



FONDAZIONI RIUNITE ONLUS DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE



Servizi Socio Sanitari



INDICE

1. Premessa
 2. Definizione
 3. Destinatari del Servizio
 4. Presentazione della Domanda
 5. Cosa offre la Fondazioni Riunite Onlus
 6. L'organizzazione del Servizio
 7. Modalità di realizzazione del Servizio
 8. Modalità conservazione documentazione
 9. Continuità assistenziale
 10. Verifica delle prestazioni
 11. Gestione dei Reclami
 12. Tutela della Privacy
-

Allegati:

- Modulo per Reclami o Suggerimenti
- [Questionario on line Customer Satisfaction](#)

1. Premessa

La Fondazioni Riunite, a seguito del contratto stipulato con ATS Brescia, diventa ente erogatore delle prestazioni di **RSA Aperta o Misura 4**.

Questo servizio, introdotto 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 equipe di personale esperto offre servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali 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 sociosanitaria, 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 caregiver 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/ equipe 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 caregiver 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 richiesta direttamente all'Ufficio Ospiti di Fondazioni Riunite Onlus che riceve presso gli uffici siti nella RSA di Orzinuovi Via Gambara 20 Tel 030 9949723 indirizzo mail ospiti@fondazioniriunite.it Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, saranno verificati i requisiti di accesso alla Misura e le eventuali incompatibilità all'attivazione.

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, eccezione fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di solo prelievo regolati dall'ADI. L'eventuale erogazione ADI comporta la sospensione della misura.

La valutazione

Deve essere effettuata a domicilio entro i successivi 10 giorni lavorativi da un medico e da un'altra figura professionale (Assistente Sociale/Infermiere/Educatore/Psicologo). 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, sociosanitari e sociali già in atto
- La somministrazione di scale validate

Budget Misura

Per ogni persona eleggibile alla Misura è attualmente previsto, dalla normativa regionale, uno specifico budget massimo pari ad € 4.000,00 da riportare al periodo effettivo di presa in carico calcolato in giorni.

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 offrono le Fondazioni Riunite Onlus

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 famiglia e lo stesso è 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 periodi di sollievo**

6. L'organizzazione del Servizio

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazioni Riunite Onlus che si avvale, per l'erogazione del servizio, della Coop. "Il Gabbiano" di Pontevico.

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 18.00 di tutti i giorni della settimana, con reperibilità telefonica del Case Manager) **al numero 3346859412**, oppure attraverso mail al seguente **indirizzo: ospiti@fondazioniriunite.it** (indicando il proprio recapito telefonico).

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, iniziale del cognome, figura professionale dell'operatore.

Le prestazioni erogate sono svolte in conformità alle indicazioni normative sanitarie vigenti con particolare riferimento alle disposizioni pandemiche anti COVID. Il personale assegnato al servizio è tutto vaccinato.

8. Modalità di conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa agli utenti è conservata in copia presso l'ufficio RSA Aperta della Fondazioni Riunite Onlus situato a Orzinuovi via Gambara 20

9. Continuità assistenziale

Tutta l'èquipè della Misura 4 - RSA aperta è impegnata a garantire la continuità assistenziale dell'utente attraverso continui scambi e colloqui con la famiglia/care givers e garantendo collaborazioni sinergiche con i MMG o i Servizi Sociali Comunali referenti.

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. Gestione dei Reclami

La Direzione generale è situata presso la sede della Fondazione in Via Gambara 20 a Orzinuovi previo appuntamento – tel. 030 9949706

Per la segnalazione di eventuali reclami può essere utilizzato il modulo allegato che può essere trasmesso anche via mail al seguente indirizzo: ospiti@fondazioniriunite.it.

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 sarà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi famigliari o figura giuridica di riferimento, la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dalla normativa vigente (GDPR UE/2016), per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e ASST e Regione Lombardia.



FONDAZIONI RIUNITE ONLUS
DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE

M 10
Rev. 04
Pag. 1 di 1

**MODULO PER RECLAMI, APPREZZAMENTI E
SUGGERIMENTI**

Dati del cliente che ha reclamato:		Data:
Cognome e nome:		<input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Scritto
Indirizzo:		
Telefono		
Eventuali altre notizie su chi ha presentato il reclamo:		
Oggetto del reclamo:		
<i>Firma di chi ha ricevuto il reclamo</i>	<i>Firma di chi ha reclamato (se possibile)</i>	<i>Visto RUO</i>
Trattamento del reclamo:		
<i>Data decisione:</i> ___/___/___	<i>Data prevista attuazione:</i> ___/___/___	<i>Firma RUO</i>
Registrato al n. _____ Registro reclami	<i>Firma RGQ</i>	
Data effettiva chiusura reclamo ___/___/___	<i>Firma RGQ</i>	

Eventuali apprezzamenti e/o suggerimenti:

I dati da Lei conferiti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 ([Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali](#)), dalla **Fondazioni Riunite ONLUS della Bassa Bresciana Occidentale**, in qualità di Titolare del Trattamento, per dare seguito alla Sua segnalazione/reclamo. Il conferimento dei dati richiesti è **facoltativo** e l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di dar corso alla richiesta. Il trattamento avrà una durata non superiore a quella necessaria per dare riscontro alla Sua richiesta dopodiché i dati saranno resi anonimi. I dati saranno trattati dal personale autorizzato e comunicati agli organismi statutari d'amministrazione, controllo e direzione. In qualunque momento potrà conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli altri diritti riguardanti i suoi dati personali, artt. 15-22 del Regolamento, rivolgendosi al Titolare del trattamento. Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità di controllo, Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

Il Titolare del trattamento, ai sensi degli artt. 4 e 24 del Reg., è **Fondazioni Riunite ONLUS della Bassa Bresciana Occidentale** con sede legale in Orzinuovi (BS), Via V. Gambara, 20. Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti email: privacy@fondazioniriunite.it