

Carta dei Servizi

RSA Aperta



Documento aggiornato al 07 Luglio 2023

Gentile Utente, egregio familiare,
Vi ringraziamo di aver pensato alla nostra Residenza ed aver
deciso di verificare la bontà della nostra offerta di servizi,
erogati con trasparenza, uguaglianza, riservatezza e
tempestività, attenti alla qualità ed al suo continuo
miglioramento.

Questa Carta dei servizi della nostra Residenza è una
risposta alle Vostre necessità di informazioni chiare e
complete sul nostro servizio ma desidera anche essere un
documento importante e significativo, che impegni gli
operatori tutti e ciascuno di loro ad "essere" quanto Vi
stiamo assicurando, in linea con gli obiettivi generali e
specifici che il nostro Consorzio persegue e con quanto le
leggi nazionali e regionali ci chiedono.

Il nostro obiettivo è il miglioramento della qualità di vita dei
nostri ospiti ed indirettamente dei loro familiari. La nostra
organizzazione, facendo propri i principi, i diritti e i doveri
espressi nella Carta dei Diritti della Persona anziana, aspira
a poter partecipare attivamente alla elevazione della qualità
della vita dell'intero territorio nel quale opera, alla
realizzazione di un modello organizzativo aziendale
avanzato ed integrato, attento anche al benessere dei
propri collaboratori, alla loro formazione ed alla loro
soddisfazione.

Dr.ssa Cristiana Bonfanti
Responsabile Sociosanitaria

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della R.S.A., "Residenze del Sole", si ispira ai principi fondamentali indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e tiene conto della "Carta dei diritti dell'Anziano" e delle normative regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

Sommario

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | DOVE SIAMO | 4 |
| 2 | CHI SIAMO | 5 |
| 2.1 | CENNI ISTITUZIONALI | 5 |
| 2.2 | LA "MISSION" | 5 |
| 2.3 | CODICE ETICO COMPORTAMENTALE | 5 |
| 2.4 | ORGANISMO DI VIGILANZA | 6 |
| 3 | I NOSTRI VALORI | 6 |
| 3.1 | I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| 3.2 | LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA | 7 |
| 4 | IL SERVIZIO RSA Aperta | 8 |
| 5 | A CHI SI RIVOLGE | 8 |
| 6 | COME SI ATTIVA | 8 |
| 7 | COSA SUCCIDE DOPO LA VALUTAZIONE della RSA | 9 |
| 8 | EROGAZIONE DELLA MISURA | 9 |
| A) | INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA | 9 |
| | (gli interventi sono poi differenziati in relazione al livello di gravità della malattia): | 9 |
| B) | INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI | 11 |
| 9 | INCOMPATIBILITÀ | 12 |
| 10 | SOSPENSIONI E INTERRUZIONI | 12 |
| 11 | ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO | 12 |
| 12 | FASCICOLO UTENTE | 12 |
| 13 | RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY | 12 |
| 14 | ASSENZA DELL'UTENTE | 13 |
| 15 | PRESENTAZIONE RECLAMI | 13 |
| 16 | SOSPENSIONI E INTERRUZIONI | 13 |
| 17 | DOCUMENTI ALLEGATI | 13 |

1 DOVE SIAMO



La RSA delle "Residenze del Sole" si trova in via Bernini 14, in Cinisello Balsamo (MI)
E' circondata dal Parco del Grugno Torto e ha un ampio giardino plantumato con siepi di essenze e
due vialetti di camminamento.

Tel. 02/61.11.11.1 - fax 02/61.11.11.202

E-mail accoglienza@residenzedelsole.org sito internet www.residenzedelsole.org

E' raggiungibile in auto: tangenziale Est – uscita Nova Milanese - S.P. 31, parcheggio auto nella parte
sinistra della struttura.

2 CHI SIAMO

2.1 CENNI ISTITUZIONALI

La RSA Aperta è un servizio di assistenza domiciliare erogato da "Residenze del Sole" Consorzio sociale soc.coop.

Il Consorzio Sociale "Residenze del Sole soc. coop." gestisce, oltre alla RSA Aperta, anche una **Residenza Sanitaria Assistenziale**, un **Centro Diurno Integrato** e una **Comunità Alloggio**.

La struttura di via Bernini 14 dove sono situati la RSA ed il CDI nasce nel 2003 grazie al contributo della Regione Lombardia F.R.I.S.L. 97/98 e di alcune Cooperative del territorio, in particolare UniAbita di Cinisello Balsamo, Coop Lombardia e Abitare soc. coop. di Milano Niguarda; successivamente anche le Cooperative La Nostra Casa e Armando Diaz di Cinisello Balsamo hanno contribuito con il loro impegno economico.

Compiono il Consorzio cinque Cooperative sociali del territorio che operano nell'ambito dei servizi alla persona, oltre al Consorzio Il Sole che gestisce due Poliambulatori specialistici in Cinisello Balsamo:

- **Ital Enferm**, di Brugherio: è la cooperativa cui sono affidati in outsourcing i servizi socio-sanitari assistenziali erogati dal Consorzio attraverso personale infermieristico, animativo/educativo, ausiliario, riabilitativo, parrucchiere, addetti alla reception ed alla lavanderia. La cooperativa gestisce anche i trasporti sanitari assistiti e servizi infermieristici, assistenziali ed educativi per altre strutture della Lombardia
- **Cooperativa Lotta Contro l'Emarginazione**, di Sesto San Giovanni: eroga servizi e progetti sociali, assistenziali e di cura rivolti a persone, adulti e giovani, con disabilità, disagio sociale e mentale; da giugno 2015 le è affidato il servizio di pulizie e sanificazione della struttura di via Bernini e della Comunità Alloggio di via Giolitti;
- **Arcipelago**, di Cinisello Balsamo: cooperativa legata all'ANFFAS, specializzata nei servizi a persone con disabilità intellettuale e/o relazionale;
- **Il Torpedone**, di Cinisello Balsamo, coop. cui sono affidati i servizi domiciliari (RSA Aperta); gestisce un altro CDI a Cinisello e diversi progetti di integrazione sociale in collaborazione con il Comune di Cinisello Balsamo;
- **Anteo**, unica cooperativa più decentrata, con sede a Biella: vanta un ampio know how nell'erogazione di servizi agli anziani (33 RSA per un totale di 1811 posti letto), ai pazienti psichiatrici (214 posti letto, 3 Centri Diurni) e disabili (127 posti letto, centri diurni).

2.2 LA "MISSION"

La Carta dei Servizi della R.S.A. delle "Residenze del Sole" descrive l'attività svolta all'interno della struttura, che in sintesi è quella fornire servizi assistenziali e sanitari di alto livello qualitativo a favore delle persone ultrasessantacinquenni residenti nella Regione Lombardia, con limitazioni di autonomia fisica, psichica e/o sociale, per le quali risulti difficile un'adeguata assistenza domiciliare.

L'attività è caratterizzata da prestazioni sanitarie qualificate e da un elevato livello di umanità, indispensabile per garantire la dignità della persona.

2.3 CODICE ETICO COMPORTAMENTALE

La Residenza è dotata di un Codice etico comportamentale che costituisce parte integrante del Modello Organizzativo del Consorzio e si compone delle norme e delle regole di comportamento cui devono attenersi tutti i dipendenti e i collaboratori a vario titolo. Una copia in visione è disponibile su richiesta presso gli uffici della Direzione ed è comunque consultabile sul sito internet.

2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di vigilanza opera all'interno del Consorzio al fine di garantire imparzialità, autorevolezza e condotta impostate a valori etici. Operativamente verifica con i vari segmenti di attività che il Codice etico comportamentale venga effettivamente rispettato e relaziona almeno una volta all'anno alla Direzione ed al Consiglio di Amministrazione in merito alle verifiche effettuate.

3 I NOSTRI VALORI

3.1 I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

La R.S.A. "Residenze del Sole" è una struttura residenziale, aperta, finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale a persone non autosufficienti. La centralità dell'anziano, la qualità della sua vita e la promozione della sua salute, così come l'importanza del suo ruolo sociale, pur se limitato all'interno di una struttura, sono i nostri riferimenti. In quest'ottica noi garantiamo:

- ⌚ Un'assistenza qualificata
- ⌚ La formazione continua del personale, finalizzata alla rivalutazione della motivazione e della professionalità
- ⌚ Il massimo livello possibile di qualità della vita e di salute per l'Ospite
- ⌚ Il mantenimento, dove possibile, della capacità funzionale residua dell'Ospite
- ⌚ Interventi personalizzati.

I valori guida della nostra organizzazione sono:

Eguaglianza

Ogni nostro Ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I comportamenti di tutti gli operatori, nei confronti dei nostri ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Partecipazione

La Residenza garantisce ad ogni Ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; garantisce la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.

Efficienza ed efficacia

I nostri servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia e vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi (incontri d'équipe).

L'Ospite e i suoi familiari hanno la possibilità di chiedere l'intervento del **Difensore Civico Territoriale**, in tutti i casi sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; hanno inoltre la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS.

Continuità

La Residenza assicura la continuità e regolarità delle cure ed in caso di eventuale funzionamento irregolare o di interruzione del servizio per cause non dipendenti dalla sua volontà, adotta tutte le misure possibili volte a garantire agli ospiti il minore disagio possibile.

Libertà

3.2 LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La "Carta dei Diritti dell'anziano", che riproduciamo integralmente, è inserita nella Delibera della Giunta della regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n° 7/7435. Tutti gli operatori della nostra Residenza la conoscono e ne condividono le affermazioni, a tutela dei nostri ospiti ed in aiuto al miglioramento della qualità della vita delle persone anziane in senso lato.

| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
|--|--|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica. |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti. | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione. |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza. | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità. |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere. | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio sti-mola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera. | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |
| Di avere una vita di relazione. | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività. | Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

4 IL SERVIZIO RSA Aperta

La misura "RSA/ Aperta", ai sensi della DGR 2942 del 19 dicembre 2014, è un servizio pensato da Regione Lombardia a sostegno delle famiglie che, al domicilio si prendono cura di anziani non autosufficienti. La misura riconosce la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi di assistenza domiciliare erogabili dalle RSA, per la durata massima di un anno sulla base del progetto individuale definito dall' equipe dell' Ente gestore prescelto dalle famiglie .

La Residenza Sanitaria Assistenziale delle Residenze del Sole Consorzio Sociale ha aderito alla richiesta della Regione e attraverso la Carta dei Servizi fornisce informazioni sul proprio servizio. Tale percorso ha come obiettivo il favorire la permanenza al domicilio dell'anziano con adeguati supporti di sostegno ed eventuale addestramento del care giver (familiare, badante ecc..) e/o del nucleo familiare.

5 A CHI SI RIVOLGE

In accordo con la normativa regionale vigente la Rsa Aperta è un servizio che si rivolge a:

- **Persone anziane affette da demenza.** La diagnosi di demenza deve essere certificata da uno specialista neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata. Le forme di demenza senile e di decadimento cognitivo costituiscono una problematica avente un forte impatto per la famiglia che se ne deve fare carico, determinando un conseguente importante onere, sia economico, che emotivo. La Rsa Aperta offre un sostegno in tal senso.
- **Persone di età pari o superiore a 75 anni non autosufficienti.** Se in una prima fase di applicazione di questa misura, Regione Lombardia aveva destinato tale intervento solo alla popolazione affetta da demenza, dal 2015 si estende il campo di applicazione anche a questa fascia, caratterizzata da altrettanta fragilità. Per poter attivare la misura Rsa aperta, in questo caso, la persona fragile deve avere il riconoscimento di invalidità civile al 100%

In entrambi i casi i destinatari dell'intervento devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale, che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

6 COME SI ATTIVA

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta utilizzando il modello regionale della domanda www.regione.lombardia.it;

La RSA individuata dal cittadino svolgerà le primarie attività di preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari accordi territoriali (MMG, Comune ecc. .)

7 COSA SUCCIDE DOPO LA VALUTAZIONE della RSA

Una volta effettuata la valutazione multidimensionale domiciliare la RSA Residenza del Sole procede alla definizione del Progetto individualizzato di cura.

Il progetto individualizzato prevedrà:

- Obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.
- Sarà condiviso con la persona (o suo Amministratore di sostegno) e con il caregiver di riferimento e sottoscritti dagli stessi.

Laddove la situazione clinico- assistenziale lo richieda, la Residenza darà informazione del Progetto Individualizzato al Medico di Medicina Generale ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

Saranno programmate delle rivalutazioni in base alle mutate condizioni del paziente ed eventualmente potranno essere apportate delle modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato e vicino alle reali esigenze del paziente, seppur nel rispetto della normativa che disciplina la materia.

8 EROGAZIONE DELLA MISURA

In accordo con la normativa, gli interventi che si possono realizzare e che la Residenza de Sole, con la sua esperienza e con le risorse a sua disposizione, garantisce di poter attuare sono previsti in due diverse aree di interventi:

A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

(gli interventi sono poi differenziati in relazione al livello di gravità della malattia):

- **Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio-ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

- **Interventi di stimolazione cognitiva**

Si tratta di interventi specifici individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su tecniche mirate e differenziate. L'obiettivo è massimizzare le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, per mantenere il più a lungo possibile l'autonomia individuale.

- **Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento**

Si tratta di interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

- **Interventi di supporto psicologico al caregiver**

Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza

- **Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

- **Interventi di Igiene completa**

Si tratta di intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto del caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

- **Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento**

Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio in presenza di disturbi del comportamento della persona.

- **Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia ad individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

- **Interventi di riabilitazione motoria**

Si tratta di interventi erogabili al domicilio finalizzati alla riabilitazione motoria.

- **Nursing**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

- **Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'addestramento e la protesizzazione degli ambienti abitativi**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

- **Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia

B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

- **Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura**

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio-ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste.

- **Interventi per il mantenimento delle abilità residue**

Si tratta di interventi che possono avere anche una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia, finalizzati al conservare il più lungo possibile le capacità/abilità personali.

- **Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi**

Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze dell'anziano. Hanno l'obiettivo di favorire la mobilità e l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio.

- **Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.

- **Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale**

Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.

- **Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver**

Si tratta di interventi, non prevalenti rispetto al piano di assistenza, volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste e occasionali.

9 INCOMPATIBILITA'

E' stata resa incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità di offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali e continuative di soli prelievi erogati in ADI.

La fruizione di RSA Aperta risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, misura B2, SAD)

10 SOSPENSIONI E INTERRUZIONI

Le interruzioni della misura inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico. Le interruzioni invece superiori ai 15 gg comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori ai 30 gg prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità di offerta socio sanitarie prevede la chiusura del progetto.

11 ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'ufficio RSA Aperta della Residenza del Sole è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

Per informazioni è possibile fissare un appuntamento con la coordinatrice del servizio Marzia Zambonin presso l'ufficio accoglienza in Residenza - via Bernini, 14 – 20092 Cinisello Balsamo telefonando al numero 02 61 11 11 1 oppure inviando una mail ad accoglienza@residenedelsole.org.

Le prestazioni di RSA Aperta vengono erogate dal lunedì al sabato.

Le festività di calendario implicano una sospensione del servizio domiciliare.

Per qualunque comunicazione è a disposizione dell'utenza il centralino della RSA, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.00 il sabato e la domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.30 alle ore 18.00.

12 FASCICOLO UTENTE

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate su un diario che insieme alla Valutazione, al Programma di Assistenza Individuale (PAI), alle scale di valutazione e alla documentazione di attivazione costituiscono il fascicolo socioassistenziale e sanitario dell'utente.

Il diario è uno strumento di valutazione del lavoro certificato giornalmente dal professionista ed è affidato alla famiglia dell'utente presso il domicilio.

Lo stesso, compilato in ogni sua parte, indica: il nome e il cognome dell'utente; il mese e il giorno di svolgimento delle prestazioni; orari di erogazione del servizio; le firme degli operatori coinvolti e del care giver presente al momento dell'accesso.

Il diario clinico può essere visionato in ogni occasione, dal Medico di Medicina Generale, dalla famiglia dell'utente e dal personale ATS in sede di verifica al domicilio.

Ogni mese di assistenza il diario viene raccolto e restituito al coordinatore del servizio.

13 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza del Sole si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili (Allegato A).

14 ASSENZA DELL'UTENTE

In caso di assenza dell'utente (ricovero ospedaliero, ferie o altro) la famiglia dovrà dare immediata comunicazione all'ufficio RSA Aperta.

15 PRESENTAZIONE RECLAMI

La Residenza Sanitaria Assistenziale delle Residenze del Sole Consorzio Sociale reputa fondamentale conoscere l'opinione degli utenti e dei parenti sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi. Eventuali reclami o segnalazioni possono essere inoltrati all'Ente in modo informale, purché per iscritto, presso la RSA o via mail ad accoglienza@residenzedelsole.org. Verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal coordinatore del servizio.

16 SOSPENSIONI E INTERRUZIONI

Le interruzioni della misura inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico. Le interruzioni invece superiori ai 15 gg comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori ai 30 gg prevedono la chiusura della presa in carico. La presa in carico presso altre unità di offerta socio sanitarie prevede la chiusura del progetto.

17 DOCUMENTI ALLEGATI

Allegato A - Modulo Privacy