



# **RSA O. CERRUTI DI CAPRIATE**



## **Carta dei Servizi “RSA Aperta”**

**APRILE 2018**

**Revisione 01**

# **INDICE**

- 1. Premessa**
- 2. Definizione**
- 3. Destinatari del Servizio**
- 4. Presentazione della Domanda**
- 5. Cosa offre la Fondazione Opera San Camillo**
- 6. L'organizzazione del Servizio**
- 7. Modalità di realizzazione del Servizio**
- 8. Modalità conservazione documentazione**
- 9. Continuità assistenziale**
- 10. Verifica delle prestazioni**
- 11. U.R.P. e Gestione dei Reclami**
- 12. Tutela della Privacy**

---

## **Allegati:**

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

## 1. Premessa

La Fondazione Opera San Camillo, a seguito del contratto stipulato con ATS di Bergamo, diventa ente erogatore delle prestazioni di **RSA Aperta**.

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 équipe di personale esperto offre servizi domiciliari, semiresidenziali 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

**(DGR 7769 del 17/01/2018)**

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anzianità 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 care-giver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

## 3. Destinatari del Servizio

La misura si rivolge alle seguenti tipologie di persone: - **Persone con demenza**: munite di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/ neurologo di struttura accreditate/ équipe ex UVA ora Centri per disturbi cognitivi e demenze (CDCD). Ai fini della certificazione di demenza, può ritenersi sufficiente il possesso da parte della persona dell'esenzione con codice 011 (Demenza) o 029 (Malattia di Alzheimer). Ai fini dell'ammissibilità della misura si ritiene compatibile la diagnosi di decadimento/deterioramento cognitivo con stadiazione CDR 0.5.

- **Anziani non autosufficienti:** di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento, e che riportino un punteggio nella scala Barthel modificata compreso tra 0-24. In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un care-giver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini Residenti in Regione Lombardia.

#### **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.

Il cittadino/familiare presenta direttamente al Case Manager della Fondazione che riceve, previo appuntamento, presso gli uffici siti nella RSA O. Cerruti di Capriate –BG-. Il numero telefonico da contattare è il seguente: 02/9200162 – mail: patrizia.miranda@camilliani.net : cerruti@camilliani.net.

Spetta alla RSA la verifica entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, del possesso dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

##### **Incompatibilità**

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre Misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievo regolati dall'ADI.

##### **La valutazione**

Deve essere effettuata a domicilio entro i 10 giorni lavorativi successivi alla verifica da un medico e da un'altra figura professionale (Assistente Sociale/Infermiere/Educatore/Psicologo o Terapista della riabilitazione). Le valutazioni in itinere svolte nel corso dell'anno, potranno, in condizioni di stabilità del quadro clinico essere effettuate da personale infermieristico. La valutazione oltre alla rilevazione dei bisogni dovrà contemplare: - L'anamnesi clinica; - La rilevazione delle condizioni socio-ambientali - La rilevazione di eventuali interventi sanitari, socio-sanitari e sociali già in atto. - La somministrazione di scale validate

## **Budget Misura**

Le interruzioni della Misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico ma saranno documentate nel fascicolo. Le interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della stessa.

## **5. Cosa offre la RSA CERRUTI di Capriate**

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 effettuate. La formulazione del PAI, che può coinvolgere tutte le figure professionali presenti nell'organizzazione, è condivisa con la persona e la sua famiglia e 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 sollievo al care-giver**

La compartecipazione economica alla famiglia è richiesta solo nei casi :

- Frequenza di 4 ore in RSA un massimo di € 10,00/die comprensiva di pranzo;
- Frequenza superiore alle 4 ore un massimo di € 15,00/die comprensiva di pranzo e merenda.
- 

## **6. L'organizzazione del Servizio**

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 16.00 di tutti i giorni della settimana, con reperibilità telefonica del case Manager (**02/9200162**) nella fascia oraria **dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì** oppure inviare una mail al seguente **indirizzo mail: [patrizia.miranda@camilliani.net](mailto:patrizia.miranda@camilliani.net) : [cerruti@camilliani.net](mailto:cerruti@camilliani.net)** (indicando il proprio recapito telefonico).

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, figura professionale dell'operatore ed inoltre presente la scritta "RSA APERTA Fondazione Opera San Camillo RSA O. Cerruti

## **8. Modalità di conservazione della documentazione**

Tutta la documentazione relativa agli utenti è conservata in copia presso l'ufficio RSA Aperta della Fondazione.

## **9. Continuità assistenziale**

Tutta l'equipe della - RSA aperta è impegnata a garantire la continuità assistenziale dell'utente attraverso continui scambi e colloqui con la famiglia/ care-giver. Inoltre su richiesta della famiglia o quando lo ritengono necessario sono tenuti ad informare il MMG o i servizi sociali comunali preposti in caso siano rilevate situazioni che richiedono maggiore attivazione da parte loro o per relazionare su alcuni bisogni emersi.

## **10. Verifica delle Prestazioni**

L'ATS sulla base dei criteri stabiliti dalla Regione Lombardia assicura:

Il governo ed il monitoraggio del budget per la Misura

Il controllo dell'appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate.

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.

## **11. U.R.P. e Gestione dei Reclami**

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è situato presso la sede della Fondazione Opera San Camillo in via Ovidio Cerruti Capriate. 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: [patrizia.miranda@camilliani.net](mailto:patrizia.miranda@camilliani.net) : [cerruti@camilliani.net](mailto:cerruti@camilliani.net).

## **12. 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, come previsto dalla normativa vigente, per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e ASST e Regione Lombardia.

## **La carta dei diritti dell'anziano**

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

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.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di vivere con chi desidera.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

La persona ha il diritto

Di avere una vita di relazione

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

La persona ha il diritto

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

La società e le istituzioni hanno il dovere

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

La persona ha il diritto

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.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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.

Il presente fascicolo è aggiornato gennaio 2025