

Società dotata di Modello di
Organizzazione,

Gestione e Controllo

Ai sensi del D.lgs 231/2001

CARTA DEI SERVIZI



RSA APERTA

DGR 7769/2018

*“La vita ha un suo corso ben definito e la natura ha le
sue opportunità: sicché dei fanciulli è propria la
debolezza, dei giovani l’impulsività, degli adulti la
gravità, dell’età senile la maturità, tutto secondo
un ritmo naturale, che va accettato momento per momento”*

M.T CICERONE

RSA APERTA DGR 7769/2018

La RSA Aperta prevede interventi flessibili di natura prioritariamente sociosanitaria, erogabili dalla RSA a sostegno della domiciliarità o direttamente presso la RSA.

La misura innovativa RSA aperta, introdotta dalla D.G.R. n. 856/13 e successivamente revisionata e confermata dalla D.G.R. n. 2942/14 e dalla D.G.R. 7769/18, ha fornito negli anni un'ampia serie di interventi, a favore di persone affette da demenza e di anziani non autosufficienti, nonché dei loro familiari, erogati da unità d'offerta accreditate della rete dei servizi del 1° pilastro del welfare (RSD, Residenze Sanitarie Assistenziali, Centri Diurni Integrati).

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 si 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 delle attività di assistenza dallo stesso assistite, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata.

Destinatari:

I destinatari sono persone residenti in Regione Lombardia, iscritte al sistema sanitario regionale, affette da demenza certificata da specialista neurologo/geriatra oppure persone non autosufficienti di età superiore ai 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% e con una scala barthel modificata <24.

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, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI.

Verifica requisiti d'accesso- valutazione multidimensionale:

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l'ATS. Spetta alla RSA individuata dal cittadino la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, la RSA individuata dal cittadino effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona. La valutazione dovrà essere effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e da un'altra figura professionale, preferibilmente assistente sociale. Dovendo la valutazione considerare sia aspetti di natura clinico – sanitaria, sia di natura socio – ambientale e relazionale, in alternativa alla figura dell'assistente sociale, potranno essere impiegati altri operatori con competenze specifiche per gli ambiti indicati, quali psicologo, educatore, terapisti della riabilitazione.

La valutazione contemplerà:

- rilevazione dei bisogni,
- l'anamnesi clinica,
- la rilevazione delle condizioni socio – ambientali, comprese le risorse attivabili (familiari e non),
- la rilevazione degli eventuali interventi sanitari, socio sanitari e sociali già in atto, anche finalizzata a escludere eventuali incompatibilità con l'erogazione della misura,
- la somministrazione di scale validate. Nell'ambito della valutazione multidimensionale di persone affette da demenza è prevista venga somministrata al caregiver la scala CBI (Caregiver Burden Inventory) di misurazione dello stress e alla persona la scala CDR (Clinical Demential Rating) in grado di assicurare una valutazione della gravità della demenza. Per la valutazione multidimensionale di persone anziane ultra75enni si prevede la somministrazione al caregiver della scala CBI per la misurazione dello stress e all'anziano della scala di Barthel Index Modificata (BIM), il cui punteggio dovrà risultare compreso tra 0-24.
- Identificazione del caremanager ed eventuale familiare di riferimento/caregiver

Tempistica per la verifica dei requisiti, la valutazione, l'attivazione della misura

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere 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 dovrà essere 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.

E' dalla data di erogazione della prima prestazione che decorre il computo delle risorse economiche previste per lo specifico budget a disposizione della persona.

Stesura PI e PAI:

In caso di esito positivo alla valutazione multidimensionale la RSA procede alla definizione del Progetto individualizzato, con esplicitazione della durata, comunque non superiore ai tre mesi. Il PI dovrà prevedere, almeno, obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte. Il Progetto dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Il PI dovrà essere studiato in funzione delle 4 categorie individuate dalla DGR 7769:

- Persone affette da demenza lieve certificata (punteggio CDR tra 0.5-1)
- Persone affette da demenza moderata certificata (punteggio CDR 2)
- Persone affette da demenza severa certificata (punteggio CDR 3)
- Persone affette da demenza molto grave o terminale certificata (punteggio CDR 4 o 5)
- Anziani non autosufficienti, con invalidità civile al 100% e punteggio barthel modificata tra 0 e 24.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col PI, la RSA elabora il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. Anch'esso verrà condiviso con il familiare/caregiver.

Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, deve essere data informazione del PI al MMG ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

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 socio-sanitarie prevede la chiusura del progetto.

L'azione:

Si concretizza in un'evoluzione flessibile dei servizi/interventi/prestazioni erogabili dalle rsa in una logica di multi servizi per una presa in carico integrata di una persona residente al proprio domicilio tramite una valutazione multi dimensionale dei bisogni operata direttamente dalla RSA. Si prevedono interventi di natura socio sanitaria, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni:

RIABILITATIVE: interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire

EDUCATIVE: interventi specifici per ogni singolo soggetto basati su tecniche mirate e differenziate aventi come obiettivo quello di massimizzare le funzioni residue attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili per mantenere il più possibile l'autonomia individuale; interventi consulenziali rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza; interventi finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza

ASSISTENZIALI: interventi atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa; interventi volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali

INFERMIERISTICHE: interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia; interventi volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano; interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

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

Verrà consegnato alla famiglia tutto il materiale necessario da tenere a domicilio:

- a) PAI
- b) Diario clinico
- c) Consenso informato
- d) Materiale informativo con annesso numero di reperibilità telefonica
- e) Questionario di soddisfazione

Ciascun operatore che interviene nel progetto dovrà firmare il PAI, compilare le schede esplicative di propria competenza e compilare la diaria. Il paziente o il familiare/caregiver controfirmeranno qualsiasi informazione verrà aggiunta nel FASAS.

Un ruolo importante del care manager è quello di verificare il corretto funzionamento del servizio durante il voucher in base all'intensità del progetto e le procedure per il controllo della qualità (verifica dei diari, scale, prestazioni e eventuali problematiche con le varie figure professionali) inoltre verificare gli effettivi bisogni del paziente e della famiglia per eventualmente comunicare modifiche del PAI con inserimento di altre figure professionali .

A scadenza del progetto il FASAS verrà ritirato e conservato in RSA dove verranno archiviati. Ogni 3 mesi verranno ritirati i diari e i PAI e verranno proposti al caregiver il nuovo PI e il nuovo PAI in funzione di quanto ottenuto nei tre mesi precedenti.

EVENTUALI SERVIZI EXTRA (in aggiunta a quanto previsto dal servizio di RSA APERTA):

- consulenza geriatrica/valutazione del paziente: 90 euro presso rsa , 100 euro a domicilio
- consulenza fisiatrica: 100 euro presso rsa 120euro a domicilio
- interventi fisioterapici: 22 euro (a prestazione) presso rsa /27 euro a domicilio
- interventi infermieristici: 22 euro (a prestazione) presso rsa /27euro a domicilio
- igiene personale – bagno assistito: 18 euro presso rsa/ 21 euro a prestazione a domicilio
- servizio parrucchiera presso la rsa: taglio 15 euro/piega 20 euro
- servizio podologa: 40 euro presso la rsa, 50 euro a domicilio
- accessi al domicilio per addestramento e formazione del care-giver o supporto del paziente : 21,00 euro (asa), 27,00 euro infermiere o fisioterapista

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione :

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché 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. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e più in generale, mass media; famiglie e formazioni sociali. Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi dell'ordinamento giuridico italiano. 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita. • 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. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona. • 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 garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)

CONSENSO INFORMATO
ALLE CURE DOMICILIARI E
AL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

CURE DOMICILIARI

Io sottoscritto/a _____

Nato/a a _____

codice fiscale _____

DICHIARO

Di essere stato/a informato/a dal **CONSORZIO SANLAB**

sulla natura e sulle caratteristiche del programma di Cure Domiciliari (PAI) concordato con il
Medico di Medicina Generale

- Di essere stato/a informato/a di poter comunque rifiutare qualsiasi trattamento proposto e di poter interrompere l'assistenza in qualsiasi momento senza obbligo da parte mia di motivare la decisione e senza che questo comporti alcuna possibilità di continuare ad essere seguito e curato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale;
- Di essere a Conoscenza che, anche nel caso delle cure domiciliari, come accade in tutte le discipline sanitarie, i trattamenti non sono esenti da possibili complicazioni, anche se attuati con perizia, diligenza e prudenza.
- Di acconsentire al trattamento dei dati sanitari da parte dell'ASL e **CONSORZIO SANLAB** per le cure domiciliari che ho liberamente scelto

CONSORZIO SANLAB
(Ente accreditato Prescelto)

ACCETTO

l'attivazione delle cure domiciliari secondo il programma a me illustrato

Luogo e data

Firma del paziente/genitore (in caso

Di minore/tutore

- Cure Domiciliari -

Formula di consenso per trattamento di dati sensibili e giudiziari

Io sottoscritto/a, acquisite le informazioni di cui all'articolo 3 della D.lgs. n. 196/2003, acconsento al trattamento dei miei dati personali, dichiarando di avere avuto, in particolare, conoscenza che i dati medesimi rientrano nel novero dei "**dati sensibili**" di cui all'articolo 4 della legge citata, vale a dire i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni ed organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, e i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale", nonché i "**dati giudiziari**", cioè i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettera da a) a o) e da r) a u), del D.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziario e, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

Sono infine a conoscenza del fatto che sia la comunicazione al Medico di Medicina Generale dell'evento sanitario che mi sta riguardando, sia l'utilizzo dei dati sanitari, tramite il mio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), potranno avere luogo solamente qualora io abbia espresso il relativo specifico consenso, così come richiesto e precisato nel documento "Trattamento dei dati personali in ambito CRS-.SISS-Informativa ex art. 76 D. Lgs. 196/2003" che la Regione Lombardia ha fornito e ampiamente divulgato.

Nome Cognome _____

Codice. Fiscale _____

Luogo _____

Data _____

Firma leggibile _____

CUSTOMER SATISFATION
“AIUTATECI A MIGLIORARE”

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a compilare il presente questionario che potrà contribuire a farci comprendere meglio le Sue esigenze e necessità.

La Sua opinione e i Suoi suggerimenti saranno di grande utilità all'Amministrazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per la compilazione del questionario si è invitati ad esprimere le proprie valutazioni barrando la casella prescelta e anche, volendo, ad esprimere per esteso le eventuali considerazioni critiche nello spazio destinato alle osservazioni e proposte.

RingraziandoLa per la gentile collaborazione la invitiamo a consegnare il questionario compilato in busta chiusa al nostro operatore .

Assicuriamo l'assoluta riservatezza ed anonimato del presente questionario.

PERSONALE

parente assistito persona di riferimento

Cosa ne pensa rispetto a:

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
----------------------	-------------	---------------	------------------------

IMMAGINE DEL PERSONALE:

- | | | | | |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Igiene e ordine del personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Serietà | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Presentazione | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Puntualità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Cortesia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Professionalità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

AREA AMMINISTRATIVA:

- | | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Accoglienza amministrativa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Servizio di segreteria (informazioni) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Orari degli accessi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| • Disponibilità | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

commenti in dettaglio/ reclami:

Società dotata di Modello di
Organizzazione,

Gestione e Controllo

Ai sensi del D.lgs 231/2001

Consorzio SanLab

Servizio di RSA Aperta

Presso la RSA Luigi Porro

Viale Trieste 1 Barlassina

Tel. 0362-57791

e-mail domiciliare2@consorziosanlab.it

Reperibilità: 393-8241734

Orari Uffici:

Dal Lunedì al Venerdì

9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00

