

Fondazione Bianchi ETS



1

CARTA DEI SERVIZI

MISURA RSA APERTA

Che cos'è la carta dei Servizi?

E' un documento pubblico che illustra i servizi offerti all'utenza, obbligatorio per tutte le unità di offerta socio-sanitarie accreditate.

La sua finalità è quella di fornire ai cittadini indicazioni sui modi, sulle forme e sui tempi di attivazione e di funzionamento del servizio, sugli obiettivi perseguiti e sulla filosofia di base.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi?

Si rivolge ai fruitori diretti, alle loro famiglie, agli operatori dei servizi pubblici, a tutti coloro che vogliono conoscere il servizio in modo approfondito.

Come viene diffusa la Carta dei Servizi?

Ogni anno la carta è aggiornata e distribuita ai fruitori del servizio ed è comunque consultabile presso la sede oppure sul sito internet www.fondazionegbbianchi.org.

Può essere inoltre richiesta in formato cartaceo a:

- ✓ Fondazione Bianchi ETS – via Cavour 32/34, 25088 - Toscolano Maderno (BS)

Quali sono i diritti e i doveri degli utenti e dei loro familiari

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perchè in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- Il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'egualianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

- il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
- Il principio di assistenza, enunciato nell'articolo 38 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare il diritto alla previdenza del lavoratore anche in caso di vecchiaia.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di AlmaAta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, sia affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI

Diritto di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà e di mantenere le condizioni personali al più alto grado possibile di auto sufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

Diritto di conservare e vedere rispettate le proprie credenze, opinioni, sentimenti e di essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia.

Diritto a vivere in un ambiente familiare accogliente e di vivere con chi desidera.

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto.

Diritto di essere messo 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 e autosufficienza.

Diritto di essere accuditi e curati, fin dove è possibile al domicilio, e quindi di essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero.

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Diritto a essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose;

Diritto ad avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;

Diritto, nel caso di interruzione momentanea del servizio, essere informati preventivamente per poter adottare misure atte a ridurre al minimo i disagi conseguenti;

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.
- non riconoscere somme di denaro, a nessun titolo, al personale inviato al domicilio.

Chi è Fondazione Bianchi ETS – titolare del servizio Misura Rsa Aperta

Fondazione Bianchi ETS, titolare del Servizio, è una RSA; essa persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, in particolare nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria per anziani autosufficienti e non autosufficienti in condizioni di disagio fisico, psichico, economico e sociale.

Il Consiglio di Amministrazione ha adottato un Codice Etico, mediante il quale la Fondazione esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività e strumento necessario per il perseguimento della "mission". Il codice etico è disponibile per la consultazione da parte degli utenti e dei care-giver richiedendolo direttamente agli uffici della Fondazione o all'operatore tutor assegnato oppure sul sito istituzionale della Fondazione.

Che cosa si intende per assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è stata definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come "*la possibilità di fornire presso il domicilio del paziente quei servizi e quegli strumenti che contribuiscono al mantenimento del massimo livello di benessere, salute e funzione*".

La misura ha inteso promuovere, in una logica di prossimità, la flessibilizzazione del sistema di offerta tradizionalmente rivolto alla cura delle persone anziane, valorizzandone le competenze. La misura ha riconosciuto la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, sia all'interno delle strutture, consentendo al target di utenza individuato, l'accesso anche per poche ore, sia all'esterno direttamente presso il domicilio delle stesse.

La Misura Rsa Aperta

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza a domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza certificata da invalidità al 100%, attraverso interventi qualificati mirati a sostenere il mantenimento delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento di diverse funzioni.

La Misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza assicurata dallo stesso, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, CDI ecc.)

I destinatari

La misura di rivolge a:

- ✓ *Persone con demenza* munite di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD;
- ✓ *Anziani non autosufficienti* età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento.

Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

Modalità di accesso

Il cittadino/familiare presenta la richiesta direttamente alla Fondazione Bianchi. Spetta alla RSA la preventiva verifica, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, del possesso dei requisiti di accesso e di eventuale incompatibilità. Nel caso di esito positivo, la RSA Bianchi effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona coinvolgendo il MMG ed eventualmente il Servizio Sociale Comunale.

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 socio sanitaria per lo stesso servizio, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI. L'eventuale erogazione di ADI del medesimo servizio e periodo, comporta la sospensione della Misura.

Sedi e recapiti Fondazione Bianchi ETS

Ufficio amministrativo

Sede: ingresso da via Sacerdoti n.9 – 25088 Toscolano Maderno

Telefono: 0365 641036

E-mail: cdrbianchi@fondazionegbbianchi.org

L'ufficio è aperto per le richieste di informazioni nei seguenti orari:

- ✓ Dal Lunedì al venerdì 8.30 -17.00

Il servizio è dotato di una reperibilità telefonica, attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00 che risponde al numero 0365 641036 int.1 uffici e int. 2 infermeria.

Gli orari di attività dell'assistenza sono:

- ✓ Lunedì/ Venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- ✓ Sabato dalle 8.00 alle 12.00

L'operatore tutor (Care Manager), lascia presso il domicilio dell'assistito il recapito telefonico per eventuali problematiche.

La valutazione

La valutazione verrà effettuata al domicilio entro i successivi 10 giorni lavorativi da dall'equipe medica della Fondazione che si occupa della Misura Aperta. Anche la figura dell'Infermiere verrà utilizzata nella presa in carico a garanzia del monitoraggio periodico e del raccordo anche con il MMG.

Le valutazioni in itinere svolte nel corso dell'anno, potranno, in condizioni di stabilità del quadro clinico, essere effettuate anche a cura del solo personale infermieristico.

Progetto Individuale e Piano Assistenziale Individuale

In caso di esito positivo della Valutazione Multidimensionale, si procederà alla definizione del Progetto Individuale che prevede obiettivi, aree d'intervento, tempi e figure professionali .

Il Progetto Individuale indicherà la data di attivazione degli interventi che inizieranno entro i successivi 30 giorni e che sarà condiviso con la persona o l'amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Sulla base dei bisogni rilevati ed in coerenza con il P.I. verrà poi elaborato il conseguente Piano Assistenziale Individuale indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione. Copia del PI se richiesta verrà fatta pervenire al MMG.

Prestazioni erogabili

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.

La misura prevede ad esempio l'erogazione di:

- Interventi di stimolazione cognitiva;
- Interventi di consulenza alla famiglia;
- Interventi di integrazione/ sostituzione temporanea/ addestramento del caregiver;
- Interventi di assistenza alla persona (igiene personale);
- Interventi riabilitativi;
- Interventi a carattere educativo/socializzante;
- Interventi di stimolazione/ mantenimento della capacità motorie.

Come da delibera n. XI/125 per le prestazioni non previste/incluse nel progetto, queste possono essere erogate dalla Fondazione Bianchi e i relativi oneri sono a totale carico dell'utente.

Sospensioni e interruzioni

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma vanno documentate nel Fascicolo. Qualora la motivazione dell'interruzione sia però legata a un ricovero ospedaliero, indipendentemente dalla durata della degenza, andrà sempre considerata la necessità di una rivalutazione del PI. Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

RSA Bianchi ETS garantisce, a coloro che la scelgono quale erogatore di Misura, di accompagnare gli utenti nelle successive scelte assistenziali.

RSA G.B. Bianchi Onlus, infatti, eroga attività residenziale nei servizi alla persona, così da garantire al cittadino una presa in carico continuativa.

Chi ha la responsabilità del buon funzionamento del servizio Misura Rsa Aperta della RSA Bianchi?

- Dott.ssa Mascadri Josè, responsabile sanitario medico geriatra della RSA Bianchi ETS e Responsabile del servizio domiciliare Misura Aperta
- Coordinatore Infermieristico Dott.ssa Guatta chiara denominata anche care-manager, la quale ha il compito di redigere il PAI e il PI.
- Impiegata amministrativa Taroli Elisa responsabile segreteria e rendicontazioni di cui al debito informativo.

Quali operatori sono addetti all'erogazione delle prestazioni Misura?

- ✓ Il responsabile sanitario medico ha funzioni di organizzazione complessiva del servizio, di valutazione e miglioramento della qualità
- ✓ Il coordinatore e responsabile della gestionale - organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al soggetto gestore.
- ✓ Il personale infermieristico, gli ausiliari di assistenza, gli operatori socio-assistenziali, il fisiatra o professionista in possesso di titolo equipollente, il tecnico della riabilitazione, l'educatore e lo psicologo compongono l'équipe di valutazione. Tra costoro sono scelti i professionisti che devono recarsi al domicilio per la realizzazione dei piani individuali di assistenza, predisposti in funzione dei bisogni delle persone.

Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio Misura

La Fondazione fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve essere completo di fotografia in formato tessera, riportare il nome e cognome dell'operatore e la relativa qualifica, avere evidente il logo dell'Azienda di appartenenza.

Come viene selezionato il personale

Il personale impiegato ha maturato un'esperienza pluriennale in ambito assistenziale geriatrico ed operare preferibilmente anche presso la RSA (o CDI annesso) precisando che tale esperienza non costituisce requisito necessario all'impiego nella Misura.

Per gli interventi di tipo abilitativo / riabilitativo che si rivolgono alle persone affette da demenza dovranno essere impiegati operatori che abbiano svolto percorsi di formazione nello specifico ambito.

Tutti gli operatori vengono selezionati previa verifica del possesso dei requisiti professionali richiesti dalla DGR 2569 e che siano in grado di dimostrare tramite presentazione del C.V. una esperienza nel settore. All'atto dell'inserimento lavorativo è previsto un piano di addestramento e affiancamento per valutare l'efficienza della prestazione richiesta. Per quanto riguarda gli operatori assunti con contratto di lavoro subordinato, RSA Bianchi ETS si fa carico della formazione e dell'aggiornamento richiesto dalla normativa vigente sia in materia di sicurezza che in materia di ECM. Per quanto riguarda i prestatori autonomi, è richiesto al libero professionista di produrre con regolarità le attestazioni dell'avvenuta formazione nonché autocertificazione di possesso dei requisiti di cui al D. Igs 81/08 e s.m.i.

In caso di assenza del personale dipendente la continuità della prestazione è garantita attraverso la sostituzione dell'operatore assente con personale in possesso della pari qualifica. Le sostituzioni per assenze programmate o impreviste avvengono mediante chiamata diretta da parte del servizio amministrativo di RSA G.B. Bianchi Onlus attingendone la disponibilità dall'elenco predisposto con attenzione ad evitare il turnover e il disagio all'utente. Nel caso intervengano eventi imprevisti ed imprevedibili (a titolo esemplificativo e non esaustivo infortuni in itinere, imprevisti stradali, blocco stradale), gli operatori sono addestrati a prendere immediato contatto con la segreteria e l'utente (o il caregiver) al fine di evitare disservizi concordando le modalità di accesso in orario diversificato.

Quanto costa il servizio Misura Rsa Aperta

Le cure domiciliari sono gratuite ai sensi della normativa regionale lombarda e nazionale per i Livelli Essenziali di assistenza di cui al D.P.C.M. 29/11/2001 (Definizione dei L.E.A.) ed al D.P.C.M. 14/02/2001 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie) e riservate a persone iscritte nella anagrafe sanitaria regionale.

Nessun operatore è autorizzato a richiedere corrispettivi e ad incassare somme.

Fornitura dei beni sanitari

Farmaci e presidi sanitari sono in carico all'utente ed alla famiglia ad eccezione di quanto previsto nel Nomenclatore Tariffario delle Protesi la cui fornitura è garantita dalla Ats.

La prestazione domiciliare comprende la disponibilità dei beni sanitari di seguito elencati:

- Camici monouso;
- Kit monouso;
- Mascherine monouso;
- Guanti sterili monouso;

- Sfigmomanometro;
- Fonendoscopio;
- Saturimetro;
- Termometro.

Obblighi dell'ente gestore

RSA quale ente gestore si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni della misura.
In particolare si impegna a:

- Rispettare tutti gli adempimenti ed i requisiti minimi sperimentali previsti;
- Prestare la propria attività su richiesta del soggetto beneficiario del voucher;
- Erogare le prestazioni previste nell'ambito e nel limite massimo dell'importo previsto dal voucher;
- Redigere ed aggiornare, sentita la famiglia, il Piano di Assistenza Individuale (PAI);
- Mantenere aggiornato il diario delle prestazioni erogate;
- Assolvere al debito informativo regionale nei confronti della competente ATS;
- Non interrompere l'erogazione delle prestazioni a favore dei soggetti beneficiari senza debito preavviso ed adeguata motivazione;
- Informare il soggetto beneficiario degli eventi che comportano la rivalutazione/sospensione/ conclusione del voucher;
- Garantire la riservatezza delle informazioni riferite alle persone che fruiscono delle prestazioni ed applicare al trattamento dei dati le misure previste dalle norme in materia.

Obbligo assicurativo:

Fondazione Bianchi ETS ha stipulato una polizza di assicurazione incendio, rischi civili, e rischi vari conforme a quanto previsto dalla DGR 2569 Regione Lombardia (dichiarazione presente sul sito Web della Fondazione).

Il personale dipendente è assicurato presso gli istituti di legge INPS e INAIL.