

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA

Cos'è la misura RSA aperta

La misura "RSA aperta" è un servizio voluto da Regione Lombardia con la DGR 2942/2015, confermata dalla DGR 7769 del 17/01/2018 e aggiornata con DGR 4773 del 26/05/2021 che la caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, 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 di attività di assistenza dallo stesso assistite, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.)

La misura ha riconosciuto la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, con varie figure professionali come: Educatori, Fisioterapisti e Laureati in Scienze Motorie, OSS e ASA.

La RSA Angelo Maj, che da anni opera nell'ambito della terza età e della non autosufficienza offrendo servizi residenziali e servizi diurni, dal 2016 ha aderito alla misura "RSA aperta" aprendosi così al territorio e fornendo assistenza a domicilio con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita di chi vi risiede.

Chi può accedere alla misura RSA aperta

La misura è a sostegno di due tipologie di beneficiari:

- **Persone con demenza** certificata da uno specialista neurologo o geriatra che lavorano presso una struttura accreditata.
- **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 presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Il servizio è completamente gratuito per le famiglie.

Incompatibilità

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 per interventi svolti dalla stessa figura professionale.

Come si attiva

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla Fondazione Angelo Maj quale struttura contrattualizzata con ATS della Montagna.

I documenti da consegnare per l'attivazione sono:

- Fotocopia carta d'identità dell'utente
- Fotocopia carta d'identità del Caregiver (famigliare referente)
- Fotocopia verbale invalidità e/o diagnosi di demenza

Spetta al Care Manager della Fondazione la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, viene programmata la valutazione multidimensionale della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MAP, Comune, MMG ecc.).

A seguito della valutazione accedono alla misura:

- le persone con demenza certificata;
- gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24.

Tempistica

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene 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 verrà 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.



Presa in carico

In caso di esito positivo alla Valutazione Multidimensionale il Care Manager della Fondazione Angelo Maj procede alla definizione del Progetto Individualizzato (PI) e successivo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione, da rivalutare al bisogno o necessariamente ogni tre mesi.

Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Prestazioni erogate dal servizio

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: una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata e una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.

Gli specifici interventi attivabili sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia e specificati nella DGR 7769/2018 e possono essere così riassunti:

- Interventi di stimolazione cognitiva;
- Consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento;
- Supporto Psicologico al caregiver;
- Ricoveri di sollievo;
- Stimolazione/mantenimento capacità motorie;
- Igiene personale completa;
- Sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- Consulenza e addestramento alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione ambienti abitativi;
- Riabilitazione motoria;
- Nursing ;
- Interventi per problematiche legate a malnutrizione/disfagia;
- Mantenimento abilità residue;
- Consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche specifiche di alimentazione;
- Consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche di igiene personale;
- Sostituzione caregiver.

Al fine di tutelare la professionalità del personale della Fondazione, è richiesta collaborazione da parte dell'assistito e/o del caregiver, considerati parte attiva nel piano di assistenza, nel facilitare il rispetto degli orari e dei tempi stabiliti e ad **avvisare tempestivamente l'operatore di riferimento per ogni eventualità che possa ostacolare l'erogazione del servizio.** *(Gli interventi non eseguiti per assenza dell'assistito dal domicilio e relativa non tempestiva o mancata comunicazione verranno registrati sul diario domiciliare e rendicontati come effettuati).*

Orari e giornate

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì indicativamente nella fascia oraria 8.00-18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste in seguito a valutazione da parte del Case Management e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

Trattamento casi sospetti e casi accertati Covid-19

Qualora venga segnalato un paziente con segni e sintomi sospetti di infezione da SARS-COV-2, il personale si occuperà di avvisare il MMG e concordare le modalità per l'isolamento precauzionale del paziente ed eventuale Caregiver. Inizierà dunque, secondo indicazione del MMG o da ATS, il periodo di isolamento e la procedura diagnostica con test sierologico e tampone al domicilio. La necessità di proseguire con l'erogazione del servizio verrà valutata in accordo con il MMG e il Care Manager, in modo da garantire la continuità del servizio oppure passaggio a U.d.O. ADI-ADI COVID.

Il personale dei servizi domiciliari della Fondazione, ad ogni attivazione e prima dell'accesso effettua il triage con apposito modulo "Triage telefonico" Prot 19.04, viene poi educato il familiare di riferimento/caregiver al fine di contattare la Fondazione in caso si presentino sintomi facendo firmare l'apposito modulo "DICHIARAZIONE DI IMPEGNO DELLA FAMIGLIA ALLA COMUNICAZIONE TEMPESTIVA DI INSORGENZA DI SINTOMATOLOGIA SIMIL INFLUENZALE NEL PAZIENTE IN CARICO A DOMICILIO" e tratterà il paziente con tutti i DPI necessari.

Tutela della privacy e consenso informato

Per l'erogazione del servizio si renderà necessaria l'acquisizione e il trattamento con mezzi cartacei e/o informatici di dati sensibili relativi alla privacy dell'assistito e/o del caregiver da parte della Fondazione Angelo Maj per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. La conoscenza di tali dati è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Gli operatori della Fondazione sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretta l'assistenza. La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 12 e 13 Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

Il FASAS è un documento sanitario e socio sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (Reg. EU 2016/679).

La richiesta della copia del FASAS deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta e documento d'identità dell'interessato e/o del delegato indirizzata all' Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, fatta salva la possibilità di differirne il termine di tre mesi per motivazioni di difficoltà organizzative. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

La copia degli atti e dei documenti del FASAS è rilasciata subordinatamente al pagamento dell'importo di €. 50,00.

Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico bancario o in contanti presso l'ufficio amministrativo della Fondazione.

Verifica della soddisfazione dell'utenza

Il grado di soddisfazione dell'assistito e/o del caregiver rispetto al servizio fruito viene rilevato attraverso la somministrazione, al termine dell'assistenza, di un questionario finalizzato a individuare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e lo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Periodicamente i questionari vengono analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi soddisfazione/insoddisfazione.

I risultati delle rilevazioni vengono trasmessi, a richiesta, all'ATS della Montagna ed esposti nella bacheca della Fondazione per garantirne la massima diffusione.

Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

Prevenzione e gestione dei disservizi

La Fondazione Angelo Maj garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi.

Offerti: le segnalazioni e i reclami possono essere presentati compilando e firmando la Scheda di Segnalazione Reclami/Suggerimenti Servizi di Assistenza Domiciliare" (allegato alla presente) che può essere consegnata:

- a mano presso l'Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione durante gli orari di apertura
- all'operatore di riferimento che esegue l'assistenza domiciliare
- spedita per posta
- a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Direzione si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Direzione avrà cura di assicurare l'utente e/o i suoi



FONDAZIONE
ANGELO MAJ

familiari/caregiver sulle procedure in corso per rispondere alle lamentele. E 'garantita la raccolta e la tracciabilità dei disservizi segnalati, mediante conservazione in apposito faldone.

Qualora le soluzioni/azioni di miglioramento adottate siano di interesse collettivo, ne viene data diffusione a tutti gli interessati, mediante comunicazione interna.

Darfo B.T. 14/03/2022

Il Presidente
Dr. Umberto Barbolini



RESIDENZA ANGELO MAJ
Via S. Costanza, 16
25041 Darfo Boario Terme (BS)
FONDAZIONE ONLUS



FONDAZIONE
ANGELO MAJ

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il suo è un: RECLAMO SUGGERIMENTO

Lei è: UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE
 FAMILIARE/CAREGIVER
 DIPENDENTE DELLA STRUTTURA
 ALTRO _____

Descriva l'accaduto che la spinge ad esporre il reclamo o il suggerimento:

Dove e quando è successo l'accaduto (luogo, data, orari, contesto, ecc.):

Che cosa richiede e/o suggerisce:

Data _____

Firma _____

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio secondo le modalità indicate o a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento _____

Classificazione: Reclamo Suggerimento N° attribuito _____
E' stata data una risposta? No Si: sintesi della risposta

Aperta Non Conformità? No Si, NC n° _____
Aperta Azione di Miglioramento? No Si, NC n° _____