R.S.A. Aperta

CARTA DEI SERVIZI
Anno 2024

1. La Fondazione nella rete dei servizi

La Fondazione "Don Ambrogio Cacciamatta – Fratelli Guerini" Onlus gestisce in Iseo l'omonima RSA, a Monticelli Brusati una Casa Albergo, a Passirano un Centro Diurno Integrato per Utenti affetti da patologia di Alzheimer, a Cazzago San Martino un Centro Diurno Integrato e una Comunità Residenziale per Anziani.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) sono Istituti di assistenza che accolgono, di norma persone anziane totalmente o parzialmente non autosufficienti, non più in grado di restare al proprio domicilio per le loro deficitarie condizioni di salute e di autonomia.

Secondo la normativa regionale e nazionale le R.S.A. devono offrire agli ospiti, per ricoveri temporanei o a tempo indeterminato, l'assistenza sociosanitaria richiesta dalle condizioni della persona ospitata.

Le R.S.A. sono pertanto dei presidi compresi nella rete dei servizi previsti per la popolazione anziana in attuazione della specifica legge regionale, e pertanto sembra attinente al ruolo delle strutture residenziali, grazie alle competenze sanitarie attivate, rendere disponibile agli Utenti segnalati dall'UCAM del Distretto di competenza anche un servizio di cure domiciliari (C-DOM) che garantisca, a domicilio, prestazioni di natura socio sanitaria integrata (infermieristica, fisioterapica ed eventualmente specialistica). Detto servizio a domicilio sarà erogato, secondo le indicazioni operative della Unità di Valutazione Multi-dimensionale.

A questo Servizio territoriale si è aggiunto nell'anno 2015 l'Istituto "RSA Aperta" a sostegno delle famiglie fragili, individuando come target specifico "persone affette da demenza o altre patologie psico-geriatriche", attualmente non in RSA o in lista d'attesa, ed utenti non autosufficienti over 75 anni. In questi casi alle strutture è richiesta un'apertura al territorio (e ai cosiddetti "bisogni scoperti") attivando l'erogazione semi-residenziale ed al domicilio di prestazioni infermieristiche, attività psicofisiche, consulenza, mutuo aiuto, sollievo e regime.

L'obiettivo è evitare, o ritardare, l'istituzionalizzazione della persona non autosufficiente consentendole di ottenere, rimanendo nella sua abitazione, un supporto alla sua fragilità, scegliendo liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza di cui ha bisogno.

La Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini partecipa a questa rete di servizi e concorre alla sua realizzazione, nel distretto di appartenenza e in quelli limitrofi, anche per la specifica collaborazione già in atto con il servizio cure domiciliari del Distretto di competenza.

La Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini è stata autorizzata ed accreditata a svolgere servizi sanitari domiciliari nell'ambito territoriale del distretto gestionale A.S.S.T. della Franciacorta. Corre l'obbligo segnalare che il Consiglio di Amministrazione dell'Ente Cacciamatta è composto da sette Comuni, tra cui, in area bresciana, Corte Franca, Iseo, Monticelli Brusati e Passirano, tutti compresi nell'ambito territoriale del distretto gestionale A.S.S.T. della Franciacorta; per precise disposizioni testamentarie l'Ente Cacciamatta è pertanto "comunque tenuto" all'assistenza sociosanitaria alle persone residenti nei Comuni citati.

2. I criteri di accesso per gli utenti della RSA Aperta

Come stabilito dalla DGR 7769/2018, il servizio Misura 4 – RSA Aperta è rivolto alle persone affette da demenza in possesso di certificazione rilasciata da struttura accreditata ed agli anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%. Inoltre, viene richiesta come precondizione per l'accesso, la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale.

Per accedere alla Misura l'utente deve adempiere alla:

- Presentazione della richiesta all'Ente accreditato scelto liberamente;
- L'ammissione al Servizio di RSA Aperta è subordinata ad una Valutazione Multidimensionale;
- Deve considerare sia il profilo funzionale della persona che le condizioni familiari, abitative e ambientali,

All'accettazione seguirà la stesura di un P.I. (Progetto Individuale) che sarà consegnato agli utenti stessi, che fissa:

- Valutazione della situazione complessiva della persona, dei suoi bisogni sociosanitari, dei suoi livelli di autonomia, della possibilità di adottare gli interventi più appropriati;
- Elenco dei soggetti in grado di offrire l'assistenza realizzato in accordo con i comuni/ambiti territoriali di residenza della persona e condiviso con la persona/famiglia;
- Gli obiettivi, interventi da attivare, attori da coinvolgere, modalità e tempi di verifica.

In un'ottica di maggior appropriatezza, vengono differenziate le tipologie di interventi in relazione ai due target di utenza e, per quanto riguarda le persone affette da demenza, in relazione al loro grado di malattia, vengono diversificate le tipologie di interventi, le modalità e i tempi di erogazione.

3. L'organizzazione del servizio

La responsabilità del servizio è del rappresentante legale dell'Ente Cacciamatta che si avvale della sua

Direzione Generale. La sede legale del servizio è in Via Per Rovato, 13/D in Iseo.
La Direzione ottimizzerà tutta l'organizzazione e tutti gli aspetti amministrativi legati al rapporto con l'ATS.
Al Responsabile Sanitario dei Servizi Territoriali della Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini compete il controllo delle figure professionali preposte e di collaborare con la Direzione Generale alla definizione dell'organizzazione. È presente un responsabile sanitario medico con esperienza almeno biennale in gestione dei servizi sociosanitari.
Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro di norma composto da:

- Infermieri;
- terapisti della riabilitazione;
- O.S.S.;
- Educatori;

La Direzione può in ogni momento integrare i bisogni assistenziali con figure professionali in aggiunta alla dotazione sopra indicata.

È individuata la figura di un care manager che svolge un coordinamento di natura gestionale/organizzativa e di supervisione sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico al Servizio "RSA Aperta".

Tutto il personale in servizio è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, ruolo professionale dell'operatore.

Per mantenere un alto livello della qualità delle prestazioni professionali il personale attivato dovrà periodicamente partecipare a corsi di formazione specifici, eventualmente promossi dalla Fondazione stessa.

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è di 12 ore giornaliere comprese tra le ore 08,00 e le ore 20,00 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico, che viene consegnato ai familiari al momento dell'attivazione, del care-manager che agirà da referente per l'Ente Cacciamatta; in alternativa è sempre disponibile il recapito telefonico della Residenza Sanitaria Cacciamatta al numero 030-9840709.

In base alla tipologia di utenza e al grado di invalidità o demenza rilevato, sono garantiti specifici interventi, individuati dal care manager e dal medico in sede di valutazione e condivisi con i familiari.

4. L'erogazione del servizio

L'attivazione del servizio:

- La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro 5 giorni lavorativi

dalla data di ricezione della domanda, completa di tutta la documentazione;
- In caso di idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio viene effettuata entro 10 giorni lavorativi;
- In caso di esito positivo della valutazione, il Care Manager provvederà alla stesura del PI e del PAI e l'attivazione degli interventi dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

L'Utente verrà quindi contattato direttamente dall'operatore incaricato del servizio per concordare orari e modalità dell'intervento domiciliare.

4.1. La presa in carico dell'utente
Negli orari concordati l'operatore professionale interessato si recherà al domicilio del paziente.

Durante il primo incontro:
• prenderà visione della necessaria documentazione sanitaria disponibile e, con la collaborazione dell'interessato e dei familiari, acquisirà le notizie che possono aiutare ad erogare un'idonea assistenza personalizzata; se possibile concretizzerà il primo intervento assistenziale.

4.2. L'erogazione dell'assistenza
- Al termine di ogni accesso l'operatore dovrà redigere e sottoscrivere un apposito "diario assistenziale";
- L'operatore non potrà erogare contemporaneamente a quelli prescritti altre prestazioni a qualsiasi titolo.

4.3. La verifica delle prestazioni
- Gli Enti preposti potranno sempre verificare la puntuale realizzazione degli obiettivi previsti dal P.A.I.;
- I responsabili della Fondazione potranno verificare lo stato del servizio recandosi al domicilio dell'utente;
- All'utente, o al suo familiare, verrà richiesta: la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine di ogni intervento;
- Sono predisposti e somministrati agli Ospiti, agli utenti/familiari e operatori, questionari tesi a rilevare il grado di soddisfazione della qualità del servizio erogato. Il C.D.A. è l'organo competente per analizzare le risultanze dei questionari resi e provvede a formalizzare opportuna deliberazione e ne cura la diffusione pubblicandoli in bacheca aziendale;
- Copia del questionario di soddisfacimento è allegata alla presente carta dei servizi e ne costituisce parte integrante.

5. Come ottenere le informazioni - Raggiungibilità degli Uffici RSA Aperta
Per avere informazioni circa la rete dei servizi e le modalità di accesso agli stessi il cittadino potrà rivolgersi al Medico di Medicina Generale, all'Asst e alla Fondazione stessa. Per segnalare qualsiasi problema l'interessato o i suoi familiari possono rivolgersi direttamente all'operatore domiciliare o alla

Direzione della Fondazione, anche al momento della rivalutazione periodica.

Eventuali osservazioni o lamentele possono comunque essere sempre presentate al Direttore Generale della Fondazione Cacciamatta di Iseo, che funge da interfaccia con il pubblico. Il Direttore si impegna a rispondere per iscritto, se richiesto, nel tempo massimo di una settimana.

Può essere richiesta la documentazione in possesso della Fondazione con richiesta scritta da inviare alla Direzione Generale che provvederà alla consegna per quanto di competenza del servizio senza costi aggiuntivi.

In caso di dimissioni o trasferimento del paziente ad altra realtà assistenziale (Medico di Medicina Generale, Ospedale, Casa di Cura, R.S.A. o Istituti Riabilitativi) o presso l'abitazione viene rilasciata apposita documentazione contenente ogni informazione circa i trattamenti sociosanitari ricevuti e indicazioni utili per garantire la continuità assistenziale; non è previsto alcun onere per il paziente o i familiari.

Trasporti pubblici- Raggiungibilità
La sede degli Uffici RSA Aperta è ubicata presso La Residenza Assistenziale Sanitaria "Cacciamatta". La struttura è ubicata in Iseo via Per Rovato 13/D e raggiungibile con mezzi pubblici di trasporto (Treno Ferrovie Nord e linea autobus SIA o FNMA). Per località sul lago di Iseo i battelli della omonima navigazione. In auto è raggiungibile con la S.S. "Sebina" n. 510 sull'asse stradale Brescia-Valle Camonica (uscita Iseo) e dalla S.S. di collegamento con Rovato (uscita Autostrada A4).

6. La filosofia del servizio

Questa "Carta dei servizi" attinente alle modalità operative del servizio RSA Aperta contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Ente Cacciamatta che, nell'erogazione di tutti i servizi, persegue i seguenti obiettivi:

- Rispetto dei diritti dell'Anziano e, in generale, delle persone fragili;
- Corretto utilizzo delle risorse economiche, umane e materiali;
- Efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi;
- Razionalizzazione delle spese pubbliche.

In tal senso recepisce il contenuto della *Carta dei diritti della persona anziana*, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999), dall'analisi dei quali sono stati individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per un efficace controllo di gestione.
In particolare, la Fondazione è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già eroga nelle strutture di Iseo (RSA Cacciamatta), di Monticelli Brusati (Casa Albergo La Baroncina), di Passirano (Centro Diurno Integrato), di Cazzago

San Martino (Centro Diurno Integrato e Comunità Residenziale per Anziani) a tutte le persone, cittadini, utenti, portatori di bisogni ed esigenze in relazione al proprio stato psichico, fisico e sociale.

Intendono pertanto offrire, tenendo conto delle singole esigenze rappresentate, interventi di medici specialistici, infermieristici, di aiuto infermieristico, riabilitativi integrati fra loro secondo programmi individuali di assistenza sociosanitaria a:

- Malati cronici, con gravi difficoltà di spostamento e necessità riabilitative.
- Malati traumatizzati allettati.
- Malati terminali.
- Malati aventi esiti di patologie invalidanti (ictus, fratture ecc.).
- Pazienti affetti da Demenze
- Pazienti variamente e comunque fragili.

I principi base del servizio alla persona devono essere:

1 Il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali;
2 L'attenzione alla comunicazione;
3 La personalizzazione dell'assistenza;
4 Il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
5 Lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento -nelle riunioni dell'equipe- delle principali problematiche assistenziali;
6 Il coinvolgimento dei familiari e, dove possibile, del volontariato;
7 La tutela della privacy delle norme di tutela dei lavoratori.

7. Costi

Il servizio è completamente gratuito per l'utenza; in particolare per eventuali presenze semiresidenziali il pasto sarà gratuito.
Tutti gli operatori dei servizi, di cui fa parte la Misura RSA Aperta, sono tenuti alla massima riservatezza circa le informazioni riguardanti gli utenti, che possono essere fornite solo all'interessato ed ai più stretti familiari.
All'attivazione del servizio verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai familiari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e Regione (legge 675/1996).
Tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione (e del servizio RSA Aperta) rispettano i dettami del d.lgs. 81/2008 e s.m.e.i. La Fondazione ha adottato un modello Organizzativo, comprensivo del Codice Etico ai sensi del D.lgs. n. 231/2001.

8. Trattamento dei dati personali

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo UE 2016/679 e dal D.Lgs. 196/03 modificato dal D.lgs. 101/2018, sulla protezione dei dati personali.

A tal fine, al momento dell'ingresso in struttura, viene fornita completa informativa in cui vengono riportate le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali e sensibili, e si richiede il consenso.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche relative allo stato dell'ospite. I medici forniranno le informazioni sanitarie solo ai familiari o referenti indicati dall'Utente.

9. Accesso agli atti

Fermo restando i principi stabiliti dal Regolamento UE 679/2016, viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti da parte degli utenti e dei loro familiari e da chiunque possa dimostrarne un interesse specifico secondo i dettami della normativa, di cui agli articoli 22 ss della L. 241/90 e agli arti 15 e ss. della legge Regionale 1/2012. Referente la Direzione Sanitaria che risponderà per iscritto entro 30 giorni senza costi di riproduzione.

10. Riferimenti organizzativi generali per il servizio RSA Aperta

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione don Ambrogio Cacciamatta – Fratelli Guerini Onlus Via Per Rovato,13/d 25049 Iseo tel. 030.9840709 – fax 030.9840710 E-mail adi@cacciamattaiseo.it
Orari apertura uffici per utenti ADI/RSA Aperta	Da lunedì a venerdì ore 9:00 – 18:00
Modalità di ricevimento delle chiamate	Telefono cellulare responsabile operativo- Care Manager che sarà dato ad ogni Utente/caregiver preso in carico ***(Oppure recapito Fondazione Cacciamatta – Fratelli Guerini 030.9840709)***
Referente operativo, Care Manager per il servizio RSA Aperta	Maura Belotti (Infermiere/Coordinatore Servizio)
Referente amministrativo, interfaccia con ATS	Direttore della Fondazione o suo delegato amministrativo

Conservazione di documenti e materiale relativi agli Utenti trattati	Fascicolo sanitario, PAI e tutto quanto attenga all'utente RSA Aperta viene conservato in copia presso la segreteria della Fondazione Cacciamatta **a cura del Care Manager.**
Conservazione di documenti e materiale ATS	Deliberazioni, circolari, informative ATS afferenti al servizio RSA Aperta saranno trasmesse alla segreteria della Fondazione Cacciamatta che provvederà ad eventuale inoltro, se necessario, e alla conservazione in apposito armadio chiuso a cura del Care Manager.

Iseo, 31 Gennaio 2025

Il Direttore Generale
Dott.Andrea Sciotti