

## Carta dei Servizi RSA APERTA Emilio Bernardelli

La Carta dei Servizi di RSA Aperta Emilio Bernardelli è uno strumento informativo attraverso il quale i cittadini possono avere notizie utili sull'assistenza erogata e possono sapere chi siamo, come operiamo e quali sono le nostre modalità di lavoro. Rappresenta inoltre un'opportunità per stabilire un dialogo e un rapporto con i cittadini fruitori del servizio per migliorarne la qualità. È uno strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del Servizio offerto.

### COS'È LA RSA APERTA?

È un progetto proposto dall'assessorato Famiglia della Regione Lombardia al quale la nostra struttura ha aderito. Il servizio è completamente gratuito per l'utente.

L'obiettivo del servizio è quello di sostenere le famiglie gravate da compiti assistenziali e da fatiche fisiche ed emotive che assistono il proprio congiunto a domicilio, fornendo loro sollievo, tempi di riposo dall'assistenza, accompagnamento, igiene della persona, consulenza per migliorare la relazione con l'assistito e per conservarne le capacità residue.

Le attività che si svolgono nel rispetto della dignità e della libertà della persona osservano i seguenti principi:

- Presa in carico della persona in modo uniforme, globale e flessibile di concerto con la famiglia
- Eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti necessari più appropriati, senza discriminazioni di sesso, religione, appartenenza etnica
- Qualità ed appropriatezza dei trattamenti
- Continuità e regolarità delle prestazioni
- Condivisione con gli Utenti e i familiari dei progetti
- Tutela della privacy
- Efficacia ed efficienza, intese quali valutazione dei risultati dell'intervento e del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti per migliorare qualitativamente i servizi offerti.

### DESTINATARI DEL SERVIZIO

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate. Il requisito prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver.
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver (la misura è infatti destinata a quegli anziani che risultano maggiormente compromessi nei livelli di autonomia e che, per poter stare al proprio domicilio, necessitano di un sostegno importante da parte dei familiari e/o caregiver).

In entrambi i casi è necessaria la presenza di un caregiver essendo la misura finalizzata a sostenere la permanenza il più a lungo possibile presso il proprio domicilio delle persone individuate come target.

Deve sussistere, come pre-condizione per l'accesso, la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

## COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Il Cittadino interessato alla misura di intervento, deve presentare la richiesta direttamente alla segreteria della RSA Emilio Bernardelli, previo appuntamento che può essere concordato telefonando al numero **02-99038239** negli orari di segreteria (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00) oppure inviando la documentazione tramite e-mail all'indirizzo [rsaaperta@clnicasancarlo.it](mailto:rsaaperta@clnicasancarlo.it)

Il Cittadino deve essere in possesso di:

- Carta di identità e codice fiscale di chi firma la richiesta.
- Carta di identità e codice fiscale del beneficiario della misura di intervento.
- Copia del verbale di invalidità o copia del referto del neurologo/geriatra attestante una forma di decadimento cognitivo.

Considerata l'elevata richiesta è presente una lista d'attesa, che tiene in considerazione:

1. La provenienza della segnalazione (prioritarie sono le segnalazioni da parte dei Servizi Sociali di zona).
2. La disponibilità delle figure professionali richieste.
3. La data di presentazione della domanda.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'equipe dell'RSA Aperta effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, assicurando i necessari raccordi territoriali. Se la persona, a seguito dell'esito della valutazione, risulta idonea all'attivazione del servizio, viene predisposto un progetto individuale (P.I.) di durata massima di 3 mesi. Il progetto individuale può essere riaggiornato quando le mutate condizioni della persona lo richiedano.

Sulla base del P.I., la RSA Aperta elabora il conseguente PAI (Piano assistenziale individuale) indicando interventi programmati, figure professionali coinvolte, modalità e tempi di attuazione.

I servizi previsti saranno di norma erogati al domicilio 7/7 giorni negli orari concordati con l'utente.

P.I. e PAI dovranno essere condivisi con la persona o con suo Amministratore di sostegno e con il Caregiver di riferimento e sottoscritti dagli stessi.

In sintesi la struttura provvederà a:

- Valutare la documentazione richiesta entro 5 gg lavorativi.
- Effettuare la valutazione multidisciplinare entro i 10 gg lavorativi successivi alla valutazione della Documentazione (considerato il numero elevato di persone in lista d'attesa, il cittadino verrà informato, al fine di vagliare la possibilità di scegliere un altro ente, che la VMD verrà fatta nel più breve tempo possibile).
- Attivare tutti gli interventi previsti dal PAI entro 30 gg lavorativi dalla valutazione multidisciplinare.

## SOSPENSIONI E/O INTERRUZIONI

Le interruzioni inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel fascicolo.

Qualora l'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI.

Interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la sospensione della presa in carico mentre quelle maggiori di 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre UdO sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

## TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGABILI DOPO VALUTAZIONE

- Utilizzo corretto di ausili, consulenza per prescrizione ausili e presidi, mantenimento abilità motorie e funzionali residue, educazione alla famiglia per cambi postura, movimentazione ecc.
- Igiene, assistenza nell'alimentazione, sollievo dall'assistenza per consentire al Caregiver di ritagliarsi tempo per sé, accompagnamento a passeggiate o luoghi di ritrovo del quartiere di vita per conservare relazioni amicali o abitudini di vita, compagnia educazione alla famiglia per igiene alimentazione, cambio posizione o sollevamento dal letto. Non è compresa nell'intervento la pulizia della casa.
- Giochi di stimolazione cognitiva per conservare le capacità cognitive residue, consigli al caregiver sull'interazione con l'assistito, stimolazione per capacità manuali o abitudini di vita.
- Counseling al familiare per migliorare la relazione con l'assistito, per mettere in atto comportamenti adeguati in caso di agitazione psico-motoria, perdite di memoria, aggressività, disturbi comportamentali.
- Supporto psicologico al caregiver in condizioni di stress al fine di evitare eccessivo coinvolgimento emotivo.
- Interventi di stimolazione cognitiva; interventi di supporto psicologico al Caregiver; interventi di stimolazione e/o mantenimento delle capacità motorie; igiene personale completa; consulenza e addestramento del Caregiver per l'adattamento degli ambienti abitativi; interventi di riabilitazione motoria; nursing; interventi di stimolazione cognitiva e di sostegno ai disturbi comportamentali nella demenza; terapia occupazionale e counseling (attività che tende a migliorare la qualità della vita promuovendo atteggiamenti attivi e propositivi).
- Intervento per il mantenimento delle abilità residue; consulenza alla famiglia/Caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione; consulenza alla famiglia/Caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale; interventi occasionali e limitati nel tempo in sostituzione al Caregiver; interventi di supporto psicologico.

Le figure professionali coinvolte nell'erogazione delle prestazioni sono: medico internista, medico geriatra, fisioterapista, operatore socio-assistenziale, l'educatore e nonché, qualora richiesto dal PAI, l'infermiere e lo psicologo.

È presente inoltre la figura del Care Manager che mantiene, contatti con le famiglie, con il compito di accompagnarle nel percorso di assistenza e cura assicurando i necessari raccordi territoriali.

## COMPETENZE E RESPONSABILITÀ DELLE SINGOLE FIGURE PROFESSIONALI

### Care manager

- Verifica i requisiti per l'accesso alla valutazione unitamente al Medico e redige in Progetto Individuale (PI).
- Coordina le risorse operative.
- Coordina l'equipe della RSA Aperta attraverso riunioni periodiche.
- È responsabile del progetto unico di aiuto.
- Unitamente al medico e all'equipe di cure redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- Esegue valutazione e verifica della qualità del Servizio.
- Mantiene contatti con il Caregiver mediante telefonate e/o visite domiciliari; orienta la famiglia rispetto alla rete dei servizi in relazione alla necessità dell'Utente.

### Medico

- Esegue la valutazione iniziale.
- Esegue educazione sanitaria all'utente e al Caregiver.

- Unitamente al Care Manager redige il progetto individuale (PI).
- Unitamente al Care Manager e all'equipe di cura redige il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- Esegue visita medica in relazione agli obiettivi del progetto di cura.

#### **Infermiere**

- Esegue educazione sanitaria all'utente e al Caregiver.
- Effettua la valutazione multidimensionale per quanto di competenza.
- Verifica i bisogni sanitario-assistenziali dell'utente e dà le opportune risposte.

#### **Fisioterapista**

- Esegue educazione sanitaria all'utente e al Caregiver.
- Esegue riabilitazione/riattivazione/mantenimento psico-fisico.
- Esegue verifica e addestramento sull'utilizzo degli ausili qualora necessari.

#### **Psicologo e/o Educatore**

- Esegue educazione sanitaria all'utente e al Caregiver.
- Supporta l'utente ed il contesto sociale in cui vive rispetto alla necessità di formazione ed educazione di pertinenza non sanitaria/assistenziale.
- Effettua sostegno psicologico al Caregiver mediante interventi individuali.

#### **Operatore Socio Sanitario**

- Esegue educazione sanitaria all'utente e al Caregiver.
- Supporta o si sostituisce all'utente nelle manovre di Igiene personale in relazione alle risorse residue.

#### **Personale Amministrativo**

- Orienta e assicura in generale l'informazione ai cittadini.
- Facilita l'accesso al Servizio attraverso informazioni sulle prestazioni erogate.
- Si occupa del front office e del Call Center.

## **COME CONTATTARCI**

### **SERVIZIO DI RSA APERTA EMILIO BERNARDELLI**

Via Maresciallo Giardino 22- Piano terra- 20037 Paderno Dugnano (MI)

Tel. 02/99038239 – e-mail: [rsaaperta@clnicasancarlo.it](mailto:rsaaperta@clnicasancarlo.it)

Orari segreteria organizzativa: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00

## **UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO**

Per eventuali reclami e segnalazioni è disponibile l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP):

- Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.00
- Tel. 02/99038499
- E-mail: [urp@clnicasancarlo.it](mailto:urp@clnicasancarlo.it)

Le segnalazioni avranno risposta scritta entro 30 giorni.

## **INFO**

- È possibile richiedere in segreteria copia della documentazione sanitaria compilando il modulo M 1773 Richiesta documenti sanitari o residenziali.
- La struttura periodicamente distribuisce all'utenza un questionario di gradimento M 1647 Customer Satisfaction

## COME RAGGIUNGERCI

**RSA Emilio Bernardelli**

**Via Maresciallo Giardino 22**

20037 Paderno Dugnano MI

Tel. 02/99038239

Fax. 02/9186247

E-mail: [rsaaperta@clinciasancarlo.it](mailto:rsaaperta@clinciasancarlo.it)

### *In autobus:*

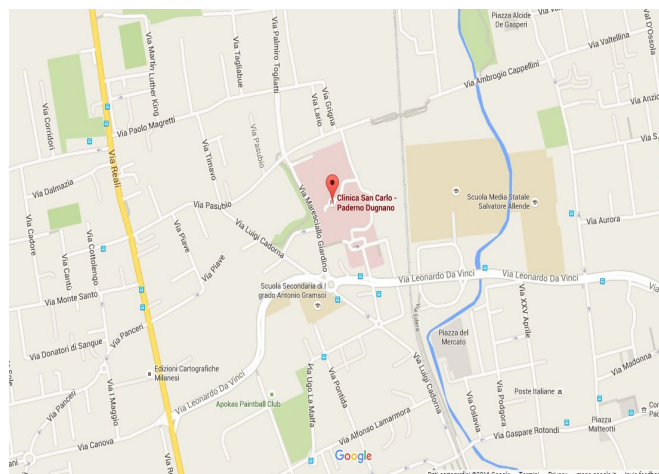
Autobus urbano di linea Stazione Ospedale.

### *In treno:*

Stazione di Paderno Dugnano, Via IV novembre, 2

### *In auto:*

SS35 Milano-Meda, uscita 4 Paderno Dugnano.



## DOCUMENTI DI INTERESSE

- **Modulo 1157 SEGNALAZIONI URP.** Questo modulo può essere utilizzato per presentare un reclamo oppure un encomio.
- **Modulo 1647 CUSTOMER SATISFACTION CURE DOMICILIARI e RSA APERTA.** L'utente compila questo modulo per esprimere il proprio grado di soddisfazione del Servizio Cure Domiciliari.
- **Modulo 1773 RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI O RESIDENZIALI.** Questo modulo può essere utilizzato per richiedere la copia del proprio fascicolo documentale.