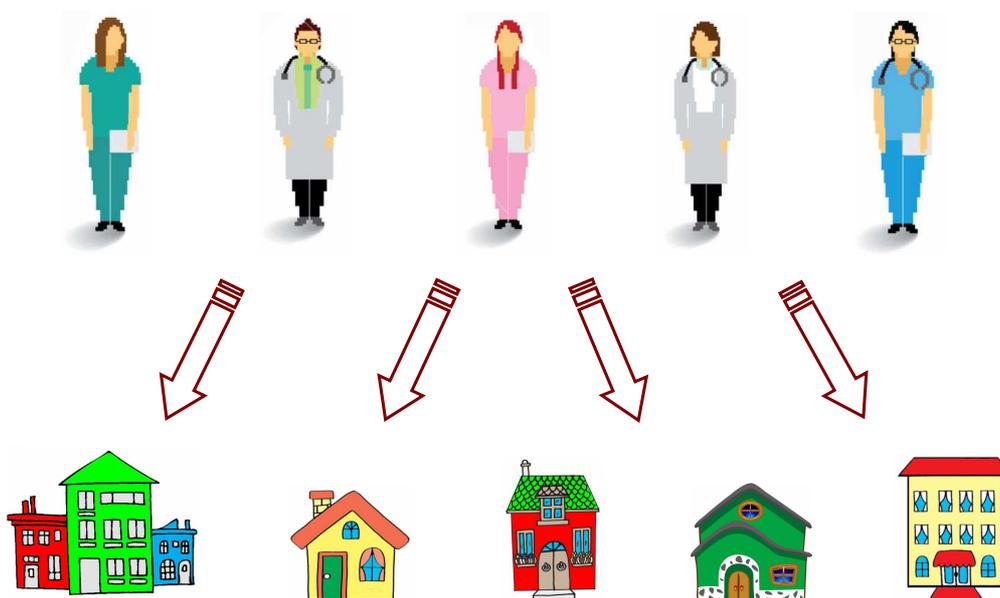




FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS



Carta dei Servizi “RSA Aperta”

SETTEMBRE 2016

INDICE

1. **Premessa**
 2. **Definizione**
 3. **Destinatari del Servizio**
 4. **Presentazione della Domanda**
 5. **Cosa offre la Fondazione Casa di Dio Onlus**
 6. **L'organizzazione del Servizio**
 7. **Modalità di realizzazione del Servizio**
 8. **Verifica delle Prestazioni**
 9. **U.R.P. e Gestione dei Reclami**
 10. **Tutela della Privacy**
-

Allegati:

- **Carta dei Diritti dell'Anziano**
- **Modulo per Reclami o Suggerimenti**
- **Modulo per Apprezzamenti**
- **Questionario di Soddisfazione**

1. Premessa

La Fondazione Casa di Dio, a seguito del contratto stipulato con ATS Brescia, diventa ente erogatore delle prestazioni di **RSA Aperta o Misura 4**.

Questo servizio, introdotto a livello sperimentale nel 2013 da Regione Lombardia, rappresenta oggi un prezioso sostegno ed aiuto ai familiari che si prendono cura al proprio domicilio di persone in stato di fragilità.

L'implementazione di tale Unità d'Offerta sfrutta il potenziale organizzativo ed esperienziale delle RSA accreditate, in termini di capacità assistenziali, riabilitative e di gestione delle risorse umane. Con la RSA Aperta si invertono i termini, introducendo un interessante approccio: **prima che la persona ricorra alla RSA, è la RSA che va incontro alla persona** che, attraverso la sua equipe di personale esperto offre servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali a sostegno delle famiglie e dell'utente in condizioni di fragilità.

Favorendo la permanenza a domicilio, si ritarda e si selezionano le persone che ricorrono alla RSA, assicurando quindi una maggior appropriatezza nell'utilizzo delle Unità d'Offerta presenti sul territorio, rispondendo ai bisogni delle famiglie in maniera certamente più adeguata.

2. Definizione

La misura prevede interventi flessibili, erogabili dalle RSA a sostegno della domiciliarità, per la durata massima di un anno sulla base del progetto individuale definito dall'UCAM dell'ASST (DGR n°2942 del 19/12/2014).

3. Destinatari del Servizio

Persone residenti in Regione Lombardia, iscritte al sistema sanitario regionale, affette da demenza certificata da specialista UVA o neurologo/geriatra oppure persone non autosufficienti di età superiore ai 75 anni sottoposte a valutazione multidimensionale da parte dell'ASST.

Per entrambe le categorie, la valutazione deve essere completata con la somministrazione della scala dello stress del familiare/personale di assistenza.

L'accesso alla misura è garantito, a seguito di valutazione multidimensionale, mediante la definizione di un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di interventi a bassa, media e/o alta intensità, collegato a un preciso valore mensile di voucher.

Profilo 1: **valore voucher 350 euro**: prestazioni, anche di lunga durata, ma tendenzialmente legate all'intervento di singoli professionisti (ASA/OSS, educatore, etc.), con l'obiettivo di integrare/sostituire il lavoro del caregiver.

Profilo 2: **valore voucher 500 euro**: prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi che prevedono accessi a frequenza decrescente ad esempio per addestrare il caregiver (es. tecniche di assistenza nelle ADL, gestione dei disturbi comportamentali etc.).

Profilo 3: **valore voucher 700 euro**: prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e a diverso mix professionale a maggiore intensità assistenziale, necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e/o socio-sanitari e/o care management anche intenso.

4. Presentazione della Domanda

Chi può presentare la domanda:

La domanda per accesso a RSA APERTA può essere presentata direttamente dall'interessato, oppure nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente dal tutore, curatore o dall'amministratore di sostegno

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda, la stessa può essere presentata dal coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado.

Dove presentare la domanda:

Le ASST hanno un ruolo centrale; ad esse competono la valutazione multidimensionale dei bisogni, il coinvolgimento integrato del Comune, la definizione e la responsabilità dei Progetti Individuali di Assistenza (PI), l'erogazione dei voucher (valore, durata, obiettivi) che sosterranno i Piani di Assistenza Individuali (PAI) condivisi fra erogatori e famiglie e il monitoraggio e controllo degli interventi.

Il riferimento per la città di Brescia è:

Unità di Continuità Assistenziale Multi-dimensionale (UCAM)

Viale Duca degli Abruzzi, 13 - Brescia

Telefono con segreteria attiva 24h/24: 030.3838813

Fax: 030.3838329

E-mail (*): ucam.dgd1@aslbrescia.it

Ricezione telefonica: dal lunedì al venerdì (non festivi): ore 9.00 - 12.30

Orari e modalità di accesso del pubblico: dal lunedì al venerdì (non festivi): ore 9.00 - 12.30.

L'UCAM, una volta effettuata la valutazione dei bisogni della persona consegna, entro 10 giorni lavorativi, alla persona l'esito della valutazione.

In caso di accoglimento della richiesta, viene predisposto il Progetto Individuale che deve contenere:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto
- gli obiettivi e le prestazioni/interventi più adeguati a rispondere al bisogno
- il valore del voucher commisurato al bisogno
- la durata ipotizzata del progetto

Il cittadino può scegliere liberamente l'Ente cui rivolgersi per l'erogazione del voucher, dall'elenco delle Strutture che hanno aderito alla misura "RSA APERTA", nel caso opti per la nostra realtà deve scegliere Fondazione Casa di Dio Onlus.

5. Cosa offre la Fondazione Casa di Dio Onlus

Il servizio di RSA Aperta offre un intervento flessibile e personalizzato. Le prestazioni che possono essere offerte sono articolabili secondo le esigenze del singolo, valutabili caso

per caso e in relazione alla valutazione dell'UCAM. La formulazione del PAI, che può coinvolgere tutte le figure professionali presenti nell'organizzazione, è condivisa con la persona e la famiglia e lo stesso è comunicato anche al Medico di Medicina generale.

Un altro aspetto innovativo della RSA APERTA è l'introduzione di una nuova figura professionale, il Care Manager. Si tratta di un vero e proprio "angelo custode" che mantiene contatti costanti con la famiglia e diventa l'interlocutore privilegiato con cui rapportarsi. Dal PAI si rilevano, insieme alla famiglia, i bisogni dell'anziano, si stabilisce il programma degli interventi dei diversi professionisti; si collabora eventualmente con i vari servizi che ruotano intorno all'utente per fare in modo che gli interventi siano attuati senza sovrapposizioni. Il care Manager attraverso i regolari contatti telefonici tiene monitorata la situazione contribuendo a dare suggerimenti e consigli.

Alcuni esempi di intervento:

- **Integrazione del lavoro del caregiver/sostituzione temporanea caregiver** una o più volte alla settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti letto-sedia, bagno assistito, imboccamento, aiuto a vestirsi, mobilitazione, ecc.) .
- **Interventi qualificati di accompagnamento**, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia
- **Adattamento degli ambienti**: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia a proposta di interventi e soluzioni
- **Addestramento del caregiver**, per un tempo circoscritto, per gli ambiti non di competenza ADI/SAD (ad esempio, addestramento all'igiene personale o all'organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva)
- **Stimolazione cognitiva, di sostegno** alla gestione dei disturbi comportamentali associati alla demenza (BPSD)
- **Counselling e terapia occupazionale**
- **Altre attività integrative presso RSA**
- **Accesso alla RSA per periodi di sollievo**

6. L'organizzazione del Servizio

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazione Casa di Dio Onlus che si avvale del partner Coop. LaCura di Brescia.

Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da: medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, ASA, OSS, psicologo, educatore professionale, assistente sociale.

La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il

D.Lgs. n. 81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative sia relative alla R.C.T. che alla R.C.O..

7. Modalità di realizzazione del Servizio

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è dalle 8.00 alle 18.00 di tutti i giorni della settimana.

Per avere maggiori informazioni e prenotare un appuntamento chiamare al n.**393-9068850** a cui risponde l'infermiere **Care manager**, nella fascia oraria **dalle ore 16.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì** oppure inviare una mail al seguente **indirizzo mail: rsaaperta@casadidio.eu** (indicando il proprio recapito telefonico).

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre la scritta "RSA APERTA Fondazione Casa di Dio Onlus.

8. Verifica delle Prestazioni

- L'A.T.S. potrà sempre verificare la puntuale realizzazione del P.A.I. e, complessivamente, la qualità delle prestazioni effettuate;
- All'utente, o al suo familiare, verrà richiesto:
 - la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine del progetto assistenziale;
 - la compilazione di un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio, alla conclusione delle prestazioni.

9. U.R.P. e Gestione dei Reclami

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è situato presso la sede della Fondazione in Via Moretto n. 4. Orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

Per la segnalazione di eventuali reclami può essere utilizzato il modulo allegato che può essere trasmesso anche via mail al seguente indirizzo: urp@casadidio.eu

10. Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza e rispetto della privacy.

Le informazioni riguardanti gli utenti possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari.

All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e ASST e Regione Lombardia (D. Lgs 196/2003 e s.m.i.).