

AGGIORNAMENTI

Carta dei Servizi
AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA
SANTA CHIARA

Revisione n. 12 del 06.09.2011
Carta dei Servizi



6. Accettazione e modalità d'ingresso

Per l'ingresso in RSA è necessario prendere contatto con l'Ufficio relazioni con il pubblico della Casa di Riposo o con l'ASL della provincia di Lodi, presso le sedi dei vari distretti.

L'accettazione della domanda è vincolata alla compilazione del documento di verifica della situazione economica. Il modulo si può ritirare presso l'URP della struttura e deve essere consegnato all'U.O economico finanziaria negli orari indicati sul modulo.

6.1 LISTA D'ATTESA

Se accettata, la domanda è inserita nella lista d'attesa, gestita dalla Casa di Riposo, sulla base degli indicatori di dipendenza funzionale, di instabilità clinica e di fragilità sociale. Sono previste due liste d'attesa, distinte in base al sesso, e le stesse sono poi ulteriormente suddivise in base all'unità d'offerta a cui la richiesta risulta essere adeguata: RSA e nucleo Alzheimer

6.2 L'ACCOGLIENZA IN STRUTTURA

L'ammissione degli ospiti è consentita tutti i giorni della settimana, esclusa la domenica.

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite e la famiglia saranno accompagnati in reparto dal coordinatore, in reparto il coordinatore procederà a fornire alla famiglia e all'ospite le prime informazioni volte a facilitare l'inserimento dell'ospite in struttura, mentre il medico effettuerà la

prima visita e raccolta dei dati sanitari. Il percorso di accoglienza che ha inizio il giorno dell'ingresso procederà nei giorni successivi in attuazione allo specifico protocollo.

Successivamente il familiare dovrà presentarsi all'URP per la compilazione del contratto d'ingresso. Dovrà inoltre presentarsi all'ufficio ragioneria ed economato per il disbrigo delle altre pratiche amministrative. È possibile programmare visite di conoscenza della struttura prima dell'ingresso contattando l'ufficio relazioni con il pubblico al numero 0371403217.

6.3 LA RETTA DI DEGENZA

Il ricovero prevede oneri a carico dell'ospite. Tuttavia, se il reddito dell'anziano o del nucleo familiare è insufficiente, il Comune di provenienza può intervenire ad integrare la retta.

L'importo della retta è definito annualmente dal Consiglio di amministrazione dell'Ente, per conoscerlo è necessario rivolgersi all'URP.

La retta comprende tutte le prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, i farmaci, gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc), presidi per le lesioni cutanee da decubito, ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine). Comprende altresì tutti i servizi alberghieri: la lavanderia, il servizio di parrucchiere



e barbiere, manicure e pedicure, il vitto e le attività ricreative.

Nella retta non sono compresi l'acquisto di protesi dentarie, acustiche, oculari; così come non è compreso il trasporto per visite specialistiche non richieste dalla Struttura o per accertamento d'invalidità.

Le rette devono essere corrisposte a decorrere dal giorno in cui il familiare conferma l'accettazione del posto in struttura, vale a dire dal momento in cui il posto viene riservato al nuovo Ospite e sino al giorno in cui la camera dell'Ospite viene liberata dagli effetti personali.

In caso di ritardo nell'inserimento dell'Ospite (primo in graduatoria) per cause non imputabili all'Ente, la retta deve essere corrisposta a decorrere dal giorno di comunicazione della disponibilità del posto letto fino a un massimo di n.5 giorni, oltre i quali si procede alla chiamata del secondo in graduatoria.

La retta deve essere versata anticipatamente entro il 10 di ciascun mese.

6.4 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del deposito cauzionale e della retta dovrà essere effettuato a mezzo di:

- bonifico bancario, sul conto corrente dell'Ente acceso presso l'istituto di credito ove svolge il servizio di tesoreria,
- versamento brevi manu allo sportello del suddetto tesoriere,
- tramite addebito permanente in conto corrente bancario.

La retta deve essere versata in anticipo entro il 10 del mese.

6.5 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto dell'ammissione dell'Ospite dovrà essere versato il deposito cauzionale infruttifero, pari a una mensilità.

Il deposito verrà rimborsato solo dopo la dimissione dell'Ospite, ad avvenuta emissione di tutte le fatture di addebito e previa verifica del regolare pagamento di tutte le diarie e delle eventuali spese accessorie connesse al ricovero.

Sono esclusi a riguardo i Posti di sollievo.



7. Tutela e partecipazione

7.1 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

Il sistema della valutazione della qualità si propone di verificare se le risorse disponibili sono state impiegate in modo adeguato, e se gli obiettivi prefissati si stanno davvero conseguendo.

Per realizzare tale intento l'Istituto cura le relazioni con l'Utenza ed i Cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- Informazione
- Tutela
- Partecipazione e verifica

7.2 INFORMAZIONE

La predisposizione e diffusione di documenti informativi, tra i quali la Carta dei Servizi, costituisce uno dei principali canali di informazioni.

Oltre ad essere un requisito per l'autorizzazione e per l'accreditamento delle RSA, la gestione della comunicazione, esterna ma anche interna, risulta fondamentale nel processo di erogazione di un servizio realmente vicino alle esigenze degli Utenti.

E' prevista inoltre anche una cosiddetta carta di nucleo che contiene informazioni specifiche relative al funzionamento del reparto e agli operatori qui impiegati. La carta di nucleo viene consegnata all'ingresso ad ogni ospite e familiare.

In ogni reparto, nei pressi dell'ambulatorio, è affisso l'organigramma di reparto. All'entrata del reparto è inoltre possibile vedere affisso un documento contenente le indicazioni per individuare le corrispondenze tra divisa

dell'operatore e figura professionale . Accanto alla portineria, e nei reparti sono presenti delle bacheche dove vengono affissi avvisi e comunicazioni rivolte ad ospiti e familiari. Tale documentazione si può trovare affissa anche all'Albo dell'Ente.

7.3 TUTELA

I requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento della RSA individuano nell'URP quale punto di riferimento informale, immediate, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami verbali o scritti direttamente all'URP. I reclami in forma scritta possono essere presentati attraverso la compilazione di un apposito modulo che si trova in portineria o allegato alla presente carta dei servizi.

L'utente può poi consegnare lo stesso documento o direttamente all'URP negli orari di apertura, o imbucarlo nell'apposita cassetta posta accanto all'ingresso della portineria. L'Ufficio provvede a dar risposta per iscritto in modo tempestivo e comunque non oltre i 30 giorni indicati dal regolamento dell'ASP.

Una volta individuata la soluzione della problematica il personale dell'URP provvede a convocare telefonicamente chi ha firmato il modulo e viene stilato un verbale di chiusura della segnalazione.

7.4 PARTECIPAZIONE E VERIFICA

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli Utenti e degli organismi che li rappresentano.

L'Istituto garantisce la verifica degli obiettivi, almeno annualmente, dando pubblicità ai risultati ottenuti, attraverso incontri con i familiari degli ospiti o attraverso comunicazione scritta.

La verifica della qualità del servizio viene effettuata tramite:

- la raccolta dei reclami e segnalazioni da imbucare nell'apposita cassetta affissa all'esterno del locale portineria. L'analisi di tale materiale consente di evidenziare le disfunzioni croniche o episodiche relative

ad un determinato servizio, oltre a permetterne la stima in termini di miglioramento o peggioramento;

- l'elaborazione dei risultati dei questionari volti a rilevare la soddisfazione degli Utenti. I questionari vengono distribuiti e somministrati annualmente agli ospiti, ai loro familiari e al personale. Le modalità con la quale viene rilevata la soddisfazione dell'utente è contenuta in un apposito protocollo depositato presso l'ufficio URP. Una volta elaborati i risultati, gli stessi vengono messi a disposizione degli utenti durante gli incontri periodici, come allegato alla carta dei servizi ed infine viene dato agli stessi la possibilità di visionare i dati integrali delle rilevazioni depositati presso l'URP.
- È stato definito per l'anno 2010 un piano di coinvolgimento dei familiari degli ospiti e degli utenti, che prevede il loro coinvolgimento su tre livelli e quindi attraverso tre tipologie di incontri:
 1. due incontri l'anno con il consiglio d'amministrazione
 2. un incontro ogni tre/quattro mesi con l'equipe del reparto di appartenenza
 3. un colloquio con l'equipe curante a seguito della stesura del piano assistenziale individualizzato d'ingresso e ad ogni variazione significativa dello stesso.



2009

8. Progetti e programmi

8.1 ASPETTI STRUTTURALI

Si sono conclusi i lavori di ristrutturazione al termine dell'anno 2010 per adeguamento agli standard strutturali, in linea con la Delibera Regionale n.7435/2001.

8.2 QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

La qualità è un fenomeno multidimensionale e dinamico, che dipende da numerosi fattori tra loro correlati oltre che dalle aspettative e dalle esperienze individuali. In virtù di tale convinzione, sul piano di miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Istituto concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali, che compongono l'équipe multiprofessionale;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'Utenza;
- studiare strumenti per migliorare la partecipazione dell'Utenza al miglioramento della qualità del servizio;
- ottimizzare l'organizzazione attraverso l'applicazione di piani di lavoro per il personale ausiliario, oltre che attraverso l'adozione di protocolli operativi per la gestione di problematiche sanitarie ed alberghiere, connesse alla permanenza dell'Ospite in Struttura;
- migliorare il processo di accoglienza dell'Ospite;
- aumentare il livello di qualità dei servizi alberghieri (lavanderia, vitto, pulizie ...), attraverso un costante e continuo controllo;

- migliorare la qualità degli interventi assistenziali sugli Ospiti, attraverso l'attribuzione delle mansioni di igiene dei locali all'impresa di pulizie e attraverso opportuni interventi formativi e di supporto al personale.

8.3 CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI E DELLE ATTIVITA'

Continua in diverse forme l'attività di controllo finalizzata a verificare la qualità delle prestazioni erogate, il rispetto di standard interni e di procedure definite.

8.4 IL CODICE ETICO

L'ASP Santa Chiara dal 1 aprile 2010 si è dotata di un Codice Etico. Obiettivo fondamentale di questo strumento, è quello di definire i comportamenti, le responsabilità etiche e sociali dei componenti del Consiglio d'Amministrazione, dei dipendenti, degli operatori, dei professionisti, dei volontari, di terzi interagenti con l'ASP verso i gruppi di stakeholder (portatori di interesse), promuovendo una gestione equa dell'attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione dell'ASP Santa Chiara, in modo da creare fiducia nei confronti dell'ente sia all'interno che all'esterno di esso.

Lo scopo del Codice è altresì l'adozione di principi etici condivisi in relazione a comportamenti che possono integrare fattispecie di reato previste dal Decreto legislativo n.231 del 8.6.2011.

Costituiscono la struttura del codice etico, una parte più generale che descrive i principi, i fondamenti etici, nonché i criteri di condotta generale, segue il riferimento alla legge 231/2001, quindi si affrontano nello specifico gli aspetti etico-comportamentali della relazione con gli ospiti/utenti, con i fornitori, con il personale, con i volontari, quindi le relazioni istituzionali e le normative di riferimento.

Il codice è a disposizione di tutti i destinatari, si trova facilmente reperibile alla bacheca sopra il "timbratore", ma L'ASP sta adottando tutte le misure necessarie per raggiungere adeguatamente tutti i destinatari sopra individuati.



Finito di stampare nel mese di ottobre 2011

Grafica e stampa

 *arti grafiche*

The logo for Sollicitudo consists of the word 'Sollicitudo' in a stylized, multi-colored font. The letters are: 'S' (green), 'o' (yellow), 'l' (blue), 'l' (red), 'i' (green), 'c' (blue), 'i' (red), 't' (green), 'u' (yellow), 'd' (blue), 'o' (red). The word is followed by the phrase 'arti grafiche' in a black, italicized serif font.

Lodi - Via Selvagreca (z.a.)
Tel. 0371.421.430 • E-mail: info@sollicitudo.it
www.sollicitudo.it

