



**FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO'
"RESIDENZA GLI ULIVI"**

Carta dei servizi



SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA "ADI"

Verbale di Delibera n.24
Del 22/05/2017
Ultima Revisione Maggio 2017





FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

INDICE

Titolo	Pagina
INDICE	pag.2
PRESENTAZIONE	pag.3
Perché la carta dei servizi	
La nostra storia	
Lo Statuto	
Rapporto con il territorio	
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.6
I NOSTRI SERVIZI SANITARI INTEGRATI ACCREDITAMENTO ATS	pag.7
Chi usufruisce del servizio	
Come accedere al servizio	
Orari di erogazione dei servizi	
DIRITTI E DOVERI	pag.10
Diritti	
Doveri	
COME CONTATTARCI	pag.9
COME RECLAMARE	pag. 12
ALLEGATO n° 1 (MODULO RECLAMO UTENTE)	pag.13
ALLEGATO n° 2 (MODULO PROVVEDIMENTI RECLAMO)	pag.14
ALLEGATO n° 3 (QUESTIONARIO DI GRADIMENTO)	pag.15
ALLEGATO n° 4 (CODICE ETICO E DI CONDOTTA DI FONDAZIONE)	



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

PRESENTAZIONE

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi è parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per il nostro ente un forte impegno articolato su vari fronti:

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)

Il Nucleo Alzheimer

Il CDI (Centro Diurno Integrato)

I ricoveri notturni

l'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)

Il Centro Cottura

La Fisioterapia per esterni

La Fondazione è a tutt'oggi in fase di espansione infatti, è prossima l'apertura di nuovi servizi, che persegue l'intento di creare una struttura completa e capace di offrire risposte mirate ed efficaci, ai bisogni della collettività.

Perché la carta dei servizi dell'ADI

In ottemperanza all'art. 13 della L.328/2000, la Fondazione ha istituito la presente Carta dei Servizi dedicata in via esclusiva al servizio ADI. L'obiettivo è di fornire indicazioni riguardanti le prestazioni, ossia le modalità di richiesta, la tipologia dei servizi offerti, la qualifica degli operatori e diritti e doveri degli utenti

La nostra storia

L'atto costitutivo della Casa di Riposo di Salò è rappresentato dal testamento datato 16 ottobre 1831 del sacerdote Don Paolo Aversa, che, istituiva erede di tutta la sua sostanza l'Ospedale degli infermi di Salò *"con incombenza che il frutto di essa facoltà sia impegnato nel ricoverare ed alimentare, in apposito locale, tanti miserabili vecchi maschi, impotenti al lavoro o per età, o per altri infortuni, quanti si potranno col prodotto del frutto suddetto"* Casa di Ricovero Maschile fondata dal sacerdote don Paolo Avvera .

Per un serie di vicissitudini, l'effettiva apertura della Casa di Ricovero Maschile avvenne il 6 aprile 1949.

Nel 1876 la sig.ra Francesca Leonardi ved. Rini con atto testamentario datato 16 gennaio istituiva erede universale di tutte le sue sostanze lo Spedale della città di Salò, con l'obbligo di fondare una *Casa per accogliere, sotto l'egida delle norme stabilite per il ricovero maschile, vecchie povere inabili al lavoro, o appartenenti al Comune di Salò "prescegliendo quelle, che hanno tenuto una condotta savia e cristiana"*

Durante questi anni la due istituzioni vissero di beneficenza, numerosi sono i lasciti e legati e le donazioni.

Fino al 1970 la gestione delle 2 Case di Riposo Case di Riposo è andata di pari passo con la gestione

3



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

dell'ospedale. Nel 1970 la legge impose che ogni ente avesse un proprio Consiglio di Amministrazione. Con decreto prefettizio n.3507 Div.V del 24/11/1970 venne nominato il primo CDA della Casa di riposo.

Con decreto n.1697/78/ASS del 11 ottobre 1978 il Presidente della Regione Lombardia decretava la fusione dei due enti e si costituiva la Casa di Riposo Maschile e Femminile.

La casa di riposo da sempre ente pubblico è stata trasformata in persona giuridica di diritto privato a seguito della L.R.1/2003. Il CdA con atto deliberativo n. 84 assunto nella seduta del 2 ottobre 2003 ha decretato la trasformazione dell'Ente in Fondazione retto dalle disposizioni di cui agli artt.12 e segg. Cod..Civ. e dalle disposizioni Statutarie. La ratifica della trasformazione è avvenuta con DGR 17/05/2004 n.7/17493.

Lo Statuto

Lo statuto, racchiude le finalità che la Fondazione persegue che possono essere sintetizzate nel:

Perseguire finalità sociali nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria;

Valorizzare l'opera del volontariato;

Stabilire forme di raccordo e collaborare con soggetti, pubblici e privati, operanti con analoghe finalità.

Scopo principale della Fondazione è di provvedere all'assistenza alla tutela ed al recupero di persone anziane versanti in condizioni di non autosufficienza, senza distinzione alcuna qualunque sia la causa della non autosufficienza fisica, psichica o sensoriale.

Gli interventi sono rivolti ad anziani e/o utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha i propri presidi o servizi assistenziali.

Sono compresi negli scopi della Fondazione:

- l'allestimento e la gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali, Strutture protette e Case di Riposo e, in genere, di ogni altra struttura o servizio utile per rispondere ai bisogni delle persone anziane autosufficienti, parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- l'organizzazione e l'erogazione di servizi assistenziali rivolti alle persone anziane quali socio ricreativi, fisioterapici di ogni genere, di cura della persona, di lavanderia, di trasporto ecc.;
- l'organizzazione e l'erogazione di servizi di refezione interna ed esterna rivolta a scuole, enti, ed istituzioni varie pubbliche e private in funzione di una valorizzazione e di un uso ottimale delle proprie strutture e di una ricaduta positiva sui servizi principali erogati agli ospiti della propria struttura; - l'organizzazione e l'erogazione di servizi e prestazioni di ricovero, di ricovero diurno, di carattere ambulatoriale o domiciliare sia di carattere sanitario che socio assistenziale;
- la promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nei settori di attività;
- la promozione o la partecipazione in attività di ricerca sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Fondazione, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

La Fondazione dal 2001, data di trasferimento nella nuova sede, ad oggi ha ampliato la gamma di offerta assistenziale e gestisce la. RSA, il CDI, CDI ALZHEIMER, l'ADI e il SAD, la FISIOTERAPIA PER ESTERNI e il CENTRO COTTURA.

Rapporto con il territorio

La Fondazione realizza progetti nell'ambito del sociale, cooperando con le molteplici realtà locali, sia di natura pubblica che privata.

Certificazione ISO

La Fondazione nel luglio del 2011 ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2008.

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Allo scopo di migliorare il servizio viene somministrato all'utente/cliente o suo familiare l'allegato modulo (3) che dopo la compilazione sarà trasmesso al RdD per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono di attivare azioni di miglioramento.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale che riporta l'intestazione della fondazione, la fotografia, nome e cognome, qualifica.

Qualità e Sicurezza

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla Qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. E' a tal fine che l'Alta Direzione decide di introdurre il sistema Qualità all'interno dell'organizzazione, ottenendo la prima Certificazione di Qualità CSQ nel 2011.

La Gestione della Qualità costituisce uno strumento fondamentale ai fini del miglioramento continuo e la Fondazione, dimostra la bontà della sua gestione, sottoponendosi periodicamente a verifiche ispettive interne, effettuate da personale formato, e verifiche ispettive esterne, effettuate dall'Ente Certificatore IMQ.

Alla politica di Qualità si è unito il desiderio di voler garantire la massima sicurezza del prodotto alimentare, dal momento dell'acquisto del bene al momento della somministrazione dell'alimento.

Si è quindi iniziato il percorso per dimostrare la capacità in tal senso, dell'area ristorazione della Fondazione, ottenendo la Certificazione per la Sicurezza Alimentare nel 2012. La Fondazione si sottopone anche in questo settore, a verifiche interne ed esterne al fine di dimostrare nelle proprie attività e controlli, aderenza alla norma e poter riconfermare il certificato da parte di CSQ FOOD.

E' intendimento della Fondazione mirare al continuo miglioramento aziendale formando, motivando e salvaguardando il personale anche secondo criteri di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro; adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e responsabilizzando in modo coordinato tutto il personale che opera nella Fondazione.

La Direzione riconosce infatti la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro un aspetto fondamentale di tutte le attività della Fondazione e pertanto si impegna:

- al rispetto della legislazione e degli accordi applicabili alla SSL (Salute e Sicurezza sul Lavoro)
- nell'affermazione che la responsabilità nella gestione della SSL riguarda l'intera organizzazione



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

aziendale, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze per evitare che la prevenzione sia considerata competenza esclusiva di alcuni soggetti con conseguente deresponsabilizzazione degli altri e mancanza di partecipazione attiva;

- l'impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- l'impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.

La Politica per la Qualità della Fondazione, ha recentemente formalizzato nel suo interno, il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 riguardante la "responsabilità amministrativa dell'Ente". La Direzione vuole intendere questo modello come strumento per:

- sensibilizzare tutti i dipendenti e collaboratori affinché tengano comportamenti corretti e lineari nello svolgimento di attività lavorative,
- prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, evitando la responsabilità in capo alla Fondazione,
- condannare fortemente le forme di comportamento illecito contrarie non solo alle previsioni di legge, ma anche ai principi della Fondazione,
- determinare la consapevolezza di poter incorrere in conseguenze disciplinari,
- consentire alla Fondazione una reazione tempestiva al fine di prevenire o impedire la commissione dei reati attraverso la vigilanza dell'O.d.V. e del sistema sanzionatorio e disciplinare.

Il Sistema di Gestione della Qualità in Fondazione, è utilizzato e inteso come impianto metodologico in cui si articolano e dipendono altri sistemi:

il sistema di gestione e controllo per la Sicurezza del prodotto

Il sistema di gestione per la Salute e sicurezza del lavoratore,

il sistema di gestione e controllo relativamente alla responsabilità amministrativa dell'Ente.

Proprio per questo il Sistema Qualità risulta, all'interno della Fondazione, la base di partenza e sviluppo di tutte le attività divenendo il principio fondamentale per il successo dell'azienda.

Gli effetti di tale sistema e di quelli ad esso dipendenti, si concretizzano nel raggiungimento di standard elevati di prodotto e servizio, con il costante orientamento alla soddisfazione dei clienti, degli utenti, degli ospiti e dei loro familiari.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini.

La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che possono essere riassunti come segue:

Eguaglianza. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità. I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

6





FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Continuità. L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.

Diritto di scelta. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la fondazione direttamente o tramite l'ASL acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia. Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La fondazione a tal scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.

Riservatezza. È un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene - posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la fondazione viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

La Fondazione RSA Residenza gli Ulivi dichiara inoltre:

Il divieto a divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Utente e di quella degli altri Utenti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

È Vietato fare riprese video e scattare fotografie, anche con smartphone, e condividerli sui social network, agli ospiti o al personale dell'Ente. Eventuali video o fotografie sono ammesse se ritraggono unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti. Si ricorda che per pubblicare o diffondere foto/video è necessario il consenso esplicito della persona, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196/03). Resta ferma comunque la necessità di avvisare il personale della struttura.

I NOSTRI SERVIZI SANITARI INTEGRATI CON ACCREDITAMENTO ATS

La Fondazione RSA CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI eroga servizi alla persona. Quest'ultima è parte integrante della Rete dei Servizi per le Cure Domiciliari Sanitarie e Socio-sanitarie della provincia di Brescia, in qualità di Ente Accreditato per le cure domiciliari. Le attività sono destinate a *"soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare ... che per vari motivi si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente ... le normali attività di vita quotidiana e che sono impossibilitate a recarsi presso le strutture sociosanitarie territoriali."*

Modalità di accesso

La Fondazione con il servizio ADI fornisce prestazioni come Ente Accreditato con l'ATS di Brescia, la sede è sita in Salò via S. Zane n. 10, è facilmente raggiungibile, situata lungo l'asse viario che



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

conduce nel centro della cittadina. A circa 10 metri da uno degli ingressi carrai c'è la fermata di autobus di linea con capolinea a Brescia. Il servizio è effettuato ogni ora.

L'accesso con autovettura è garantito utilizzando la tangenziale 45 bis uscendo da Brescia. Utilizzando l'autostrada le uscite consigliate sono: Desenzano e Brescia Est.

La struttura è dotata di parcheggio ad uso dei soggetti autorizzati, ed è ubicata a poche decine di metri da due parcheggi pubblici.

Servizi proposti dalla Fondazione e forniti come ente pattante.

Le tipologie di intervento accreditati con l'ATS sono:

Cure estemporanee, relative ai soli bisogni sanitari espletati dalle infermiere, non richiedono un PAI e sono prescritte dal MMG. Sono prestazioni occasionali uniche (spot) o che si ripetono nel medio/lungo termine (spot -strutturato) una o due volte a settimana.

Voucher Prestazionali o Profili (secondo disposizioni Regione Lombardia e indicazioni ATS) di tipo infermieristico e/o riabilitativo e richiedono la predisposizione del FaSAS da parte degli operatori.

Chi usufruisce del servizio

Le prestazioni offerte dall'ADI, sono attivabili per tutti i cittadini in condizioni di fragilità individuale e familiare ed in ambito socio-sanitario; sono previsti dei criteri di accesso al servizio normati dal Patto di Accreditamento con l'ATS.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Viene mantenuta l'attuale modalità di accesso all'ADI. L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di famiglia o all'UCAM (ex UVMD) del proprio Distretto. La segnalazione del problema può essere inoltrata anche dai Servizi Sociali comunali, dagli ospedali, dalle organizzazioni di volontariato al Medico di famiglia o all'UCAM (ex UVMD).

Il Medico di famiglia è comunque sempre coinvolto nell'iniziativa. L'UCAM (ex VMD), composta da Medico, infermiere ed assistente sociale del Distretto in collaborazione con il Medico di famiglia e l'assistente sociale comunale, effettua la valutazione multidimensionale, anche avvalendosi di figure specialistiche (geriatra, psicologo, fisiatra, palliatore o altro) e propone all'utente/familiari, un piano di assistenza;

Nel caso il piano sia riconducibile ad una delle tipologie previste da Regione Lombardia, l'utente ha la possibilità di scegliere l'Ente erogatore accreditato nel distretto di residenza;

Va ricordato che il voucher socio sanitario prevede una rivalutazione di ogni paziente e la conseguente conferma o chiusura dell'intervento. L'ATS, attraverso i Distretti, è sempre presente, anche per rispondere a dubbi, necessità di informazioni. Il Dipartimento ASSI, attraverso il Servizio Anziani-Cure Domiciliari, cura invece tutta la programmazione e la gestione delle novità introdotte dal voucher socio sanitario.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Orari di erogazione dei servizi

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni è programmata su sette giorni con monte ore giornaliero di 7/8 ore comprese tra le ore 8 e le ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico 339/4865357 oppure al centralino della Fondazione 0365/40764.

L'assistenza domiciliare viene garantita per 49 ore settimanali distribuite su sette giorni; viene inoltre garantita la presa in carico dell'utente entro 48/72 ore dal primo contatto.

La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è garantita in caso di urgenza o eventi imprevisti; è assicurata la pronta disponibilità dalle ore 8 alle ore 20 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che è consegnato direttamente all'utente dall'operatore.

La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se del caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere che è tenuto ad osservare le disposizioni del relativo protocollo.

L'ADI si avvale di figure professionali operative esperte e/o qualificate al fine di garantire il livello elevato di qualità dei servizi proposti.

Qualifiche degli operatori

A.S.A. (Ausiliario Socio-Assistenziale). L'ASA è un operatore socio-assistenziale che interviene per supplire alle carenze dell'utente nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e lo aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali sapendosi integrare con altri operatori (*D.C.R. n. IV/1267 del 28/02/1989* quale operatore dell'area sociale).

Infermiere. È una figura professionale che fra gli altri compiti identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi (*Decreto ministeriale 14 settembre 1994, n. 739*).

O.S.S. (Operatore Socio Sanitario). Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi -che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità).

Psicologo. Si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo-relazionale.

Fisioterapista, operatore sanitario che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento di disturbi del movimento di origine neuromuscolare.

Fisiatra. Medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata dalle diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo-relazionale, biomeccanico-ergonomico e psicologico.

Educatore professionale. E' l'operatore che in base ad una specifica preparazione di carattere teorico tecnico e pratico svolge la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi. Per lo sviluppo di tali progetti utilizza metodologie centrate sul rapporto interpersonale e svolge interventi mirati rivolti ai singoli e alle famiglie. Gli strumenti di cui si avvale sono relativi a metodologie di operatività psicologica, pedagogica educativa e di riabilitazione psicosociale.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Responsabile Sanitario. E' la figura tecnica che si pone al vertice dei servizi sanitari della Fondazione, è il soggetto di riferimento e support dell'amministrazione nelle scelte strategiche ed organizzativo-gestionali. Tutela il benessere dell'utenza e la valorizzazione e la crescita professionale di tutti gli operatori dell'equipe.

Fondazione ha fatto la scelta di fidelizzazione del personale, opera con personale prevalentemente dipendente. Premessa fondamentale è che l'Ente esplica attività assistenziale (ASA, OSS e Infermieri) attraverso il lavoro su turnazione, che richiede personale dedicato alla copertura dei riposi e delle ferie. Detta scelta è legata alla considerazione che, il benessere psicofisico dei dipendenti, gioca un ruolo fondamentale sulla qualità del servizio erogato.

Al fine di rendere trasparente la gestione turni e garantire la continuità assistenziale sono state concordate con le OO.SS. alcune regole che hanno finalità premiante per i dipendenti che rientrano da riposi e ferie.

COME SI SVOLGE IL SERVIZIO

L'ATS segnala in via telematica l'apertura del voucher con i termini di intervento. Il referente del servizio contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione. Al primo accesso viene predisposto FaSAS, raccolto il consenso, consegnata la carta dei servizi. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e dell'utente e/o caregiver. Il servizio è gratuito per l'utente.

DIRITTI E DOVERI

L'ADI in rispetto alle norme vigenti ed in armonia con la propria filosofia aziendale, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti i stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti della Fondazione permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetto. A seguire l'elenco dei diritti e doveri.

Diritti

L'utente/cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e della proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'utente/cliente ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

L'utente/cliente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

L'utente/cliente ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguardi, relativi a qualsiasi circostanza.

L'utente/cliente ha diritto di porre reclami, la Fondazione ha istituito l'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico) che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con la gli utenti/clienti e i loro familiari, perseguendo gli obiettivi di trasparenza efficacia, efficienza nelle prestazioni erogate.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ "RESIDENZA GLI ULIVI"

Accesso agli atti

L'utente/cliente ha diritto di accedere agli atti.

L'accesso agli atti si esercita mediante esame e/o estrazione di copia. Il rilascio di copia è subordinato alle spese di rimborso dei costi di riproduzione pari ad euro 0,50 a pagina, sono fatte salve le disposizioni in materia di bollo.

La Fondazione dispone che l'accesso agli atti possa avvenire in modo informale o formale.

Posso accedere agli atti i soggetti pubblici e privati dotati di capacità di agire e che vantino un interesse reale.

Per accedere agli atti è possibile rivolgersi all'ufficio segreteria, all'URP o al responsabile sanitario, indicando gli estremi dell'atto o gli elementi che consentano l'individuazione. La modulistica è scaricabile dal sito o potrà essere richiesta in loco. L'inoltro dell'istanza potrà avvenire per posta, mail, fax o consegna a mani.

Responsabile del procedimento è il direttore Generale.

Fondazione procederà entro un termine di 30 giorni, che in casi particolari potrà essere prorogato di altri 15 giorni.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari detenuti dall'ente è normato dal apposito Regolamento disponibile sul sito. Il Regolamento individua dettagliatamente: i soggetti legittimati, i documenti accessibili, il dettaglio e le modalità di accesso, le ipotesi di Diniego e le categorie di atti sottratti all'accesso.

Doveri

L'utente/cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.

L'utente/cliente ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse, così da consentire ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.

L'utente/cliente ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione, al termine di ogni prestazione.

I NOSTRI RIFERIMENTI - COME CONTATTARCI

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Via S. Zane n.10 25087 Salò tel.0365/40764 fax 0365/43697 E-mail direzione@casadiripososalo.it amministrativo@casadiripososalo.it
Apertura giornaliera orari d'ufficio e reception	Da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:30 Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ "RESIDENZA GLI ULIVI"

Modalità di ricevimento delle chiamate al di fuori dell'orario di servizio	Telefono cellulare n°339/4865357
Referente operativo interfaccia con UVDM	Coordinatore del personale sanitario
Referente amministrativo	Direttore RSA o suo delegato
Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente	FaSAS, PAI e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato presso l'ufficio del coordinatore del personale sanitario
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari informative ATS afferenti servizio ADI saranno trasmesse alla segreteria della Casa di Riposo di Salò che le inoltrerà agli interessati e le conserverà presso gli uffici amministrativi

COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qualvolta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso gli uffici del Servizio sono disponibili copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. Scritti;
2. Verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente/cliente o dei Familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore, in busta chiusa, appena possibile. Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Fondazione provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile Qualità e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta. Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica dell'Ente committente.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

ALLEGATO n.2

Tipo Documento:	RECLAMO	Data	Ora		
Utente:	Servizio: Fisioterapia	Servizio infermieristico	Servizio ASA/OSS	Servizio Psicologo	Servizio Educatore P.

Servizio: ADI

Motivo del reclamo:

Rilevato da _____ da inoltrare a _____

Azioni da intraprendere (azioni correttive/preventive)

Chiusura del reclamo

Entro: _____

Controllo da eseguire dopo le azioni intraprese

Esito controllo: positivo negativo

Data chiusura: _____



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

ALLEGATO n. 3

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE FORNITA CON IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Gentile Signora/Signore,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher socio-sanitario ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano. Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che le sembra più adatta. Per inviare il questionario compilato al nostro servizio La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo della collaborazione.

Il questionario viene compilato in data __/__/__:

- dall'assistito
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- da un familiare
- con l'aiuto di un operatore
- altro _____

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina

Età in anni compiuti __

Nazionalità italiana straniera

Scolarità

- nessuna
- scuola obbligo
- scuola superiore
- laurea/altro titolo universitario

Indicare il soggetto erogatore:

ADI di Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi

1) È soddisfatto delle informazioni avute dall'ATS su come può utilizzare il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

-
- soddisfatto così così
 - abbastanza soddisfatto
 - molto soddisfatto
 - non saprei

2) È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher socio-Sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

3) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)

- infermiere
- fisioterapista
- medico di famiglia
- medico specialista
- altro professionista

Indicare quale

4) Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

5) Dal punto di vista pratico il terapeuta della riabilitazione ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

-
- abbastanza soddisfatto
 - molto soddisfatto
 - non saprei

6) Dal punto di vista pratico il medico di famiglia ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

7) Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

8) Dal punto di vista pratico l'altro professionista indicato ha soddisfatto le Sue esigenze?

(Vedi domanda 3)

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così -
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

9) È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

molto soddisfatto

non saprei

10) È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei? Indica re quale professionista

per nulla soddisfatto

poco soddisfatto

soddisfatto così così

abbastanza soddisfatto

molto soddisfatto

non saprei

11) Come valuta la tempestività del servizio nell'affronta-re i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

insufficiente

sufficiente

discreta

buona

ottima

non saprei

12) Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

insufficiente

sufficiente

discreta

buona

ottima

non saprei

13) In assenza dell'assistenza ricevuta con il voucher socio- sanitario avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

SI NO

14) Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (-rispondere solo se ha risposto SI alla domanda precedente 13)

ospedale



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- casa di riposo
- domicilio di parenti o conoscenti
- altro
- non saprei

15) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

Indicate eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio; tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc....)

16) Altre osservazioni e/o suggerimenti:

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, Lo informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzato ad elaborazioni statistiche e che i risultati saranno pubblicati o cura de/competente servizio.

Allegato n.4

Codice Etico