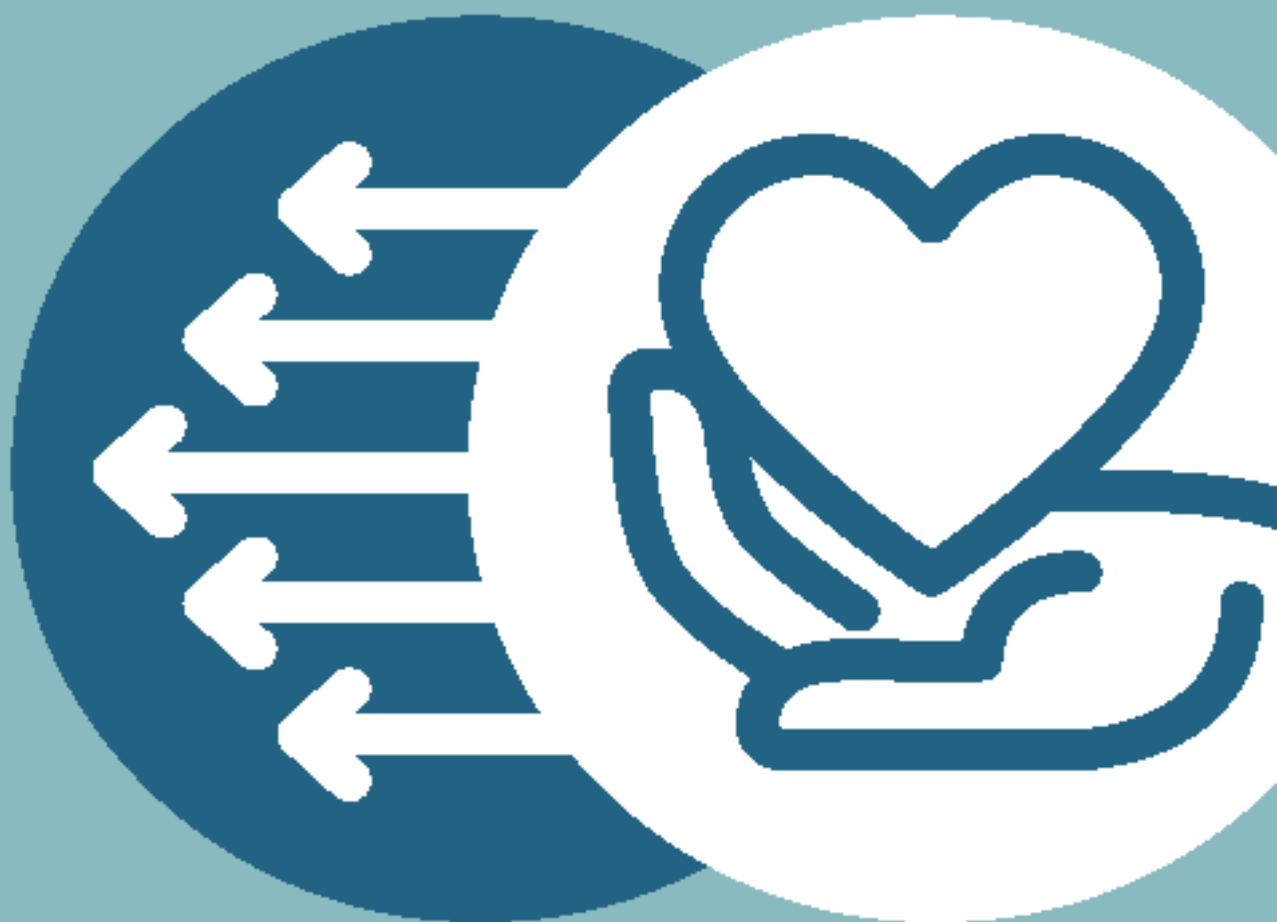


RSA APERTA

ACCESSO AI SERVIZI, IMPEGNI DELL'AZIENDA,
STRUMENTI DI TUTELA PER L'UTENTE



SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	3
L'AZIENDA	3
L'ISTITUTO Geriatrico "P. Redaelli" di MILANO	3
COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO	3
RSA APERTA.....	3
CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO	3
COSTO DEL SERVIZIO	3
INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA.....	4
MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	4
MODELLO DI CURA.....	5
PERSONALE.....	5
ORARI DEL SERVIZIO.....	5
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA.....	5
ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI	6

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi (integrata dalla nota informativa sintetica sul servizio) è redatta secondo le indicazioni in materia emanate dalla Regione Lombardia e fornisce notizie ed informazioni sul servizio offerto. Viene aggiornata a seguito di cambiamenti significativi delle informazioni contenute e, comunque, almeno una volta all'anno. Dell'avvenuta modifica viene data comunicazione all'utenza mediante pubblicazione sul sito aziendale www.golgiredaelli.it; il documento aggiornato viene affisso nelle bacheche di reparto ed è disponibile per la visione presso l'Ufficio Accoglienza, dove è possibile ritirarne copia.

L'AZIENDA

Erede di una secolare tradizione l'A. S. P. "GOLGI-REDAELLI" è un'azienda pubblica senza scopo di lucro e costituisce un centro di eccellenza nella erogazione di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti in special modo alle persone anziane non autosufficienti e a rischio di perdita di autonomia.

Le sue strutture (Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Milano, Istituto Geriatrico "P.Redaeli" di Vimodrone, Istituto Geriatrico "C. Golgi" di Abbiategrasso) intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo **servizi residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari** di carattere sanitario-assistenziale e di carattere riabilitativo, nonché interventi assistenziali di tipo innovativo rivolti ad utenti con esigenze specifiche dettate da situazioni patologiche particolari (malati di Alzheimer, malati terminali, persone in stato vegetativo permanente).

Il Direttore Generale ha la rappresentanza legale dell'Azienda.

L'ISTITUTO Geriatrico "P. Redaeli" di MILANO

E' un centro di eccellenza che fa della differenziazione dei servizi offerti all'anziano, della loro interconnessione e dell'apertura al territorio il perno di una politica di continuità assistenziale rivolta alla popolazione anziana del territorio di Milano e provincia. Le attività dell'Istituto Geriatrico "P. Redaeli" sono coordinate dal Direttore d'istituto e dai Direttori Medici dell'Area Servizi Socio-Sanitari e dell'Area Cure Intermedie/Servizi Riabilitativi, nonché dal Direttore dell'Area Servizi Specialistici.

Sono a disposizione degli ospiti:

- ampi spazi di conversazione collocati nelle adiacenze dell'ingresso e lungo i corridoi;
- una biblioteca interna e una sala di lettura con i quotidiani più diffusi;
- un locale bar interno, dove vengono praticati prezzi calmierati ai degenti e ai loro familiari;
- distributori automatici di snacks e bevande calde e fredde.

All'esterno gli ospiti possono utilizzare un ampio giardino, attrezzato con gazebo e zone d'ombra dotate di panche e sedute.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

L'Istituto Geriatrico "P.Redaeli" è situato in Via Bartolomeo D'Alviano n.78 (zona Lorenteggio) ed è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- Metropolitana - Linea 1 per Bisceglie - fermata BANDE NERE;
- Autobus n.98 – Fermata D'Alviano-Tuberose

RSA APERTA

L'Istituto aderisce al servizio denominato "RSA APERTA" ai sensi delle vigenti deliberazioni regionali in materia, che prevede l'erogazione di servizi socio-sanitari integrati a favore di anziani da effettuarsi sia in ambito domiciliare (a casa del cittadino), sia in regime semiresidenziale presso la RSA, come descritto nella presente carta dei Servizi.

CONDIZIONI CHE DANNO TITOLO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO

La "RSA APERTA" è un servizio rivolto a:

- persone anziane affette da demenza certificata da uno specialista neurologo/geriatra di una struttura pubblica o convenzionata;
- persone di età superiore a 75 anni non autosufficienti sottoposte ad una valutazione multidimensionale da parte della ATS;
- residenti nella città di Milano e iscritti al sistema sanitario regionale lombardo.

Per attivare il servizio è necessario rivolgersi al Distretto ATS Città Metropolitana ex ASL Milano di competenza che, effettuata la valutazione multidimensionale dei bisogni, provvede ad emettere un Voucher socio-sanitario di un dato valore mensile collegato alla definizione di un profilo assistenziale corrispondente a interventi a bassa, media e/o alta intensità.

COSTO DEL SERVIZIO

L'erogazione delle prestazioni e degli interventi prescritti dalla Misura RSA APERTA non comportano oneri a carico dell'utenza.

Il servizio infatti è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale tramite l'emissione di un Voucher socio-sanitario, ovvero di un contributo economico, non in denaro, erogato dall'ATS Città Metropolitana all'anziano avente diritto - che può essere utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria attraverso enti accreditati come "RSA aperta" - sulla base dei seguenti *profili di riferimento*:

Profilo 1: valore voucher: 350 euro. Bassa Intensità.

Prestazioni, anche di lunga durata, ma tendenzialmente legate all'intervento di singoli professionisti (ASA/OSS ed educatore, ecc.), con l'obiettivo di integrare/sostituire il lavoro del caregiver. Questo profilo può essere accompagnato da una valutazione da parte di una figura professionale per verificare la situazione ambientale e familiare o da care management leggero.

Profilo 2: valore voucher: 500 euro. Media Intensità.

Prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi che, a seguito di una valutazione multiprofessionale, prevedono accessi a frequenza decrescente per es. per addestrare il caregiver (es. tecniche di assistenza nelle ADL, gestione dei disturbi comportamentali ecc).

Profilo 3: valore voucher: 700 euro. Alta Intensità.

Prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e a diverso mix professionale a maggiore intensità assistenziale, necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e sociosanitari, accompagnati da eventuale valutazione anche complessa e/o care management anche intenso

INTERVENTI PREVISTI DALLA MISURA

Gli interventi offerti dalla misura "RSA APERTA" sono finalizzati al sostegno, accompagnamento e al sollievo della famiglia principalmente nella gestione dell'anziano al domicilio e prevedono a titolo esemplificativo:

- **La valutazione**, per valutare il contesto familiare e ambientale dell'utente, le eventuali risorse già attive, e qualora necessario, per identificare gli obiettivi per la declinazione di un possibile PAI integrato con altre unità d'offerta (es. ADI).
- **Il care management** attraverso il quale un operatore tiene i contatti con la rete sociale e sociosanitaria, accompagna la famiglia e la persona per informarla, indirizzarla ed orientarla fornendo indicazioni utili.
- **Integrazione del lavoro del caregiver/Sostituzione temporanea caregiver** offerta una o più volte la settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti letto-sedia, bagno assistito, imboccamento, aiuto per vestirsi, mobilitazione, massaggi ecc.) oppure una mattina o un pomeriggio alla settimana, per permettere al caregiver/ badante di riposare, uscire di casa, gestire commissioni ecc.
- **Interventi qualificati di accompagnamento**, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia motoria
- **Adattamento degli ambienti**: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia e proposta di interventi e soluzioni
- **Addestramento del caregiver**, per un tempo circoscritto, per gli ambiti NON di competenza ADI/SAD (ad esempio, per l'addestramento all'igiene personale o all'organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva)
- **Stimolazione cognitiva, di sostegno a BPSD (disturbi psicocomportamentali nella demenza)**
- **Counseling e terapia occupazionale**
- Altre attività integrative presso RSA o CDI

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A) Il familiare /caregiver richiede direttamente alla ASL l'attivazione della misura RSA Aperta. La ATS esegue una Valutazione Multidimensionale dei bisogni e costruisce un Progetto Individuale condiviso con il familiare /caregiver corrispondente ad un profilo assistenziale ed emette un Voucher. L'ATS consegna al richiedente il Voucher, l'esito della valutazione e il Progetto individuale. La persona beneficiaria della misura sceglie un Soggetto erogatore (solamente uno) prioritariamente nell'ambito dell'ATS di residenza e ne dà comunicazione a quest'ultima.

B) Qualora il familiare /caregiver scelga come ente erogatore l'Istituto si mette in comunicazione con i referenti del servizio al numero **0241315268 (servizio ADI)**, oppure via mail all'indirizzo **a.grillo@golgiredaelli.it**;

C) Il Medico referente della struttura si accorda con il beneficiario dell'intervento circa i tempi della valutazione domiciliare. La visita domiciliare viene eseguita dal Medico referente e dall'operatore che diviene Care Manager dell'utente secondo normativa vigente.

La visita domiciliare ha l'obiettivo della reciproca prima conoscenza tra l'utente e la sua famiglia con il soggetto erogatore, in questa sede avviene la costruzione condivisa del Piano Assistenziale Individuale (PAI). I criteri guida per la costruzione del PAI sono le indicazioni del Progetto Individuale ed il valore del Voucher definito dalla ATS e la valutazione eseguita durante la visita.

MODELLO DI CURA

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

La durata del PAI è coerente con quella indicata nel Progetto individuale, fino ad un massimo di 12 mesi. Il Piano Assistenziale Individualizzato, (come il Progetto individuale) può essere rivisto e aggiornato in ragione dei mutamenti del bisogno della persona, su richiesta del soggetto gestore e previa rivalutazione da parte dell'ATS (in accordo con l'ente gestore, anche in ragione delle condizioni di bisogno, la rivalutazione può essere effettuata anche ad équipe ridotta, purchè siano presenti le figure indispensabili).

Il PAI ha una durata flessibile in funzione delle esigenze della persona e di quanto previsto dal Progetto Individuale e può essere composto da un'unica tipologia di pacchetto o da diverse tipologie (es. 2 mesi voucher a media intensità e 3 mesi a bassa intensità) previo accordo con l'ATS.

Le diverse attività possono essere composte, in modo flessibile, anche all'interno del pacchetto, fino a raggiungere il valore del voucher corrispondente. Se il pacchetto non viene interamente consumato nell'arco del mese, può essere consumato il mese successivo, così come, se viene consumato in misura eccedente, si può compensare con il mese successivo, fino ad esaurimento del PAI.

Ogni PAI deve essere firmato dai componenti dell'èquipe assistenziale, dal caregiver e dal care manager. La data di avvio del PAI si identifica con la presa in carico dell'utente ed è la data di inizio della rendicontazione per il caso specifico.

Viene garantita una continuità nella presenza dello stesso operatore, tranne che per ferie o malattia, così pure viene garantito che l'operatore sostituito sia a sua volta sempre il medesimo.

I referenti del soggetto erogatore all'avvio della presa in carico operativa comunica al caregiver nome e cognome dell'operatore che eseguirà le prestazioni.

Al termine di ogni interventi l'operatore compilerà in duplice copia il diario assistenziale ed il foglio firma. Una copia di ambedue i documenti saranno verranno lasciati al domicilio dell'utente.

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio viene eseguito dal Care Manager attraverso il contatto telefonico con il caregiver o l'utente, oppure recandosi a casa dell'utente.

PERSONALE

Il personale impiegato nei servizi risponde ai requisiti di formazione e professionalità richiesti per l'erogazione delle prestazioni necessarie, è dotato di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta nome, cognome, qualifica e fotografia.

ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio può essere erogato dal LUNEDI alla DOMENICA, dalle ore 07.00 alle 20.00

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

- **Codice Etico:** adottato unitamente al Modello di Organizzazione e Controllo nel rispetto delle indicazioni della Regione Lombardia e della normativa in materia di Pubblica Amministrazione, 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: tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti ad informare 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.

- **"Carta dei Diritti della persona anziana"** approvata dalla Regione Lombardia nel 1999 - anno internazionale dell'anziano.

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):** è a disposizione degli utenti e di chi ne abbia l'interesse per migliorare la qualità dei servizi.

*assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;

*facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati dall'Istituto;

*raccolge e gestisce suggerimenti e osservazioni, elogi, reclami e segnalazioni secondo le modalità in uso presso l'Azienda: adeguata informativa e la modulistica sono pubblicate nell'apposita sezione del sito aziendale e disponibili presso l'Istituto.

La risposta alle istanze formali (anche in caso di risoluzione diretta della problematica) viene fornita non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento delle stesse.

L'organizzazione, gli scopi e le funzioni dell'URP, nonché le modalità di presentazione, istruttoria ed evasione delle istanze sono regolamentati all'interno del "Regolamento di Organizzazione e Contabilità" pubblicato sul sito aziendale e disponibile presso l'Istituto.

Preposto all'U.R.P. è il Funzionario dei Servizi Sociali, e ne è responsabile il Direttore di Istituto

- **Consenso informato:** il medico informa il paziente sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce formalmente e per iscritto il suo consenso alle cure all'atto della presa in carico dell'utente.

- **Valutazione della soddisfazione:** la valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/care givers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto. Il questionario viene somministrato almeno annualmente e comunque al termine del ricovero. Vengono garantiti l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse, nonché la restituzione e la pubblicità dei risultati.

- **Tutela della privacy (D.Lgs.196/2003):** l'Azienda applica le disposizioni di cui alla normativa e al vigente Regolamento interno in materia. Ampia informativa viene rilasciata all'atto dell'acquisizione del consenso al trattamento di dati personali, sensibili e giudiziari,

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 designate.

- **Comitati di parenti e care givers:** l'Azienda riconosce forme di rappresentanza di familiari, amici, care givers degli ospiti, attraverso apposite convenzioni stipulate con le organizzazioni presenti negli Istituti.

ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI

Si intendono allegati a far parte integrante della presente Carta dei Servizi, anche se alla stessa non materialmente uniti, i seguenti documenti, che vengono consegnati e/o resi conoscibili agli utenti:

1. carta regionale dei diritti della persona anziana
2. modulo per segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
3. questionario di gradimento del servizio

