



CARTA DEI SERVIZI Misura RSA APERTA





LA CARTA DEI SERVIZI

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento per ribadire con orgoglio la specificità e l'identità della nostra Cooperativa che da oltre trent'anni d'anni si occupa della gestione dei Servizi Socio-Sanitari ed educativi.

Orgoglio e soddisfazione che nascono dalla constatazione che SANITHAD ha sviluppato dal 1982 a oggi, una struttura molto articolata, forte e produttiva, altamente qualificata nella varietà delle professionalità presenti al servizio dell'utenza.

L'auspicio è che con tale documento tutti i nostri interlocutori, tutti i nostri stakeholder, possano conoscerci meglio, in modo più approfondito, così come noi siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività e delle prestazioni che prestiamo: tutto ciò per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

Questa carta dei servizi costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati, un "diritto alla salute" che prende avvio fin dalla conoscenza delle modalità di accesso ai servizi.

PRESENTAZIONE SANITHAD SERVIZI SOCIALI E ORGANISMI SOCIALI

➤ SCHEDA ANAGRAFICA E SCOPI SOCIALI

Denominazione: SANITHAD Servizi Sociali Soc. Cooperativa Sociale Onlus
(è quindi un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale)

- ✧ Sede Legale: Via degli Estensi, 135 – 45021 BADIA POLESINE (RO)
Tel. 0425/594656 Fax 0425/594656
- ✧ Sede amministrativa: Via Altobelli, 3 – 46100 MANTOVA (MN)
Tel. 0376/360.360 – Fax 0376/221989
- ✧ Codice Fiscale – Partita IVA 0130 481 0201
- ✧ Costituzione: 29.12.1982 presso Notaio Mario Nicolini di Mantova
- ✧ Iscrizione al Registro delle Imprese di Rovigo al n° 01304810201 Iscrizione all'Albo Regionale all'Albo della Regione Veneto sezione A al n. A/RO/0061 dal 23.11.2010 e fino al 25.11.2010 presso la Regione Lombardia con numero d'iscrizione: sez. A n. 12 ininterrottamente dal 08.11.1993 (istituiti ai sensi dell'art. 9 della legge n. 381/1991);
- ✧ Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali istituito presso la Camera di Commercio al n° al n° A104152 del 03.02.2005
- ✧ Iscrizione alla ALCST della LEGA Cooperative e Mutue dal 1984

SANITHAD è una Cooperativa Sociale retta e disciplinata dai principi della mutualità senza scopo di lucro. Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo uno, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381. La cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta.

I soci prestatori di lavoro intendono perseguire lo scopo di nuove occasioni di lavoro per se stessi ed eventualmente anche per altri lavoratori, rispettivamente sotto forma di rapporto ulteriore di lavoro fra soci e società tramite la gestione in forma associata dell'impresa, oppure di solo rapporto di lavoro per i lavoratori non Soci. La prestazione lavorativa dei Soci cooperatori in favore della Società può avvenire anche in forma di collaborazione autonoma.

➤ **OGGETTO SOCIALE**

Oggetto della cooperativa sono le attività socio sanitarie ed educative di cui all'articolo uno, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381, da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e specificatamente le seguenti:

- provvedere all'assistenza e cura a domicilio degli anziani o comunque soggetti problematici a rischio di emarginazione;
- offrire, tramite i soci, assistenza ed orientamento, anche a domicilio, a bambini e giovani garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia, avendo presente ogni aspetto educativo e pedagogico;
- offrire le assistenze di cui sopra anche in caso di degenza presso ospedali, case di riposo e luoghi di soggiorno;
- attrezzare laboratori specialistici per il recupero psicomotorio di soggetti problematici ed a rischio di emarginazione;
- organizzare servizi di volontariato impostato con criteri mutualistici ed assistenziali in genere;
- gestire servizi sociali (Centri Sociali, Comunità Educative, Centri Aperti, Mense Sociali, Case di Riposo, Residenze Socio-Assistenziali, ecc....);
- provvedere all'inserimento lavorativo individualizzato di soggetti problematici o a rischio di emarginazione tramite la gestione di attività produttive, agricole o di servizi;
- organizzare attività di animazione sia per bambini che adolescenti o adulti, tendenti all'espressione della personalità ed in grado di favorirne l'armonico sviluppo;
- organizzare interventi di prevenzione e trattamento di situazioni patologiche che possono causare emarginazione e disadattamento;
- cooperare nella gestione di asili nido, scuole materne e luoghi per l'infanzia;
- realizzare attività di ricerca nelle aree di servizio sociale sopra indicate;
- programmare la pubblicazione di articoli, quaderni e libri relativi alle diverse aree di ricerca.

➤ **GLI ORGANISMI SOCIALI**

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE *in carica 3 anni: dal 29.04.2019 al 29.04.2022 - data scadenza mandato:* il C. di A. è investito dei più ampi poteri per la gestione della società. Esso può deliberare pertanto su tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che comunque rientrino nell'oggetto sociale, fatta eccezione di quelli che per legge sono di esclusiva competenza dell'Assemblea. E' composto di cinque membri effettivi:

BADINELLI D.ssa MARZIA nata ad Asola (MN) il 13.09.1968 (Presidente)
(PRESIDENTE)
CF: BDN MRZ 68P53 A470 T

MARETTI D.ssa FEDERICA nata a Mantova il 02.03.1978
(VICE-PRESIDENTE)
CF: MRT FRC 78C42 E897 W

SALMISTRARO MIRCA nata a Mantova il 04.11.1964
(CONSIGLIERE)
CF: SLM MRC 64S44 E897 A

GANZERLA D.ssa MONICA nata a Quistello (MN) il 20.01.1968
(CONSIGLIERE)
CF: GNZ MNC 68A60 H143

SILVIA MARCELLO nata a Rovigo (Ro) il 16.06.1978
(CONSIGLIERE)
CF: MRCSLV78H56H620 O

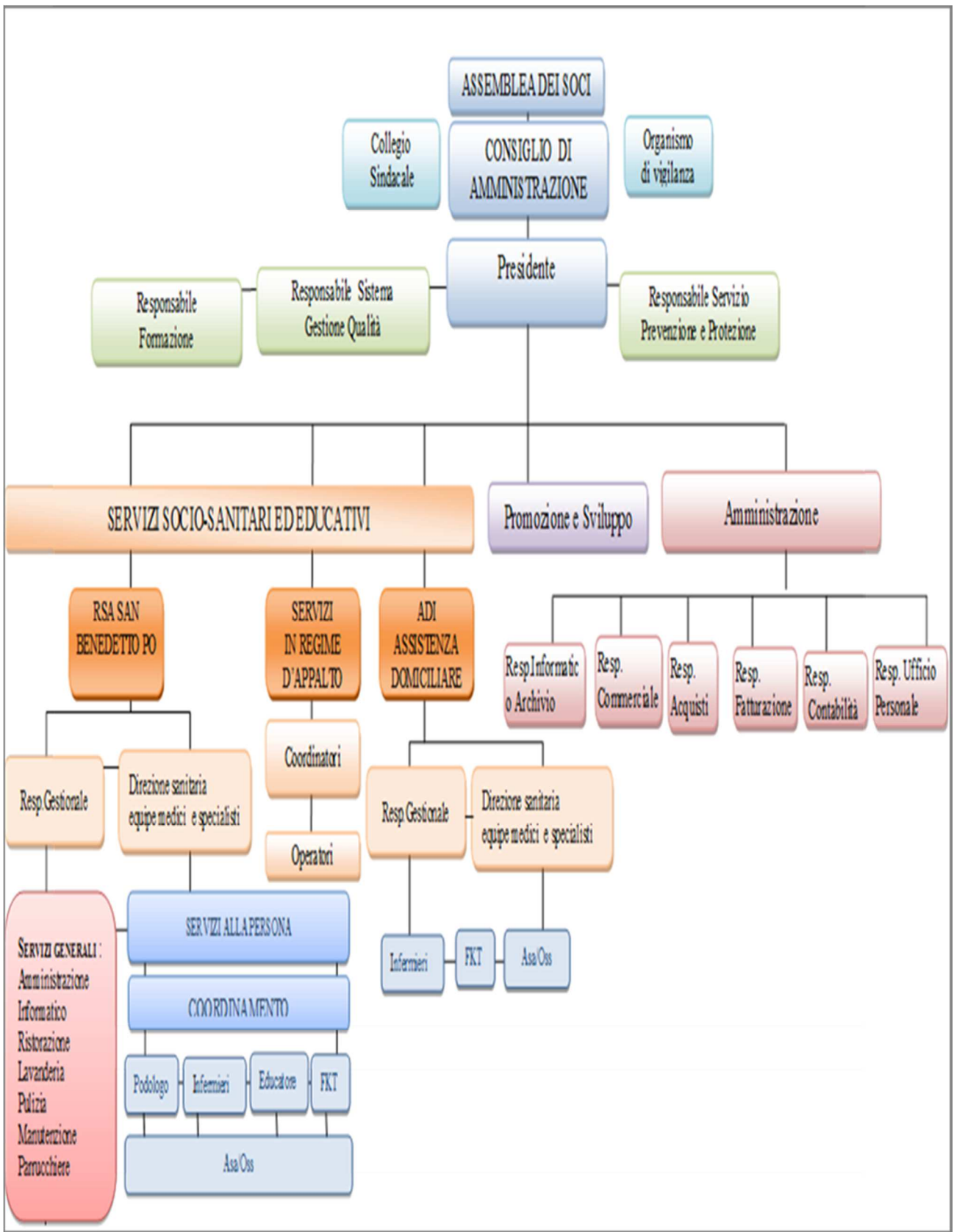
COLLEGIO SINDACALE in carica 3 anni: dal 29.04.2019 al 29.04.2022
Il Collegio Sindacale controlla l'amministrazione della società; vigila sull'osservanza delle leggi e dello Statuto Sociale, accerta la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili e delle scritture, a norma di legge partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione ed assolve a tutte le altre funzioni attribuitegli dalla legge. E' composto da tre membri effettivi e due supplenti:

FRIGO Dr. CRISTIANO nato a Mantova il 20.01.1965
(PRESIDENTE)
CF: FRG CST 65A20 E897 V
Iscritto al n° 79420 dell'Albo dei Revisori
Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

FERRARI D.ssa ELISA nata a Suzzara (MN) il 18.09.1968
(EFFETTIVO)
Iscritta all'Albo dei Revisori
Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

CARRA Dr. PIERLUIGI nato a Marcaria (MN) il 21.10.1964
(EFFETTIVO)
CF: CRR PLG 64R21 E922 M
Iscritto al n° 79190 dell'Albo dei Revisori
Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA



PRINCIPI FONDAMENTALI CARTA DEI SERVIZI

Il lavoro di Sanithad Servizi Sociali si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, continuità, diritto di scelta, trasparenza.

Efficacia: intesa come capacità da parte di tutta l'organizzazione di rispondere in maniera precisa e tempestiva alle richieste dei clienti siano essi Enti Pubblici, privati cittadini o Utenti dei Servizi in capo agli Enti. In tutti i casi è cura degli operatori fornire ai clienti/utenti tutte le informazioni inerenti i servizi erogati.

Efficienza: intesa come capacità di erogare i propri servizi sempre e costantemente ad elevati livelli di professionalità.

Eguaglianza: intesa come garanzia per tutti i cittadini in stato di bisogno, senza alcun tipo di distinzione o pregiudizio, di poter essere seguiti dai nostri operatori.

Partecipazione: intesa come sistema di comunicazione rispettoso della privacy rivolto a favorire l'empatia con utente e la condivisione di obiettivi e finalità con il cliente.

Cortesia: intesa come ricerca di un dialogo un rapporto con il Cliente /Utente improntato sulla disponibilità e sulla reciproca fiducia.

Tutela: intesa come capacità degli operatori di garantire l'erogazione di prestazioni con competenza e professionalità, in modo che venga tutelata la salute dell'utente e che l'utente stesso sia in grado, attraverso i consigli e le informazioni ricevute, di fronteggiare almeno in parte in modo autonomo la propria situazione.

Valutazione e miglioramento della qualità: intesa come lo sforzo e la volontà di verificare e valutare costantemente i propri servizi anche attraverso l'apporto dei clienti/utenti al fine di ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Continuità: intesa come capacità della struttura organizzativa di dare continuità all'erogazione dei servizi offerti in accordo con gli Enti Pubblici.

Diritto di scelta: inteso come rispetto della libertà del cliente/utente di rivolgersi dovunque egli ritenga più opportuno, senza penalizzarlo e garantendo tutte le informazioni necessarie per orientarlo ad una scelta oculata e ponderata.

Trasparenza: intesa come lo sforzo di tutti gli operatori ad instaurare con i Clienti/utenti un rapporto di estrema collaborazione e fiducia reciproca.

POLITICA DELLA QUALITA'

Sanithad ha definito e documentato la politica per la qualità nella dichiarazione riportata nel Manuale della Qualità che racchiude i principi del Sistema Qualità adottato. La dichiarazione è affissa presso gli Uffici in posizione opportuna affinché tutto il personale possa prenderne visione.

"Sanithad Servizi Sociali Soc. Coop. Sociale Onlus si pone come obiettivo strategico la qualità, intesa come la capacità di soddisfare i bisogni dei propri Clienti, attraverso l'erogazione di servizi sicuri, affidabili, regolari ed efficienti, e le esigenze dei propri Soci attraverso la creazione di un clima aziendale improntato alla collaborazione e al coinvolgimento e alla valorizzazione di ogni individuo.

A questo scopo ha individuato nella Qualità lo strumento idoneo per:

- *ottimizzare i processi e l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, garantendo prestazioni sempre eccellenti;*
- *migliorare la propria immagine di efficienza, competitività e la posizione di mercato;*
- *incrementare la profittabilità.*

Per raggiungere questi obiettivi, la Società si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- *Diffusione della formazione a tutti i livelli, nell'ottica della facilitazione del processo di trasferimento della conoscenza a tutti i livelli.*
- *Promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuativo.*
- *Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015.*
- *Verifiche periodiche sull'andamento, l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità mediante i riesami della Direzione.*

L'ottenimento della certificazione del Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 rappresenta il primo passo nello sviluppo degli obiettivi della Qualità sulla via del raggiungimento dell'eccellenza come chiave di continuità e di crescita.

Tutto il personale, con il supporto del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, ha il dovere di collaborare e sostenere questo programma e nulla dovrà essere trascurato per perseguirlo."

Il Presidente

La Direzione assicura che la politica per la qualità sia compresa a tutti i livelli mediante una diffusa azione di formazione e informazione del personale. La Direzione si pone ogni anno degli obiettivi temporali e quantificabili per il miglioramento del Sistema Qualità. Tali obiettivi vengono definiti e successivamente verificati nei Riesami periodici del Sistema Qualità.

LA MISSION

La Cooperativa Sanithad lavora per migliorare la qualità dei Servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini.

Il principio di responsabilità alla base della nostra "mission" implica che Sanithad come organizzazione e come operatori sociali, partecipi in modo attivo, creativo e concreto alla costruzione del bene comune. Basandosi sui principi di sussidiarietà e integrazione la cooperativa favorisce lo sviluppo di collaborazione e aiuto, promuovendo lavoro di rete e valorizzando la partecipazione, per rispondere ai bisogni emergenti in modo unitario, integrato, trasparente ed in connessione con le risorse presenti sul territorio: organizzazioni, imprese e cooperative sociali ed Enti Pubblici.

ORARI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA A **MANTOVA** PER INOLTRE DOMANDA DI RSA APERTA

Per il Servizio di RSA aperta la segreteria del servizio è contattabile a mezzo telefono al n° **0376360360** e a mezzo fax al n° **0376221989**

E-MAIL: sanithad@sanithad.it

Gli orari di apertura al pubblico e di accettazione
sono i seguenti:

dal LUNEDI' al VENERDI' **SABATO**
dalle ore 8,00 alle ore 17,00 **dalle ore 9,00 alle ore 12,00**



Negli orari di chiusura del servizio (domeniche e giorni festivi) è attiva la segreteria telefonica al n° 0376360360.

DOVE SIAMO

La nostra segreteria si trova in Via Altobelli, 3 a Mantova.



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOBUS:

Linee urbane e extraurbane:
fermata Via Pietro Nenni
(3 minuti a piedi vicino a Via Altobelli,3)

**ORARI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEDE AMMINISTRATIVA presso LA RSA
COMUNALE **SAN BENEDETTO PO (Mn)**
PER INOLTARE DOMANDA DI RSA APERTA**

Per il Servizio di RSA aperta la segreteria del servizio è contattabile a mezzo telefono al n° **03761590248** e a mezzo fax al n° **03761590249**

Gli orari di apertura al pubblico e di accettazione
sono i seguenti:

dal LUNEDI' al VENERDI'
dalle ore 8,00 alle ore 13,00

SABATO
dalle ore 9,00 alle ore 12,00



Negli orari di chiusura del servizio (domeniche e giorni festivi) è attiva la segreteria telefonica al n° 0376360360.

DOVE SIAMO

La nostra segreteria si trova in Via G. D'Annunzio, 3 a San Benedetto Po.



RSA APERTA

DEFINIZIONE

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

DESTINATARI

La misura si rivolge a:

- **Persone con demenza:** presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- **Anziani non autosufficienti:** età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

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

PRESENTAZIONE RICHIESTA E VERIFICA REQUISITI DI ACCESSO

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'ATS.

Spetta alla RSA individuata dal cittadino la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

VERIFICA REQUISITI DI ACCESSO E PERCORSO

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

PROFILI PROFESSIONALI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

La valutazione sarà effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e da un'altra figura professionale, preferibilmente assistente sociale e in alternativa alla figura dell'assistente sociale, potranno essere impiegati altri operatori con competenze specifiche per gli ambiti indicati, quali psicologo, educatore, terapisti della riabilitazione.

La figura dell'infermiere sarà impiegata, nel percorso della presa in carico preferibilmente a garanzia del monitoraggio periodico e del raccordo anche con il MMG. Nella fase valutativa verrà coinvolto il MMG ed eventualmente il Servizio Sociale comunale.

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

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.

La valutazione, oltre alla rilevazione dei bisogni, contempla:

- ✓ l'anamnesi clinica;
- ✓ la rilevazione delle condizioni socio – ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non);
- ✓ la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura;
- ✓ la somministrazione di scale validate.

Nell'ambito della valutazione multidimensionale di persone affette da demenza è prevista venga somministrata al caregiver la scala CBI (Caregiver Burden Inventory) di misurazione dello stress e alla persona la scala CDR (Clinical Dementia Rating) o altre simili, in grado di assicurare una valutazione della gravità della demenza che dovrà sempre essere espressa (lieve, moderata, grave, gravissima).

Per la valutazione multidimensionale di persone anziane ultra75enni si prevede la somministrazione al caregiver della scala CBI per la misurazione dello stress e all'anziano della scala di Barthel Index Modificata (BIM).

A seguito della valutazione accedono alla misura:

- ✓ le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver;
- ✓ gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, 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.

INCOMPATIBILITA'

Risulta **incompatibile** la fruizione contemporanea di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI e/o Prestazionali.

TEMPISTICA VERIFICA REQUISITI, VALUTAZIONE E ATTIVAZIONE DELLA MISURA

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione, la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

E' dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il computo delle risorse economiche previste per lo specifico budget a disposizione della persona.

PIANO INDIVIDUALIZZATO E PIANO INDIVIDUALIZZATO ASSISTENZIALE

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individualizzato, con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai tre mesi. Il PI dovrà prevedere, almeno, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni

rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.

Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, deve essere data informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

BUDGET PER LA MISURA DI RSA APERTA

Per ogni persona eleggibile alla misura è previsto uno specifico budget stabilito annualmente dalla D.G.R. delle regole.

Il budget a disposizione della persona è definito in relazione al periodo di presa in carico calcolato in giorni (es. il budget per utente preso in carico il 4 agosto è calcolato su 150 giorni rispetto ai 365 totali annuali).

Per gli utenti presi in carico per l'intero anno, in ogni trimestre deve essere previsto l'impiego massimo corrispondente a un quarto del budget annuale; l'importo trimestrale può tuttavia essere ripartito in modo diversificato in coerenza con gli obiettivi di cura. Per periodi di presa in carico inferiori all'anno, i singoli budget devono essere rapportati al periodo di presa in carico e garantire un'equa distribuzione tra i diversi trimestri. All'interno del budget è ricompresa la quota da destinare alla valutazione.

PRESTAZIONI EROGABILI

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura, e qualificare le prestazioni erogabili attraverso la stessa, sono state previste due diverse aree di interventi:

- 1) una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata dove gli interventi che si rivolgono alle persone affette da demenza sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia (demenza di grado lieve, di grado moderato, di grado severo, di grado severo molto grave). La differenziazione riguarda sia la tipologia degli interventi che gli ambiti, la durata e le modalità di erogazione.
- 2) una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA LIEVE e LORO CAREGIVER

- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA DI GRADO MODERATO e LORO CAREGIVER

- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA DI GRADO SEVERO e LORO CAREGIVER

- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi

INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA DI GRADO SEVERO MOLTO GRAVE e LORO CAREGIVER

- Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Nursing
- Interventi per le problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari

INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver

ULTERIORI PRESTAZIONI

In riferimento alla Deliberazione n° XI/125 del 14.05.2018 in una visione olistica ed in attuazione ai principi della l.r. n. 23/15 di centralità della persona, di unitarietà dei percorsi di presa in carico integrata tra sanitario, sociosanitario e sociale, le RSA contrattualizzate per la misura RSA aperta, possono erogare, sulla base di una precisa richiesta della persona, prestazioni di natura socio assistenziale.

Le RSA, pertanto, possono erogare, unicamente a favore di persone già in carico attraverso la misura, ulteriori prestazioni esclusivamente di assistenza tutelare (es. igiene personale, ecc.) a condizione che:

- risultino non previste/incluse/ nel progetto;
- la persona per la fruizione di tali prestazioni non intenda rivolgersi ai Servizi Comunali.

Gli oneri di tali prestazioni sono a totale carico della persona e la struttura deve garantire una rilevazione distinta e separata delle prestazioni rese per le stesse dal personale.

Gli oneri per tali prestazioni di assistenza tutelare iva compresa sono i seguenti:

Figura professionale	Domicilio	Struttura
ASA OSS	€ 21,00	-

SOSPENSIONI E INTERRUZIONI

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

MODALITA' ORGANIZZATIVA

Nel caso in cui venga scelta la Cooperativa Sanithad fra i soggetti accreditati, Sanithad si impegna ad integrare in modo sinergico, attraverso la figura del proprio Direttore Sanitario e dell'équipe di valutazione multidimensionale, le varie figure presenti sul Servizio e si impegna inoltre sulla base dell'esperienza acquisita sui servizi domiciliari a formare tutto il proprio personale per tale misura in modo da favorire l'appropriatezza e qualità assistenziale dei servizi erogati.

Per ogni utente beneficiario della misura viene predisposto un Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale (FASAS) semplificato che dovrà contenere almeno:

valutazione multidimensionale (VMD), scale di valutazione, eventuale documentazione sanitaria, P.I., PAI, diario contenente la registrazione degli interventi.

Il FASAS sarà conservato e archiviato secondo le norme di legge.

L'ente erogatore della misura garantirà la registrazione degli accessi del personale dedicato all'erogazione delle prestazioni previste con la misura, al fine di consentire la verifica del rispetto dello specifico standard. Per ogni persona beneficiaria verrà individuato all'interno dell'équipe la figura del care manager, che sarà indicata nel FASAS.

I documenti afferenti il servizio RSA Aperta fanno riferimento ad un specifico fascicolo socio sanitario (FASAS) che prevede:

- Piano Assistenziale e scale di valutazione
- Diario degli Interventi
- Consenso alle cure
- Informativa sulla privacy
- Modulo reclamo
- Modulo consegna materiale
- Informativa sulla privacy
- Strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Carta dei servizi

La rendicontazione dei dati sull'attività svolta, si basa sull'interfaccia con il sistema informatico regionale previsto da Regione Lombardia, oltre che sull'applicazione del proprio database interno "Geronimo III" che prevede la rendicontazione dei servizi in termini di numero di pazienti seguiti, numero di accessi al domicilio, tipologia di prestazioni effettuate e tempo impiegato al domicilio degli utenti seguiti, oltre ai tempi relativi agli spostamenti.

ORARI

Sanithad erogherà le prestazioni previste indicativamente dalle 07.00 alle 18.00 garantendo la continuità assistenziale in ragione della risposta al bisogno collegato al PAI.

PERSONALE

Per l'erogazione delle prestazioni RSA APERTA le professionalità impiegate risultano le seguenti: Direttore sanitario, Psicologo, Assistente Sociale, Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Psicologo Educatori, Logopedista, Operatori Socio Assistenziali e Ausiliari Socio Assistenziali.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

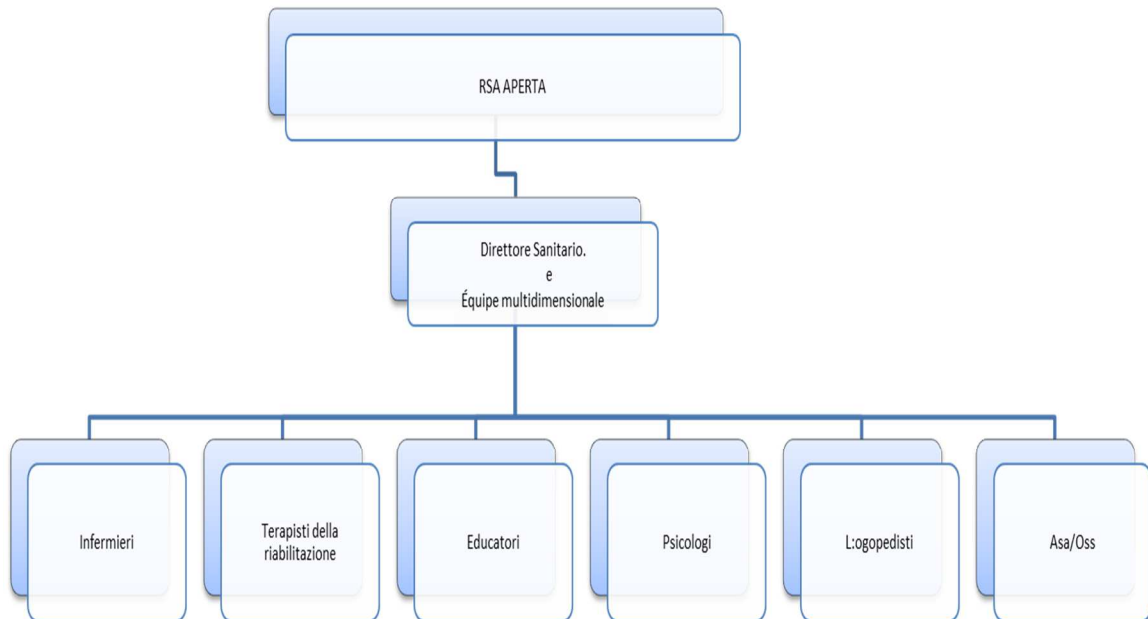
Sanithad garantisce la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenza con personale infermieristico. dotato di telefono cellulare aziendale attivo al seguente numero: 3488088150.

LIVELLO DI RESPONSABILITA', PIANO DEI CONTROLLI

Sulla base di un Piano dei Controlli definito per RSA aperta ogni operatore ha una serie di parametri da rispettare in base ai quali viene tenuto monitorato e sotto controllo il suo operato.

La Cooperativa attraverso il Piano dei Controlli Doc. 02 analizza la conformità dei servizi erogati in riferimento alle diverse competenze.

ORGANIGRAMMA RSA APERTA



QUALITA' SERVIZI e MIGLIORAMENTO CONTINUO

Sanithad ha creato una cultura di base omogenea sulla qualità e ha avviato una politica di coinvolgimento del personale nella ricerca di possibilità di miglioramento dei processi, dei servizi e del Sistema di Gestione per la Qualità. Oltre a ricevere un addestramento adeguato, tutto il personale è stato, e continua ad essere, costantemente motivato e responsabilizzato nella ricerca di miglioramenti delle prestazioni.

Sanithad pone grande attenzione a queste tematiche; si tratta di aspetti estremamente importanti e delicati in quanto, erogando servizi socio-assistenziali ed educativi, gli Operatori si trovano a diretto contatto con il Cliente e, anche solo con il loro comportamento, possono portare alla soddisfazione o insoddisfazione del Cliente.

Per raggiungere questi risultati viene dato ampio spazio a momenti di incontro o collegiali (Assemblee dei Soci) o di singoli gruppi di lavoro (Riunioni di Riesame della Direzione, Riunioni di Équipe ecc.).

Soprattutto in occasione delle Riunioni di Riesame della Direzione Sanithad Servizi Sociali ribadisce il suo impegno nella ricerca del miglioramento continuativo dell'efficacia del suo Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando:

• La Politica per la Qualità,	• Incontri formativi
• Gli esiti delle Verifiche Ispettive,	• I Reclami dei Clienti,
• L'analisi dei dati	• Le Riunioni di Riesame della Direzione
• Le Azioni Correttive e Preventive,	• Indici, riunioni e Assemblee

INFORMAZIONI SU STRUMENTI E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La carta dei servizi si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori informazioni rispetto al servizio, alle agenzie territoriali di tutela del territorio è a sua disposizione l'ufficio Infermieristico che ha sede in via Altobelli, 3 aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito evidenziati.

ASPETTI ETICI DEL SERVIZIO, UFFICIO RECLAMI

Quale aspetto etico del servizio Sanithad in conformità al D.lgs 196/2003 è molto attenta all'utilizzo e al trattamento dei dati sensibili del paziente nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni.

Sanithad ha come obiettivo primario la completa soddisfazione dei propri Clienti, come legittimi portatori di diritti, attraverso l'erogazione di servizi sicuri, affidabili, regolari ed efficienti. Sanithad garantisce un'affidabile erogazione dei propri servizi a tutela della salute, dell'assistenza, che istituzionalmente ed in base al proprio oggetto sociale svolge.

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*, gli Ospiti/Utenti o loro congiunti, possono presentare segnalazione scritta/reclamo. La segnalazione di disservizio ovvero il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della *Carta* relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Gli utenti hanno diritto di esporre le proprie rimostranze, segnalazioni, reclami direttamente allo Ufficio Reclami della Cooperativa sito in Via Altobelli, 3 a Mantova, al n° di telefono 0376360360 o al n° di fax 0376221989 e/o attraverso la compilazione dell'apposito Modulo Reclami allegato alla Carta dei servizi, oppure presso la sede della Rsa di San Benedetto Po in via D'Annunzio, 3. Il modulo può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo, e/o inviato per posta o via e-mail all'indirizzo sanithad@sanithad.it.

Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera entro massimo 30 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso attraverso apposite procedure e analisi sulle eventuali non conformità.

Gli utenti hanno inoltre diritto:

- ✧ al rispetto della periodicità e degli orari concordati.
- ✧ di richiedere copia Fascicolo Socio sanitario Assistenziale (FASAS) entro un massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno della richiesta scritta in carta libera;
- ✧ al recesso in qualsiasi momento, a sua discrezione, salvo darne comunicazione formale all'ufficio infermieristico;
- ✧ ad usufruire di prestazioni svolte da personale professionalmente preparato, efficiente e cortese.

CODICE ETICO E MODELLO 231

La Cooperativa opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'utente, adotta un proprio Codice Etico e un Modello Organizzativo, di gestione e controllo redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati. Sanithad ha nominato un Organismo di vigilanza, dotato di autonomi poteri, di iniziativa e controllo, atto a vigilare sugli aspetti definiti dalla norma in vigore.

SISTEMA DI RACCOLTA SODDISFAZIONE UTENZA

La "soddisfazione del Cliente" è considerata come uno degli elementi trainanti per la Cooperativa.

Sanithad, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli il più aderenti possibile alle aspettative ed ai bisogni degli Utenti e dei loro caregiver, effettua un'indagine volta a conoscere come gli utenti ed i famigliari giudicano i servizi erogati effettuando un monitoraggio del grado di soddisfazione.

A tale fine la Direzione ha predisposto un semplice e fruibile strumento per misurare annualmente la soddisfazione dell'utente attraverso l'apposizione di una crocetta volta a esprimere il giudizio sul servizio erogato.

Ai familiari e/o caregiver viene somministrato annualmente apposito questionario per misurare il grado di soddisfazione e attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

La valutazione della qualità del processo di realizzazione del servizio è controllata mediante:

- la verifica delle attività relative ai processi fondamentali al fine di evitare tendenze indesiderabili e insoddisfazione del Cliente;
- l'autocontrollo del personale addetto alla realizzazione del servizio, come parte integrante delle misure del processo;
- la valutazione finale di Sanithad attraverso contatti con i Utenti/Clienti finalizzati a ricavare un giudizio sulla qualità del servizio fornito da Sanithad Servizi Sociali (Soddisfazione Cliente).

La rilevazione della soddisfazione viene effettuata in modo puntuale annualmente. I dati raccolti vengono rielaborati annualmente e ne viene data diffusione oltre che nel Verbale di Riesame della Direzione, nelle riunioni di equipe multidimensionale, affissi in bacheca presso la sede centrale e pubblicati sul sito www.sanithadservizisociali che viene costantemente aggiornato.

Al fine di garantire il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate Sanithad ha individuato nella Qualità lo strumento idoneo per:

- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, garantendo prestazioni sempre eccellenti;
- migliorare la propria immagine di efficienza e la posizione di mercato;
- incrementare la profittabilità.

Per raggiungere questi obiettivi, la Società si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

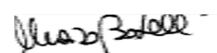
- Diffusione della formazione a tutti i livelli;

- Promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuativo;
- Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Verifiche periodiche sull'andamento, l'attuazione e l'efficacia del Sistema Qualità mediante i riesami della Direzione.

FORME DI PUBBLICIZZAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Come strumento di conoscenza della nostra attività e delle modalità di organizzazione, utilizziamo la presente Carta dei Servizi, quale strumento prioritario di diffusione delle informazioni per noi fondamentali che alleghiamo al fascicolo socio sanitario e distribuiamo ad ogni utente/cliente oltre alla pubblicazione sul nostro sito.

SANITHAD SERVIZI SOCIALI



Soc. Cooperativa Sociale Onlus
Sede legale Via degli Estensi, 135 Badia Polesine (Ro)
Sede amministrativa Via Altobelli, 3 Mantova (Mn)
Tel. 0376360360 Fax 0376221989
Partita IVA - 01304810201
Iscritta al Registro Imprese di Rovigo C.F. e n° iscrizione 01304810201
Iscritta all'Albo Società Cooperative a mutualità prevalente al n° A 104152