

FONDAZIONE ISTITUTO  
«CARLO VISMARA - GIOVANNI DE PETRI» ONLUS  
SERVIZI ACCREDITATI DI ASSISTENZA, CURA E RIABILITAZIONE  
VIA VISMARA, 10 - SAN BASSANO (CR)

***CARTA DEI SERVIZI***  
***R.S.A. APERTA***



## ***INDICE***

Cos'è la R.S.A. Aperta	<i>p.</i>	5
Che cosa offre la R.S.A.	<i>p.</i>	5
Chi può accedere al servizio RSA Aperta	<i>p.</i>	6
Come accedere al servizio RSA Aperta	<i>p.</i>	6
Come si realizza il servizio	<i>p.</i>	7
Profili assistenziali	<i>p.</i>	9
Personale dell'RSA Aperta	<i>p.</i>	9
Interventi e prestazioni	<i>p.</i>	10
Costi	<i>p.</i>	12
La qualità che ci impegnamo a garantire	<i>p.</i>	12
La tutela degli utenti	<i>p.</i>	13
Diritti e doveri degli utenti	<i>p.</i>	14

### ***Elenco allegati alla presente pubblicazione:***

- All. 01 - Questionario di gradimento
- All. 02 - Modulo reclami



### ***CHE COS'È LA R.S.A. APERTA***

Il modello organizzativo della R.S.A. Aperta è stato introdotto in regione Lombardia con la DGR 856 del 2013 con lo scopo di rendere più flessibili le RSA/RSD per una presa in carico integrata delle persone anziane non autosufficienti, per mantenere/migliorare il benessere e favorirne la permanenza al domicilio.

La Fondazione ha aderito fin dalla prima fase di sperimentazione a questa proposta, ha sottoscritto con l'ATS di Cremona uno specifico contratto ed è stata, pertanto inserita nell'elenco degli Enti Erogatori, quindi ha aggiunto il servizio di RSA aperta alla propria rete dei servizi.

Per meglio conoscere l'intera offerta della Fondazione e soprattutto i nostri valori e principi fondanti e ispiratori, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l'URP.

### ***CHE COSA OFFRE LA R.S.A. APERTA***

La RSA Aperta non prevede contributi economici, ma si concretizza in una serie di servizi sanitari e/o assistenziali erogabili da professionisti sia presso la struttura sia presso il domicilio della persona richiedente in un'ottica di mantenimento e miglioramento del benessere.

Il modello prevede interventi di natura sociale e sanitaria, quali:

- Integrazione del lavoro del care giver o sua sostituzione temporanea, per prestazioni di carattere tutelare (attività di tipo assistenziale quali igiene, mobilizzazioni, aiuto per l'alimentazione ecc.) o di sollievo (consentire al care giver/badante un breve stacco, generalmente una mezza giornata a settimana, per riposare o svolgere commissioni);
- Interventi qualificati di accompagnamento volti a favorire il mantenimento/miglioramento della socialità e/o il miglioramento/mantenimento dell'autonomia motoria;

- Adattamento degli ambienti: analisi degli ambienti e proposta di soluzioni per migliorare la qualità di vita della persona presso il suo domicilio;
- Addestramento del care giver per metterlo in grado di assistere la persona in modo adeguato;
- Interventi di stimolazione cognitiva e di sostegno per disturbi psico comportamentali legati alla demenza;
- Terapia occupazionale;
- Consulenze e/o prestazioni specialistiche in relazione ai bisogni della famiglia o della persona (geriatra, psicologo ecc.);
- Ricoveri temporanei in RSA.

Gli interventi sono organizzati in pacchetti di prestazioni a diversa intensità determinati sulla base delle necessità riscontrate in fase di valutazione dal servizio ATS.

### ***CHI PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO RSA APERTA?***

Il servizio è rivolto a persone, di norma anziane, affette da demenza e/o ultrasessantacinquenni non autosufficienti, residenti in regione Lombardia ed iscritte al Servizio Sanitario Regionale. L'accesso all'RSA aperta non preclude la possibilità di usufruire di altri servizi domiciliari o semiresidenziali (ADI, CDI ecc.).

### ***COME RICHIEDERE IL SERVIZIO***

Attualmente, in provincia di Cremona, per accedere alle RSA aperte, gli anziani residenti o i loro familiari, Amministratori di Sostegno/Tutori si devono rivolgere a:

UO Cure sociosanitarie dell'ATS di Cremona  
 in Via S. Sebastiano, 14  
 Telefono: 0372 497800 Fax 0372497591  
 E-mail: curesociosanitarie.cremona@asst-cremona.it

Successivamente alla richiesta viene effettuata a cura dell'equi-

pe Valutativa della U.O. Cure Sociosanitarie dell'ATS una visita presso il domicilio della persona interessata al servizio in cui vengono valutati attraverso appositi strumenti (scale di valutazione):

- Le condizioni di non autosufficienza del richiedente
- Il grado di coinvolgimento della famiglia

Se, in base all'esito delle valutazioni effettuate, la persona risulta idonea per l'RSA aperta, l'ATS definisce il profilo assistenziale (a bassa, media o alta intensità assistenziale) e predispose il Progetto Individuale, in cui sono indicati gli interventi necessari per rispondere alle necessità rilevate e la durata del progetto.

La persona assistita o un suo familiare o Amministratore di Sostegno/Tutore sceglie, poi, nell'elenco degli Enti Gestori, la struttura cui affidare il compito concreto di svolgere le attività previste nel Piano.

### ***COME SI REALIZZA IL SERVIZIO***

Una volta che l'ATS ha definito il Progetto Individuale, la Fondazione Vismara, come Ente Gestore, ha il compito di definire il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il PAI ha una durata flessibile e può essere composto da un'unica tipologia di attività oppure contenere più attività svolte da operatori con diversa professionalità. Le diverse attività previste possono essere composte diversamente all'interno del pacchetto dei servizi fino a raggiungere il valore del voucher corrisposto.

Il PAI deve essere consegnato all'ATS e in copia all'interessato che lo deve sottoscrivere per accettazione. Il PAI può essere rivisto e/o aggiornato, su richiesta della Fondazione Vismara, in funzione delle mutate condizioni dell'utente, previa rivalutazione da parte dell'ATS.

In caso di ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa il PAI

può essere **sospeso**, i periodi di sospensione possono essere recuperati. Il PAI può anche essere **interrotto** per volontà della persona stessa o dei familiari o per il venir meno delle condizioni che lo avevano originato.

Fig. 1 - Percorso di presa in carico



### ***PROFILI ASSISTENZIALI***

Come già detto i profili assistenziali individuati dalla norma regionale sono 3, diversificati in base all'intensità del bisogno cui si deve dare risposta:

**Profilo I:** è previsto per situazioni a bassa intensità assistenziale ed ha principalmente obiettivi di sostegno alla famiglia (integrare o sostituire il lavoro del caregiver). Può essere anche di lunga durata e tendenzialmente prevede l'intervento di un'unica figura professionale.



**Profilo 2:** è previsto per situazioni di media intensità assistenziale. Prevede prestazioni di diverse figure professionali e/o interventi di affiancamento/addestramento del care giver (ad esempio nella gestione di disturbi del comportamento o per il corretto svolgimento delle tecniche assistenziali di base).

**Profilo 3:** è previsto per situazioni complesse, ad alta intensità assistenziale che richiedono la collaborazione di diverse figure professionali sanitarie, socio-sanitarie e sociali; può richiedere anche un intenso care management. Ha carattere continuativo e di lunga durata.

### ***PERSONALE DELLA R.S.A. APERTA***

#### ***CARE MANAGER***

Il **care manager** ha il compito di coordinare il servizio; mantiene i contatti con la rete sociale e socio sanitaria, accompagna la famiglia e la persona per informarla, indirizzarla ed orientarla.

#### ***MEDICO GERIATRA/FISIATRA***

Il medico della Fondazione Vismara **non** sostituisce il medico di famiglia, ha compiti specialistici di consulenza e valutazione.

#### ***INFERMIERE***

Gli Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali, all'esecuzione di prelievi ematici, provvedono alla somministrazione delle terapie infusionali e/o intramuscolo; formano e supportano i care giver per quanto riguarda l'assistenza all'utente.

#### ***AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)***

#### ***OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)***

Gli ASA/OSS provvedono ai bisogni di base degli utenti secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato; formano e supportano i care giver per quanto riguarda l'assistenza

all'utente di base.

#### ***FISIOTERAPISTA***

Il fisioterapista svolge i trattamenti riabilitativi previsti nel PAI, supporta i care giver nella valutazione e scelta di ausili e presidi, anche svolgendo sopralluoghi per l'adeguamento ambientale.

#### ***ANIMATORE/EDUCATORE***

L'animatore/educatore è il referente della componente socio-relazionale e collabora con il resto dell'equipe al miglioramento della qualità di vita delle persone utenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse; ha, inoltre, il compito di formare e affiancare il care giver nel controllo e gestione dei disturbi del comportamento nel paziente demente.

La Fondazione Vismara mette a disposizione per la realizzazione del servizio il proprio personale qualificato; inoltre, dispone di 20 posti non contrattualizzati per ricoveri temporanei.

Tutti i servizi elencati sono erogati dal lunedì al sabato (escluse le festività infrasettimanali), negli orari e con le modalità volta per volta definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato.

#### ***COSTI A CARICO DELL'UTENZA***

Tutti i servizi compresi nel Piano Assistenziale Individualizzato sono compresi nel valore del voucher. A carico degli utenti non sussistono costi, fatto salvo il ricovero temporaneo di sollievo in RSA e l'inserimento temporaneo nel Centro Diurno, per i quali si applicano le normali tariffe.

## ***LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE***

Per quanto concerne il Servizio RSA Aperta la Fondazione di impegna a garantire:

- \* La presenza di professionisti qualificati, inseriti in un processo di Formazione Continua (Piano Formativo Aziendale)
- \* Una attenzione particolare del personale a rispondere in modo flessibile alle esigenze degli utenti, personalizzando gli orari, così da venire il più possibile incontro alle necessità di ciascuno;
- \* Una cura particolare alla personalizzazione degli interventi, rivedendo, dove necessario, il piano del trattamento anche grazie alla consulenza del Medico Fisiatra e/o Geriatra;
- \* Fornire informazioni chiare e complete agli utenti;
- \* Monitorare costantemente e con cura lo svolgimento del servizio per tenere sotto controllo i processi di cura.

## ***LA TUTELA DEGLI UTENTI***

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra gli utenti, l'équipe del Servizio di RSA Aperta e la Direzione della Fondazione. A tal fine, oltre alla possibilità, per tutti gli utenti, di avere colloqui diretti e personali con la Direzione, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità:

### **La valutazione della qualità percepita**

Il controllo della qualità del servizio è garantito dal monitoraggio del servizio effettuato attraverso colloqui periodici, telefonici e/o personali, svolti dal care manager con gli utenti (o loro familiari). Inoltre, per l'RSA Aperta è stato predisposto un questionario anonimo di valutazione del servizio che viene consegnato a ciascun utente prima della fine del progetto.

Annualmente si elaborano i dati e i risultati sono disponibili e consultabili presso l'URP. Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dagli utenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento, per questo vi invitiamo a collaborare con noi fornendoci le vostre osservazioni, così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più aderente alle reali necessità. Il questionario è allegato alla Carta dei Servizi.

### **Il reclamo formale**

Per la segnalazione di situazioni particolari negative (reclamo) o positive (complimenti) o l'esposizione di suggerimenti per migliorare il servizio, la Fondazione ha predisposto un apposito modulo, allegato alla Carta dei servizi.

Nel modulo si chiede di descrivere la situazione negativa o positiva da segnalare (quando è accaduto, dove, chi era presente, cosa è successo, quali figure professionali erano presenti/erano implicate...).

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali (Nome e cognome e indirizzo del segnalante).

La Fondazione sarà così in grado di fornire una risposta formale entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

In relazione alla Decreto Legislativo 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati personali forniti, verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio della risposta alla segnalazione/reclamo.

Queste segnalazioni sono di estrema importanza per consentire alla Fondazione di intervenire tempestivamente correggendo eventuali situazioni inadeguate. Anche in questo caso, annualmente si elaborano i dati e i risultati sono consultabili presso l'URP.

## ***DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI***

La Fondazione “Istituto Vismara de Petri” ONLUS si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai propri utenti un attivo coinvolgimento in questo processo.

Nella fruizione del servizio **gli utenti hanno diritto:**

- \* ad un’informazione completa e chiara relativa alle prestazioni a cui possono accedere, ai tempi alle procedure e ai costi delle stesse. Hanno inoltre diritto a poter identificare facilmente gli operatori della Fondazione con cui si relazionano (cartellino di riconoscimento);
- \* ad un equo e imparziale trattamento da parte della Fondazione, che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso contenute nei regolamenti;
- \* alla privacy, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei propri dati personali.

Nella fruizione del servizio **gli utenti devono:**

- \* rispettare le regole, le procedure e gli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- \* rispettare gli operatori e la loro professionalità, rivolgendosi a loro con atteggiamento collaborativo e fiducia, rispettandone le scelte tecniche che sono sempre frutto della competenza professionale e del supporto dell’équipe.





