

## CARTA DEI SERVIZI

# RSA APERTA

DGR N. X 7769/2018

*CDA 15 LUGLIO 2021*

## Indice

LA FONDAZIONE

CHE COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"

DESTINATARI

PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

EROGAZIONE DELLA MISURA

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## **LA FONDAZIONE**

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue finalità di utilità sociale come previsto dall'art. 10 del D. Lgs. 460/97, senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Lo scopo della Fondazione è di offrire assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria mediante l'istituzione, l'organizzazione e la gestione dei servizi di natura residenziale, diurna e domiciliare nei confronti della popolazione in stato di completa, parziale o temporanea non autosufficienza psico-fisica, sociale o a rischio di emarginazione, con priorità nei confronti di soggetti residenti nel Comune di Botticino.

Spetta al regolamento di attuazione stabilire le modalità ed i criteri di accesso ai servizi gestiti dalla Fondazione.

La Fondazione può promuovere mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita della cultura di solidarietà verso i più deboli e bisognosi. Potrà inoltre promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo o sperimentale, legati al divenire delle condizioni sociali del territorio. La Fondazione può porre in essere tutti gli atti ed i negozi, anche di diritto privato, ritenuti utili o necessari all'attuazione od al miglioramento dei propri scopi istituzionali; a titolo esemplificativo potrà cooperare con Enti pubblici e privati, sottoscrivere convenzioni che ne regolamentino i rapporti, partecipare alla costituzione di soggetti, sia pubblici che privati, aventi analoghi scopi e partecipare alla gestione delle conseguenti attività. Per la realizzazione degli scopi istituzionali la Fondazione potrà gestire in locazione o a qualsiasi altro titolo (gratuito od oneroso) le strutture ritenute idonee.

La Fondazione potrà sostenere e incoraggiare con adeguate sovvenzioni finanziarie, tutte quelle attività di studio, di promozione e di divulgazione atte a sensibilizzare e potenziare l'assistenza.

E' fatto divieto alla Fondazione di svolgere attività diverse da quelle istituzionali suddette, ad eccezione delle attività direttamente connesse e nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'art. 10 comma 5 del D. Lgs del 4 dicembre 1997 n.460.

## **CHE COS'E' LA MISURA "RSA APERTA"**

La RSA aperta è un intervento promosso da Regione Lombardia a sostegno delle famiglie che, al domicilio, si prendono cura di anziani non autosufficienti.

La misura è regolata dalla D.G.R. 7769/18 e prevede interventi di natura socio-assistenziale e sanitaria erogabili dalla Rsa sia presso il domicilio che nella struttura stessa, tramite voucher assegnati in base al livello di intensità del bisogno.

Le prestazioni offerte vengono definite nel Progetto Individuale sia in termini di tipologia che di durata in base ai singoli bisogni della persona e/o della famiglia. Eventuali prestazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto nel voucher dovranno essere remunerate dal beneficiario della prestazione.

## **DESTINATARI**

I destinatari del servizio sono persone residenti in Regione Lombardia iscritte al SSN e rientranti in:

- a) Persone affette da demenza: 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 assistenziale, che emotivo. Per poter attivare la misura Rsa aperta, la situazione di demenza deve essere certificata da uno specialista neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata,
- b) Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, con riconoscimento di invalidità civile al 100% con o senza indennità di accompagnamento.

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 DELLA DOMANDA**

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla Fondazione Casa di Riposo per anziani di Botticino Onlus, utilizzando il modello in ALLEGATO A. La presentazione della domanda corredata di tutti i documenti richiesti può essere effettuata:

- Direttamente all'ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.00,
- Tramite mail all'indirizzo : [amministrazione@casadiriposobotticino.it](mailto:amministrazione@casadiriposobotticino.it)

La Fondazione svolgerà le primarie attività di preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità. Tale attività viene effettuata entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la Fondazione effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.). Tale valutazione multidimensionale sarà effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi.

In caso di esito positivo della valutazione, si provvede alla stesura della seguente documentazione:

- a) PI (progetto individuale): il quale indica obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il PI viene condiviso e sottoscritto dalla persona o dal suo amministratore di sostegno o dal caregiver di riferimento e inoltrato al MMG del beneficiario della misura.
- b) PAI (piano assistenziali individualizzato): viene formulato sulla base del PI e indica gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione

La Fondazione si avvale, per l'erogazione del servizio, della collaborazione della Cooperativa Sociale "Il Pellicano" di Brescia.

## **EROGAZIONE DELLA MISURA**

In accordo con la normativa di riferimento, gli interventi che si possono realizzare sono previsti in due diverse aree.

- A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA (gli interventi sono poi differenziati in relazione al livello di gravità della malattia):

### Valutazione Multidimensionale per accesso a 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 e 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 (ROT o terapia di riorientamento nella realtà, il metodo Validation e il programma Our time, Gentle Care, ecc.).

### Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di 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 erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

Igiene personale completa

E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al 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 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 di riabilitazione motoria

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

Nursing

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

Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia

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

**B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

Valutazione Multidimensionale per accesso a 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 a 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

Sono 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 o occasionali.

Le prestazioni semiresidenziali vengono erogate attraverso la frequenza del Centro Diurno Integrato nel rispetto della normativa regionale. In tale servizio non è compreso il trasporto che resta a carico del beneficiario della misura.

## **ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA**

La Fondazione ha approvato un apposito regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari (pubblicato sul sito web e a disposizione in segreteria).

## **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Sono a disposizione moduli con cui gli interessati possono sottoporre alla Direzione segnalazioni di disservizi o proposte di suggerimenti (All. B). La Direzione provvederà a dare riscontro entro il tempo massimo di 30 giorni dalla presentazione del modulo.

Annualmente è prevista una rilevazione del grado di soddisfazione del servizio (All. C), con successiva divulgazione dei dati emersi.

## Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

### La persona anziana

### La società e le Istituzioni

#### HA IL DIRITTO

#### 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 vedere 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 stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed 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 ad 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/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.

**ALLEGATO A**  
**DOMANDA**

**ALLEGATO B**

**Modulo reclami/suggerimenti**

Il suo è un:

- Reclamo
- Suggerimento

PARENTE (Cognome e nome)\_\_\_\_\_

Dell'Utente (Cognome e nome)\_\_\_\_\_

Cosa è successo? (indicare brevemente la motivazione del reclamo o del suggerimento)

---

---

---

---

Dove e quando è successo l'accaduto? (luogo, data, ora, ecc)

---

---

Cosa richiede o suggerisce?

---

---

---

---

---

Data\_\_\_\_\_

Firma\_\_\_\_\_

---

Data ricezione ufficio\_\_\_\_\_

Firma di chi riceve la segnalazione\_\_\_\_\_

---

## ALLEGATO C

### CUSTOMER SATISFACTION

Per migliorare la qualità del servizio le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario anonimo.

La Sua valutazione è per noi importante! Grazie della collaborazione.

<b>ASPETTI DEL SERVIZIO</b>				
<b>Livello soddisfazione</b>	<b>Molto soddisfacente</b>	<b>Soddisfacente</b>	<b>Migliorabile</b>	<b>Insoddisfacente</b>
Informazioni adeguate e chiare				
Professionalità del personale				
Rispetto del piano assistenziale				
Raggiungimento degli obiettivi				
Soddisfazione complessiva				

#### Suggerimenti e proposte