

**FONDAZIONE OPERE PIE RIUNITE DI CODOGNO
ONLUS**

SERVIZIO DI RSA APERTA

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE N. 1 – 7 GIUGNO 2018

1. COS'È LA RSA APERTA

Il servizio di RSA Aperta – disciplinato da specifica normativa regionale – consiste nell'offerta di alcune delle prestazioni tipiche delle RSA fornite presso il domicilio dell'utente o attraverso interventi temporanei di tipo residenziale o semi-residenziale.

La Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno ha deciso di espletare tali prestazioni esclusivamente al domicilio.

Questo servizio innovativo ha l'obiettivo di permettere alle persone fragili di rimanere presso la propria abitazione e nel proprio contesto di vita il più a lungo possibile, in coerenza al nuovo modello di presa in carico della cronicità.

La Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno persegue tale obiettivo erogando il proprio supporto specialistico a favore delle famiglie mediante prestazioni sanitarie o sociosanitarie espletate direttamente a domicilio.

2. I DESTINATARI E LE INCOMPATIBILITÀ

La misura RSA Aperta si rivolge a:

1. Persone con demenza accertata tramite certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD (Centri per i disturbi cognitivi e demenze);
2. Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

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, compresa l'erogazione di ADI.

Sono invece compatibili con la misura di RSA Aperta :

1. Le Cure Palliative Domiciliari;
2. L'erogazione dell'ADI solo se di tipo prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc).

3. MODALITÀ DI ACCESSO

Il soggetto interessato – candidato utente o familiare/caregiver - alla misura deve presentare la richiesta direttamente al Servizio Segreteria Ospiti della Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno onlus presso la sede dell'Ente.

L'istanza, corredata degli allegati in essa indicati, è disponibile presso il suddetto Servizio oppure scaricabile dal sito www.operepiecodogno.org

La Fondazione provvede alla preventiva verifica dei requisiti di accesso ed alla rilevazione di eventuali incompatibilità in osservanza del precedente articolo 2.

La Direzione provvede alla verifica dei requisiti di accesso e, in caso di esito positivo, l'Equipe di cui al successivo comma effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (Medico di Medicina Generale, Comune di residenza, ecc.).

La valutazione verrà effettuata da un'equipe multidisciplinare composta da medico ed educatore; se ritenuto opportuno in relazione alla richiesta prodotta, potranno essere impiegati altri operatori con competenze specifiche, quali terapisti e infermieri.

La valutazione costituisce una condizione indispensabile per una lettura complessiva dei bisogni della persona e della sua famiglia ed è rilevante allo scopo di garantire una presa in carico globale.

A seguito della valutazione accedono alla misura : 1) Le persone con demenza certificata a prescindere dal livello di gravità della malattia e di stress del caregiver; 2) Gli anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, invalidi civili al 100% che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0-24 e indipendentemente dal livello di stress del caregiver.

Nell'ambito della presa in carico del paziente sono previsti una rivalutazione straordinaria in caso di modifica delle condizioni dell'utente ed un costante raccordo con il Medico di Medicina Generale.

4. LE PRESTAZIONI PREVISTE

Il servizio di RSA Aperta prevede una serie di interventi flessibili, adeguati ai bisogni della persona, erogabili a domicilio.

I servizi attivabili sono:

- Assistenza di Base
- Interventi infermieristici
- Interventi riabilitativi
- Interventi socio-educativi
- Addestramento del caregiver

5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI RSA APERTA

In base alla Valutazione Multidimensionale (VMD) la Fondazione si impegna alla presa in carico dell'utente ed alla redazione del piano di assistenza nel quale saranno declinate le prestazioni garantite e gli obiettivi perseguiti dall'equipe composta dai professionisti attivati (infermiere, fisioterapista, educatore professionale, operatore sociosanitario) secondo le esigenze delle singole necessità del paziente.

In questa prima fase all'utente o ai caregivers viene richiesta la sottoscrizione dei seguenti documenti: progetto e piano assistenziale, consenso informato; modulo ritiro della Carta dei Servizi e dei moduli ad essa allegati.

Per l'erogazione dei servizi assistenziali di base e di infermiere la Fondazione si avvale della collaborazione del personale erogato tramite contratto di appalto da società esterna.

Per l'erogazione dell'attività medica in sede di valutazione del potenziale utente e di rivalutazione degli utenti, dell'attività di riabilitazione e di quella socio-educativa la Fondazione si avvale di proprio personale, dipendente e/o a rapporto libero professionale.

La Fondazione Opere Pie Riunite ha individuato il Direttore dell'Ente come responsabile del servizio di RSA Aperta. Un altro aspetto innovativo della RSA Aperta è l'introduzione di una nuova figura professionale, il care manager. Si tratta del "regista" del servizio, egli mantiene contatti costanti con la famiglia e diventa l'interlocutore privilegiato con cui rapportarsi per monitorare nel tempo la situazione, contribuendo a dare suggerimenti e consigli.

Il care manager presso la Fondazione è una O.S.S. a tal fine designata.

Di seguito si indica lo schema di erogazione del servizio:

- 1) Richiesta al Servizio Segreteria Ospiti della Fondazione da parte dell'Utente/caregiver finalizzata ad usufruire della misura RSA Aperta;
- 2) Verifica da parte della Direzione della Fondazione dell'ammissibilità della richiesta e quindi della sussistenza dei requisiti di accesso e dell'assenza di eventuali incompatibilità;
- 3) Valutazione multidimensionale da parte dell'Equipe multi-professionale della persona interessata, verifica dell'appropriatezza della misura;
- 4) Stesura del progetto individuale da parte dell'Equipe multi-professionale: il progetto redatto sulla base della valutazione, fissa gli obiettivi da conseguire, delinea il percorso di sostegno e di assistenza, indica i possibili interventi da attivare, gli attori coinvolti, le modalità e i tempi di erogazione. Il progetto è condiviso dall'utente e/o dalla sua famiglia;
- 5) Presa in carico del Paziente/Utente e assegnazione del numero di pratica e sottoscrizione dei documenti di cui al precedente articolo 5 presso il Servizio Segreteria Ospiti;
- 6) Stesura del piano assistenziale coerente con il progetto; il piano assistenziale indica gli interventi da attuare nei confronti dell'utente; esso è poi sottoposto all'interessato/caregiver per la sottoscrizione. Qualora emergessero variazioni nella condizioni dell'utente, l'Equipe multi-professionale rivaluterà il piano assistenziale, facendolo nuovamente sottoscrivere dall'interessato/caregiver;
- 7) Erogazione delle prestazioni: la Fondazione garantirà tutte le prestazioni previste dal progetto e dal piano assistenziale mettendo a disposizione le tipologie di figure professionali richieste;
- 8) Rendicontazione degli interventi effettuati e sottoscritti dagli operatori e dei familiari/ caregiver mediante trasmissione dei flussi di dati stabiliti dalla normativa regionale secondo le periodicità da essa prescritte : tale adempimento viene espletato a cura della Fondazione mediante applicativo informatico.

- 9) La sopravvenienza di determinate situazioni, quali ad esempio un ricovero ospedaliero, possono rendere opportuna una sospensione dell'intervento attivato. Se tale situazione non si prolunga oltre il quindicesimo giorno la Fondazione si limita a darne registrazione all'interno del fascicolo dell'utente interessato; oltre tale termine e fino al trentesimo giorno la Fondazione dà atto nel fascicolo dell'utente della formale sospensione della presa in carico. La sopravvenienza di situazioni che rendano l'intervento di RSA Aperta inappropriato o non più rientrante nella casistica prevista dalla normativa vigente, la sospensione prolungata oltre il trentesimo giorno o la rinuncia alla misura comportano la chiusura dell'intervento stesso.

Il controllo dell'appropriatezza delle prestazioni erogate e della correttezza gestionale ed organizzativa del servizio di RSA Aperta compete all'Azienda Tutela della Salute della Città Metropolitana di Milano.

6. INFORMAZIONI

La sede operativa della misura è presso la Fondazione Opere Pie Riunite a Codogno (LO) in via Ugo Bassi, 37/39.

È possibile richiedere informazioni alla Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno ONLUS contattando il Servizio Segreteria Ospiti (Te. n. 0377-431101) e/o il care manager (Tel. n. 3889845790) o tramite posta elettronica agli indirizzi segreteriaospiti@operepiecodogno.org e paolabuttafava1966@gmail.com

7. TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.

8. SUGGERIMENTI E RECLAMI

È possibile formulare all'indirizzo di posta elettronica segreteriaospiti@operepiecodogno.org suggerimenti ed osservazioni o avanzare reclami in merito al servizio di RSA Aperta espletato dall'Ente. Al momento della presa in carico verrà rilasciato al candidato utente o familiare/caregiver copia del modulo di reclamo/segnalazione di gradimento, allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegati n. 1/1 bis).

9. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Al termine dell'esecuzione di ogni progetto è richiesta una valutazione, mediante apposito questionario, del grado di soddisfazione relativo al servizio espletato (Allegato n. 2).

Allegato n 1

Data

**Al Presidente
della Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno Onlus
Via Ugo Bassi, 37/39
Codogno (LO)**

Il sottoscritto

familiare caregiver di anziano che usufruisce di RSA APERTA

inoltra con la presente segnalazione relativa al seguente **disservizio**: avvenuto in data

.....
.....
.....
.....

Il disservizio è: occasionale frequente

Firma _____

La risposta Le sarà inviata entro 15 giorni dal ricevimento delle presente (data di protocollo) al seguente indirizzo:

Allegato n 1 bis

Data

**Al Presidente
della Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno Onlus
Via Ugo Bassi, 37/39
Codogno (LO)**

Il sottoscritto

familiare caregiver di anziano che usufruisce di RSA APERTA

segnala **apprezzamento** relativamente al servizio per il/i seguenti motivo/i

.....
.....
.....
.....

Firma _____

FAMILIARE UTENTE SERVIZIO

**SCHEDA VALUTAZIONE SERVIZIO
RSA APERTA**

Gent.mo,
il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire il grado di soddisfazione per il servizio. Il questionario può essere pertanto compilato dall'utente con l'aiuto del familiare. Il questionario non deve essere firmato ma solamente reinserito nella busta allegata.

Mettere una X sulla risposta

1. Avete avuto dal personale incaricato dalla Fondazione per il servizio di RSA Aperta tutte le informazioni necessarie?

Informazioni ottime	Informazioni buone	Informazioni sufficienti	Informazioni scarse	Informazioni insufficienti

2. Come valutare nel complesso il servizio erogato?

Servizio ottimo	Servizio buono	Servizio sufficiente	Servizio scarso	Servizio insufficiente

3. Consiglierebbe ad altri il servizio RSA Aperta erogato dalla Fondazione?

Certamente	Probabilmente	Non so	Solo se non avessi altra opzione	Non lo consiglierei

4. Dia, un voto, da 1 a 10 al servizio offerto, intendendosi 10 il voto massimo e 1 il voto minimo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OSSERVAZIONI

.....
.....
.....
.....
.....