



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Misura RSA aperta

Carta dei servizi

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
07-01-15		PRIMA EMISSIONE			
30-10-16		PRIMA REVISIONE			
01-03-18		SECONDA REVISIONE			
06-12-18		TERZA REVISIONE			
01/03/2019		QUARTA REVISIONE			
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, ASPeF per i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- ad informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche i fruitori del servizio;

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- Le PP.AA.
- Il Terzo Settore
- I fruitori del servizio;
- Le OO.SS
-

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi l'Azienda fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- 1• **uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- 2• **imparzialità e trasparenza:** la Azienda svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- 3• **continuità:** La Azienda garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- 4• **diritto di scelta** La Azienda prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici
- 5• **partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;
- 6• **efficienza ed efficacia:** La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Chi siamo

ASPeF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa,, negoziale e processuale.

.Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'Azienda ha per oggetto delle proprie attività la gestione dei servizi pubblici riferiti ai bisogni della persona e della famiglia, tra i quali il Servizio di Assistenza Domiciliare e l'erogazione di prestazioni a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili nei loro contesti di vita tramite la misura innovativa RSA aperta.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Cosa facciamo

ASPeF fornisce:

- A. prestazioni assistenziali alle persone anziane e portatrici di handicap in regime residenziale, semi residenziale.
- B. Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap, minori)
- C. Terapia fisica e riabilitazione

Dove siamo

La Azienda ha sede legale in Mantova, P.le Michelangelo n° 1 .

Telefono 0376/357811; Fax 0376/360608; e-mail aspef@aspefmantova.it

IL Servizio RSA aperta ha sede in Mantova, p.le Gramsci 17

Telefono 0376/357828, 0376/357850; fax 0376/357864; e-mail sad@aspefmantova.it

L'ufficio è raggiungibile:

con mezzi propri con possibilità di parcheggio nelle vicinanze

con mezzi pubblici autobus n. 4T, 4S, 4C, fermate V.le Gorizia (entrambi i lati), n. 4t, 7e, 11, 8, fermata V.le Montello;

per il trasporto è possibile anche contattare l'Associazione di volontariato "TRASPORTO PROTETTO CITTA' DI MANTOVA ONLUS". Per informazioni: 0376.357806 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Organizzazione del servizio RSA aperta

Coordinatori del servizio:

- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di ASPeF, coordinatore del servizio domiciliare sotto l'aspetto sanitario;
- sig.ra Gandellini Laura, operatore addetto all'assistenza domiciliare, coordinatore del personale di assistenza;
- Dr. Graziella Eugenia Ascari, Direttore Generale di ASPeF per il coordinamento amministrativo (risorse umane e del sistema informativo);
- Rag. Panarelli Monica, operatore preposto alla rendicontazione contabile e fatturazione;
- ASPeF si avvale, nell'ambito del Comune di Mantova, della collaborazione della Cooperativa Kursana per parte del personale impiegato per le prestazioni erogate

In particolare per il servizio RSA aperta la Azienda è stata accreditata dall'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Mantova in quanto gestore di RSA Isabella D'Este e Luigi Bianchi già accreditate ai sensi della vigente normativa.

Il servizio RSA aperta (ex DGR n. 856/13, DGR 2942/14, DGR X/7769/2018)

Il servizio erogato a mezzo di voucher RSA aperta prevede l'erogazione di prestazioni volte a ritardare istituzionalizzazioni precoci sostenendo la persona fragile e la sua famiglia .
Vengono erogate, a titolo esemplificativo, compatibilmente con le indicazioni regionali relative alle specifiche tipologie di utenza, a seconda dei bisogni rilevati dagli operatori che effettuano la valutazione multidimensionale in capo a ASPeF, le prestazioni:

Valutazione Multi Dimensionale per l'accesso alla misura
Stimolazione cognitiva a persona affetta da demenza



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Consulenza alla Famiglia su gestione disturbo comportamentale di persona affetta da demenza
Supporto psicologico al Caregiver di persona affetta da demenza
Stimolazione/mantenimento capacità motorie a persona affetta da demenza
Igiene personale completa a persona affetta da demenza
Intervento di sostegno all'assistito per disturbo comportamentale di persona affetta da demenza
Consulenza alla Famiglia/Caregiver su adattamento/protesizzazione degli ambienti abitativi
Interventi Mantenimento abilità residue ad anziano non autosufficiente
Consulenza alla Famiglia/Caregiver su gestione problematiche relative all'igiene personale di persona anziana non autosufficiente
Sostituzione Caregiver di persona anziana non autosufficiente
Altre attività integrate c/o RSA/CDI

Chi assistiamo

Persone affette da demenza/Alzheimer

Persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni, con invalidità civile del 100% e con ridotta autonomia personale (indice di Barthel 0-24)

Verificando inoltre che:

il malato desideri essere assistito a casa;

i familiari assicurino la loro disponibilità a collaborare con gli operatori dell'assistenza;

ci sia almeno un parente o una persona di riferimento con cui parlare per problemi o decisione da prendere;

Non siano attivi contemporaneamente altri interventi regionali e/o di altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

La comunicazione con l'assistito e la famiglia

Riteniamo importante per una buona riuscita dell'assistenza stabilire con l'assistito una comunicazione onesta e sincera, rispettando il suo diritto di sapere o di non sapere, tenendo conto della mentalità e delle preoccupazioni dei familiari. La nostra comunicazione con il malato non é fatta solo di parole, ma anche di attenzione, di rispetto.

Come si accede al servizio

Nel caso in cui si scelga ASPeF Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia tra gli Enti Erogatori Accreditati (elenchi disponibili presso ATS, medici di medicina generale, comuni), occorre rivolgersi direttamente ad ASPeF stessa e inoltrare in tale sede la Domanda di accesso alla misura RSA aperta corredata di:

- copie dei documenti di identità della/del richiedente e del relativo Caregiver;
- verbale di invalidità per anziani non autosufficienti con età superiore ai 75 anni
- documentazione clinica attestante la situazione della/del richiedente (per persona affetta da demenza occorre la certificazione della patologia da parte di medico specialista di strutture accreditate)

Tempi d'attesa

la richiesta viene presa in carico e, previa verifica dei requisiti di accesso alla valutazione (entro 5 giorni lavorativi), viene fatta a domicilio una valutazione multidimensionale da operatori incaricati (entro i successivi 10 giorni lavorativi)

Valutazione Multi Dimensionale

La valutazione tiene conto del grado di stress del Caregiver (misurato dall'equipe di valutazione tramite scala CBI) e, in caso di persona affetta da demenza, della gravità della patologia (misurata mediante scala CDR dal medico dell'equipe)

viene valutata la documentazione socio sanitaria

si chiedono le informazioni necessarie ad organizzare l'assistenza a casa;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

si spiega come funziona il Servizio;

si offre la possibilità di rivolgere domande e richiedere spiegazioni.

La famiglia riceve materiale informativo comprendente la carta dei servizi dell'Ente e l'informativa sul trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente

Nel caso in cui venga rilevata la possibilità effettiva della presa in carico, viene redatto un Progetto Individuale adeguato alle necessità della persona e della famiglia in termini di contenuti, durata, intensità dell'assistenza, compatibilmente con le indicazioni regionali relative a tipo, quantità e frequenza di prestazioni erogabili a seconda della tipologia di utente definita dalle suddette valutazioni.

Entro i successivi 30 giorni si provvederà all'attivazione degli interventi concordati. La famiglia condivide e sottoscrive il Piano di Assistenza Individualizzato (del quale viene rilasciata una copia) e riceve una scheda di rilevazione delle presenze che verrà aggiornata a ogni intervento

L'assistenza alla Persona

Il calendario di interventi concordato viene mantenuto con regolarità durante i mesi previsti nel voucher assegnato, salvo necessità particolari o eventi imprevisti. L'operatore, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Il coordinamento dell'assistenza

Il coordinamento mantiene i contatti telefonici con la famiglia dell'utente a supporto e informazione a beneficio dei caregivers, e può essere consultato per qualunque loro necessità.

provvede a evitare eventuali discontinuità fra servizi diversi;

tiene aggiornata la documentazione relativa agli utenti;

provvede alla tenuta della banca dati;

si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nel caso la



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

famiglia necessiti di ricoveri "di sollievo".

Il medico di base e i servizi sociali

L'assistenza tramite misura RSA aperta viene sottoposta all'attenzione del medico di base dell'utente. Il Servizio è sempre disponibile a confrontarsi con il medico di famiglia per eventuali necessità o modifiche della situazione dell'Utente.

L'attivazione della Misura viene comunicata anche ai servizi sociali nell'ottica di una visione generale delle situazioni trattate.

Gli orari del servizio

Il servizio è attivo tutti i giorni tra le 8,00 e le 13,00 e tra le 14,30 e le 19,30

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita dall'assegnazione di un ristretto numero di operatori all'Utente.

Ricoveri

Durante il periodo di assistenza che noi affrontiamo con l'utente e i suoi familiari possono verificarsi delle situazioni che richiedono di interrompere l'assistenza a casa e provvedere al ricovero dell'Utente stesso.

Questo succede quando:

le condizioni della malattia non permettono una gestione adeguata a domicilio;

i familiari necessitano di sollievo perché provati emotivamente e fisicamente da una assistenza molto onerosa;

i medici ritengono necessario fare ulteriori indagini o interventi chirurgici contro il dolore o altri sintomi.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Nel caso di ricovero temporaneo in struttura ospedaliera, il servizio viene momentaneamente interrotto, per essere ripreso al ritorno a domicilio dell'utente. Nel caso in cui l'interruzione superi la durata di 30 giorni, è prevista la chiusura della presa in carico e una eventuale nuova rivalutazione al rientro.

Conclusione dell'intervento

Il percorso si conclude alla scadenza prevista o per altre motivazioni quali, ad esempio, volontà dei beneficiari o venir meno delle condizioni che hanno determinato il progetto.

Gli impegni verso gli utenti

La Azienda garantisce a tutti gli utenti che vengono assistiti:

completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;

riservatezza e rispetto della persona del malato, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione e di tutte le informazioni che lo riguardano;

impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

Valutazione multidimensionale entro 15 giorni lavorativi dalla presa in carico della domanda di accesso al servizio;

collaborazione con il medico di base del malato in caso di necessità;

valutazione dell'efficacia dell'intervento rispetto ai problemi fisici, psicologici e relazionali dell'utente durante l'assistenza;

valutazione di efficacia dell'intervento di supporto ai familiari.

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità:



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Valutazioni qualitative periodiche da parte degli operatori incaricati basate sull'osservazione diretta partecipe (eventualmente coadiuvata da test per i progetti con stimolazione cognitiva o consulenza fisioterapica)

Feedback periodici da parte dei caregivers beneficiari degli interventi di sollievo

Gli operatori a cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di assistenza domiciliare:

Responsabile servizio SAD Laura Gandellini 0376/357828

Responsabile Direzione Sanitaria Marco Arvati 0376/357852



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico **0376.357828** il **Responsabile, sig.ra Gandellini Laura**

È possibile recapitare i reclami presso l'Ufficio Amministrativo del SAD n° fax 0376/357864
È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è:
direzione.generale@aspefmantova.it

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.



ASPeF
Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Modulo reclami
Servizio di assistenza domiciliare - integrata - RSA aperta

DATA _____

NOME _____

COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- UTENTE
- FAMILIARE
- VOLONTARIO
- ALTRO

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

-
- RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI
RISCONTRO
 - RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON
CONFORME
 - RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

FIRMA