FONDAZIONE PONTIROLO
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Pontirolo Onlus Intercomunale

R.S.A. APERTA

CARTA DEI SERVIZI

Gentilissimi,
lo staff della R.S.A. Aperta Pontirolo è lieto di rivolgerLe il benvenuto.

Attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni utili a farle conoscere la Nostra realtà.
La filosofia che ispira l'impegno della Nostra organizzazione è che i Vostri cari possano sentirsi accolti in un clima familiare e rassicurante e nel quale l'impegno del personale sia professionale e sostenuto da un alto livello di sensibilità.
Il Nostro impegno è diretto a porre in essere interventi volti a coloro che si trovano in particolare situazione di fragilità.
La Nostra attenzione è rivolta, dunque, ad un benessere inteso in senso ampio, nel quale le parole ascolto, accoglienza e solidarietà siano naturali principi ispiratori della Nostra attività quotidiana.
Riteniamo che l'assistenza sia una relazione umana significativa, caratterizzata dall' intreccio tra la fiducia e la soddisfazione dei bisogni, in una logica di promozione della qualità dei servizi e della vita delle persone.
Nostro principale interesse è infatti offrire i mezzi e le risorse affinché si possano superare le difficoltà e veicolare il Nostro impegno per la costruzione quotidiana di sempre migliori performances per il raggiungimento dei Nostri comuni obiettivi.
Proprio in tale ottica, per dare valore e senso a questi principi, desideriamo porgerLe una presentazione della Carta dei Servizi utile a farLe conoscere le caratteristiche della Nostra organizzazione.
Desideriamo che essa sia anche un punto di partenza aperto ai Suoi eventuali suggerimenti, per individuare eventuali modalità di erogazione del servizio che siano in grado di rispondere maggiormente ai Suoi bisogni e, nei limiti del possibile, anche ai Suoi desideri.

Ancora quindi il Nostro affettuoso benvenuto, cogliendo l'occasione per porgerLe anche i Nostri migliori saluti

Fondazione Pontirolo Onlus Intercomunale
Il Presidente
Alessandro Quarta

INDICE

PREMESSA ..... *Pag.* 5

LA NOSTRA STORIA ..... *Pag.* 6

ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE PONTIROLO ONLUS ..... *Pag.* 7

FINALITA' ED OBIETTIVI DELLA RSA APERTA ..... *Pag.* 7

Principi orientatori dell'attività della R.S.A Aperta ..... *Pag.* 7

Modello Organizzativo ..... *Pag.* 8

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA ..... *Pag.* 9

Ubicazione ..... *Pag.* 9

PROGETTI E PROGRAMMI ..... *Pag.* 10

Misura R.S.A. Aperta ..... *Pag.* 10

Sede ..... *Pag.* 11

Modalità di accesso ..... *Pag.* 11

A chi è destinato ..... *Pag.* 11

Verifica positiva dei requisiti di accesso e percorso ..... *Pag.* 11

Presa in carico e attivazione del servizio ..... *Pag.* 11

Tipologia delle prestazioni erogate ..... *Pag.* 12

STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI ..... *Pag.* 13

Impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi ..... *Pag.* 13

Qualità delle prestazioni ..... *Pag.* 13

Formazione ..... *Pag.* 14

Strumenti di verifica e di informazione ..... *Pag.* 14

Informazione, privacy e sicurezza ..... *Pag.* 14

TUTELA E PARTECIPAZIONE ..... *Pag.* 14

Trasparenza ..... *Pag.* 14

Informazione e accoglienza ..... *Pag.* 14

Tutela ..... *Pag.* 15

Partecipazione e verifica ..... *Pag.* 15

ALLEGATI

Allegato A MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Allegato B CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Allegato C QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI R.S.A APERTA

PREMESSA

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti ... ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti.

Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L'adozione della Carta dei Servizi Sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni '90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.
La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.
La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

LA NOSTRA STORIA

La Cascina Pontirolo: tipica cascina lombarda.
Il territorio di Assago, fino a pochi decenni fa, era caratterizzato dalla presenza di numerosi insediamenti di carattere rurale, fra i quali il cascinale Pontirolo.
La Cascina Pontirolo era caratterizzata dalla presenza di un edificio signorile di due piani fuori terra, di forma rettangolare con un avancorpo loggiato in corrispondenza dell'ingresso principale.
Questo edificio padronale risaliva agli inizi del XIX secolo, sebbene l'omonimo insediamento rurale fosse molto più antico: se ne parla infatti in un atto del 1282 trascritto dal notaio Vimercati il 19 febbraio 1555, nel quale si dispone l'erogazione di un sussidio a favore dei poveri e degli indigenti che vi risiedono.
Nel cinquecento l'insediamento rurale contava 68 persone. L'edificio padronale della cascina Pontirolo, a causa delle pessime condizioni e dell'avanzato stato di degrado in cui si trovava, pur richiamandone alcuni tratti nel progetto della Residenza per Anziani realizzata nell'area in cui era ubicata la medesima, è stato abbattuto dopo essere stato per lungo tempo inutilizzato.
La R.S.A. è stata progettata nel lontano 1992 e la sua costruzione su un terreno di proprietà del Comune di Assago è stata ultimata nel corso del 2002. Il Comune di Assago, avvalendosi di un Comitato tecnico intercomunale, si è fatto carico di seguire con i suoi uffici la procedura progettuale e dei lavori edili, impiantistici, degli arredi ecc. ovviamente con ripartizione della spesa tra i cinque Comuni associati e che hanno nel Dicembre 2001 costituito la Fondazione Pontirolo Onlus alla quale hanno affidato le funzioni di garantire e vigilare sull'ottimale funzionamento della R.S.A.
La Fondazione Pontirolo Onlus costituita, come si diceva sopra, dai Sindaci dei Comuni di Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Corsico e Trezzano sul Naviglio ha chiesto e ottenuto nel corso del 2002 il riconoscimento giuridico della Regione Lombardia: DPGR n° 2378 del 21/02/03 ed è stata iscritta nel Registro delle persone giuridiche private al n° 1553 in data 25/02/03.
I Sindaci hanno nominato i componenti del Consiglio di Amministrazione, organo che è deputato alla gestione del patrimonio e al controllo della R.S.A.
La Fondazione ha inoltre provveduto a completare i lavori richiesti dalle autorità competenti (ASL e VV. FF) al fine di ottenere l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento da parte della Regione Lombardia. L'avvio dell'attività ha avuto inizio il 25/03/2003.
Per una più approfondita conoscenza delle finalità e scopi istituzionali della Fondazione Pontirolo Onlus si ritiene opportuno trascrivere l'art. 3 dello Statuto allegato all'atto costitutivo:

"La Fondazione opera nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e sanitaria. La Fondazione ha per scopo di provvedere, con le rendite del proprio patrimonio destinatele all'atto della costituzione e con quelle che potessero comunque pervenirle, all'offerta di servizi assistenziali e socio–sanitari direttamente o indirettamente a favore delle persone anziane che si trovino in stato di bisogno e siano residenti in Lombardia.

La Fondazione, nell'attuare il proprio scopo statutario garantisce prioritariamente le persone svantaggiate residenti nei Comuni fondatori. La Fondazione nell'ottemperare al proprio scopo, ha esclusivo fine di solidarietà sociale.
La Fondazione non potrà svolgere attività diverse da quelle proprie dello scopo istituzionale ad eccezione di quelle ad essa direttamente connesse.
Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alla struttura dell'Ente sono disciplinati da regolamenti esecutivi, trasmessi all'Autorità di Vigilanza, dopo l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione".

La Fondazione, quale ente accreditato dalla Regione Lombardia tramite l'ATS di riferimento (– Legnano) ha affidato la gestione dei servizi socio-sanitari ed alberghieri ad una Cooperativa Sociale esterna (v. pag. 8 in relazione all'articolo relativo alla gestione).

ORGANIGRAMMA

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE È FORMATO DA 5 COMPONENTI NOMINATI DAI COMUNI FONDATORI DI:

Assago | Buccinasco | Cesano Boscone | Corsico | Trezzano sul Naviglio

NELLO SPECIFICO È COMPOSTO DA:

PRESIDENTE
VICEPRESIDENTE
CONSIGLIERI

ADDETTE ALLA SEGRETERIA

SARA LOSAVIO
SARA MALASPINA
SARA CANCELLARO
ROMINA CALLEGARI

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

FINALITÀ ED OBIETTIVI DELLA RSA APERTA

La filosofia assistenziale della R.S.A. Aperta "Pontirolo" è fondata sulla lettura dei bisogni individuali della persona.
Il metodo individuato è quello della valutazione multidimensionale tramite apposite schede, delle caratteristiche e dei bisogni dell'ospite (scheda regionale SOSIA).

Lo scopo della valutazione multidimensionale della persona è l'attivazione di forme di intervento personalizzate, mirate a garantire non solo la mera assistenza, ma la salute, il benessere e la qualità della vita della persona, individuando nella stessa le concrete possibilità di incrementare l'autonomia psico-fisica o di mantenere il più a lungo possibile le abilità residue.

Quindi i servizi sanitari e socio-assistenziali vengono attivati al fine di:

- promuovere la migliore qualità di vita possibile;
- mantenere e sviluppare l'autonomia fisica, psichica e sociale;
- garantire la libertà di scelta e le volontà individuali dell'ospite, coinvolgendolo nei percorsi riabilitativi e di socializzazione;

Principi orientatori dell'attività della R.S.A Aperta

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche. Altro principio ispiratore è la Carta dei Diritti dell'anziano (All. B).

Principio dell'uguaglianza:

I servizi sono erogati secondo regole e considerazioni uguali per tutti, senza distinzioni di età, sesso, lingua, religione, status giuridico e sociale, opinioni politiche, forme di handicap, residenza, garantendo interventi personalizzati in base alle condizioni e le necessità dell'assistito.

Principio dell'imparzialità:

Il personale che opera e presta servizio per la R.S.A. Aperta Pontirolo deve ispirare il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio della continuità:

I servizi sono resi secondo i progetti assistenziali personalizzati programmati dall'equipe multidisciplinare interna.
Tali progetti sono verificati periodicamente, ed in seguito alla verifica stessa possono essere:

- modificati, per pensare ad un intervento più adeguato;
- perseguiti e/o mantenuti, se l'intervento assistenziale, pur dimostrandosi efficace, non ha ancora raggiunto l'obiettivo.

Ogni variazione, sospensione e continuazione del progetto deve essere certificata e comunicata all'assistito e/o ai familiari dello stesso.

Diritto di scelta:

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

Partecipazione:

La R.S.A. Aperta Pontirolo ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita".
La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione degli utenti, degli operatori e dei cittadini in ordine ai servizi offerti dalla R.S.A. Aperta.

Principio d'efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita degli ospiti.

Modello Organizzativo – Dgr. 2569 del 31/10/2014

Il modello organizzativo dei servizi adottato dalla Fondazione Pontirolo si realizza per progetti attraverso un susseguirsi di fasi come disposto dalla Dgr. 2569/2014:

- analisi dei bisogni e valutazione multidimensionale;
- definizione e condivisione degli obiettivi;
- piano del lavoro con gestione delle risorse umane;
- attuazione del progetto;
- valutazione e miglioramento della qualità, regolamenti interni;
- gestione delle risorse tecnologiche.

Si precisa, inoltre, che anche il gestore dei servizi della R.S.A Aperta Pontirolo ha adottato il proprio modello organizzativo per i servizi forniti alla Struttura. Tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi partecipano alle fasi del lavoro per progetti, che ha luogo per mezzo dei rappresentanti delle stesse in sede di Equipe multidisciplinare.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Ubicazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale Pontirolo ha un'unica sede sita in via Alessandro Volta n. 4 – 20057 Assago (MI).

È facilmente raggiungibile con:

- MM2 fermata Assago;
- Autobus n. 321 fermata Via Verdi;
- Tangenziale Ovest, uscita Assago, seguire le indicazioni direzionali R.S.A. Pontirolo dal Forum di Assago.

Il numero di telefono del centralino della struttura è 02/45.71.37.00 ed il numero di fax è 02/48.82.282.

Misura R.S.A Aperta

A seguito dell'emanazione della Dgr. 116 del 14.05.2013 "Determinazioni in ordine all'istituzione del fondo regionale a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili" e della Dgr. 1185/2013 con cui sono state definite le regole attuative gestionali del sistema sanitario e sociosanitario regionale, la Fondazione Pontirolo ha aderito alla MISURA "RSA APERTA".

I servizi offerti sono disciplinati dalla Dgr 7769/2018.
La misura consiste nell'offerta di prestazioni di natura sociosanitaria, tipiche delle RSA, finalizzate a supportare la permanenza al domicilio delle persone affette da demenze certificate e/o di anziani di età pari o superiore ai 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. La Fondazione ha deciso di espletare tali prestazioni tipiche delle RSA esclusivamente nelle fasce diurne presso il domicilio.

Il Piano nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) approvato con Decisione del Consiglio ECONIF del 13 Luglio 2021 prevede inoltre l'aumento delle prestazioni rese in assistenza domiciliare fino a prendere in carico il 10% della popolazione di età superiore ai 65 anni.
Quindi rispetto alla tipologia di presa in carico prevista dalla DGR 7769/2018, il contratto di scopo del PNRR di RSA Aperta consente di accogliere:

- Anziani non autosufficienti, di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con un punteggio della scala di valutazione Barthel Index Modificata (BIM) compreso tra 0-24;
- Persone con Demenza: presenza di certificazione da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate, se con età over 65 anni (come previsto dal contratto di scopo del PNRR).

La misura è incompatibile e quindi non erogabile se l'utente già usufruisce di altre misure o servizi della rete sociosanitaria, (es. C-Dom, CDI, RSA, ecc..) ad esclusione dei servizi di tipo ambulatoriale.
L'eventuale erogazione di C-Dom comporta la sospensione della misura ad eccezione per le C-Dom prestazionale (prelievi, cambio catetere, ecc..), mentre le CPdomiciliari possono essere erogate contestualmente alla misura.
La misura è compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale come ad es. misura B2, SAD comunale, FNA, ecc.

Sede

La sede operativa della misura RSA Aperta è ad Assago in Via A. Volta, 4. Il servizio si colloca negli uffici amministrativi dell'ente. Responsabile della misura per la Fondazione è il Responsabile Sanitario della RSA Pontirolo. Il Case Manager è la coordinatrice infermieristica della RSA Pontirolo. La segreteria è aperta dal lunedì al giovedì dalle h 9.00 alle h 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 e il venerdì dalle 09.00 alle 13.00 per informazioni o comunicazioni varie.

I recapiti sono i seguenti:
Telefono: **02/84944823**
Indirizzo Mail: **info@pontiroloonlus.it**
Internet: **www.pontiroloonlus.it**

Modalità di accesso

L'accesso alla misura avviene presentando domanda da parte dell'utente o caregiver direttamente alla RSA. L'elenco delle strutture erogatrici è consultabile sul sito di ATS Città Metropolitana di Milano e il modulo di domanda è scaricabile dallo stesso sito.
La RSA individuata dal cittadino dovrà effettuare la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

A chi è destinato

Le persone destinatarie del servizio di RSA APERTA sono i cittadini residenti in Lombardia iscritti al Servizio Sanitario Regionale. In particolare i servizi sono rivolti:

- Anziani non autosufficienti, di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con un punteggio della scala di valutazione Barthel Index Modificata (BIM) compreso tra 0-24.
- Persone con Demenza: presenza di certificazione da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate, se con età over 65 anni (come previsto dal contratto di scopo del PNRR).

Fattore determinante è che le persone che possano usufruire della misura abbiano un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.
Il servizio è attivo 365 giorni l'anno, comprese le festività, su tutto il territorio del distretto ATS Corsichese nei Comuni di Assago, Buccinasco, Cesano Boscone, Corsico, Trezzano s/N e Cusago.

Verifica positiva dei requisiti di accesso e percorso

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'ente erogatore individuato dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona.
La valutazione multidimensionale verrà effettuata entro 10 gg lavorativi da un medico e da un'altra figura professionale, solitamente dal Case manager e/o un infermiere professionale.

Presa in carico e attivazione del servizio

A seguito dell'esito positivo della valutazione multidimensionale all'idoneità della misura del paziente, verrà redatto il Progetto Individuale P.I. che conterrà la data prevista per l'erogazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 gg.
Il Progetto che espliciterà la durata (mai superiore ai 3 mesi), gli obiettivi, le aree di intervento, e i tempi e le figure professionali coinvolte, verrà condiviso con la persona o ADS e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.
In oltre ad ogni accesso l'utente o caregiver è tenuto a controfirmare il diario multidisciplinare compilato dagli operatori e la scheda di accesso ad attestazione dell'avvenuto intervento. Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy,

assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.
In caso di necessità è possibile richiedere copia del FASAS (cartella clinica e socio-assistenziale) con modulo prestampato, da ritirare presso gli uffici della Fondazione.
Il rilascio della copia del FASAS avverrà in busta chiusa a cura degli uffici amministrativi stessi ed entro 7 giorni al costo di 30 euro.
L'utente ha diritto ad esporre reclami, vedasi modulo allegato alla presente, che saranno sollecitamente esaminati, e a essere informato sugli esiti degli stessi.

Tipologia delle prestazioni erogate

Il servizio di RSA APERTA prevede una serie di prestazioni e di interventi a seconda del target di utenza in cui viene attivato il servizio (anziani affetti da demenza/anziani non autosufficienti) erogabili a domicilio. Tutte le prestazioni erogate sono gratuite.
Gli interventi di seguito elencati possono essere erogati con frequenza e tempi diversi anche a seconda del punteggio ottenuto dalla scala CDR (anziani affetti da demenza)

INTERVENTI PREVISTE PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA con CDR da 0.5 a 5.0
I servizi attivabili sono:

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;

- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing (consulenza alla famiglia nella gestione delle soluzioni più adatte nell'assistenza quotidiana);
- igiene personale completa;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzioni danni terziari.

INTERVENTI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI

- interventi di mantenimento della abilità residua;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche e relative all'alimentazione;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche e relative all'igiene personale;
- interventi a domicilio occasionali e limitati nel tempo per la sostituzione al caregiver.

STANDARD DI QUALITÀ. IMPEGNI E PROGRAMMI

Impegni e programma di miglioramento della qualità dei servizi

La Fondazione fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.
L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto, al potenziamento della struttura per poter soddisfare le esigenze e nuove richieste di prestazioni, nel rispetto dei limiti imposti dalle vigenti disposizioni regionali in materia di budget annuale.

Qualità delle prestazioni

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Fondazione concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- incrementare la personalizzazione degli interventi;
- migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza;
- sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

Formazione

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.
Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale.

Strumenti di verifica e di informazione

La valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari/care givers viene effettuata principalmente mediante la compilazione del questionario di gradimento consegnato al care giver e conservato nel Fasas al domicilio del paziente, proposto al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza della qualità del servizio offerto.

Informazione, privacy e sicurezza

La Fondazione garantisce:

- Disponibilità e cordialità da parte del personale addetto, al fine di assicurare all'utente il rispetto della dignità e della personalità dello stesso.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Partecipazione informata del paziente alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente.
- Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate.
- Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.
- Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal Servizio di prevenzione e protezione.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica.
La Fondazione cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali: informazione, accoglienza, tutela, partecipazione, verifica.

Trasparenza

La Fondazione garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del Pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni erogate.

Informazione e accoglienza

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce uno dei principali canali di informazione, integrato dalla possibilità di accedere ad ulteriori informazioni sulle attività della Fondazione attraverso il sito internet aziendale **www.pontiroloonlus.it.it**
Sono attivati periodicamente specifici corsi di formazione del personale al fine di migliorare la capacità di ascolto e comunicazione con gli utenti e la qualità delle prestazioni erogate.

Tutela

La Fondazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, il quale può - anche per il tramite di propri famigliari - formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto all'indirizzo email **info@pontiroloonlus.it** o verbalmente.
L'Ufficio provvede a dare nel più breve tempo possibile, risposta al cittadino-utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami può farlo tramite:

- richiesta di colloquio con il Direttore Medico (per gli aspetti sanitari)
- richiesta di colloquio con il Direttore Generale (per gli aspetti di natura amministrativa e gestionale)
- lettera in carta semplice
- segnalazione a mezzo posta elettronica: **info@pontiroloonlus.it**
- compilazione dell'apposito modulo

Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano, con particolare riguardo alle associazioni di volontariato che operano all'interno dell'Ente.
L'Ente garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

N° 01/2023

Aggiornata al 14/12/2023

FONDAZIONE PONTIROLO
ONLUS

FONDAZIONE PONTIROLO
ONLUS INTERCOMUNALE
R.S.A. – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Alessandro Volta n. 4 - 20057 Assago (MI)

Tel. 02 84 94 48 23 - Fax 02 84 93 31 47

info@pontiroloonlus.it - pontiroloonlus@pec.it

www.pontiroloonlus.it