



**Carta
dei Servizi
RSA APERTA**



Revisione 02/2024



Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento offerto agli anziani ed alle loro famiglie per conoscere la struttura che li accoglierà. Attraverso la Carta dei Servizi la Fondazione intende stabilire un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente e con i familiari, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di quanti ne usufruiscono. La Carta dei Servizi oltre che essere consegnata ai familiari all'atto di richiesta della misura RSA Aperta viene esposta all'ingresso del servizio CDI e della RSA per la consultazione. La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le disposizioni emanate dalla Regione Lombardia.

La Fondazione Vaglietti-Corsini gestore della R.S.A. di Cologno al Serio, sita in Vicolo Ospedale 2, ha inteso allargare e diversificare l'offerta dei servizi alle persone anziane erogando la misura RSA Aperta.

PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

Cenni storici e finalità istituzionali

Già a partire dal XVII secolo venivano esercitate attività di assistenza a favore degli ammalati e dei poveri della comunità di Cologno al Serio dall'Istituto Pio Elemosiniere e successivamente dalla Congregazione di Carità.

Nell'anno 1864 veniva redatto lo statuto dello "Spedale Vaglietti", sorto per volontà della Sig.ra Angela Vaglietti (testamento del 1812) che aveva come scopo il soccorso degli ammalati poveri del Comune. L'ospedale era allora amministrato dalla Congregazione di Carità, divenuta in seguito ECA (Ente Comunale di Assistenza). Nel 1908 il grosso evento dell'Eredità Giovanni Corsini avviò una trasformazione più decisa dello "Spedale Vaglietti": da struttura prevalentemente medico-sanitaria a luogo di accoglienza di anziani, indigenti e cronici. Nel 1939 con Decreto del Re Vittorio Emanuele III, l'ormai Infermeria Vaglietti – Ricovero Corsini veniva decentrata dall'ECA ed eretta quindi ad Ente autonomo con natura giuridica pubblica (IPAB). In applicazione della Legge Regionale n. 1 del 13/02/2003, con delibera di Giunta Regionale n. VII/16273 del 06/02/2004 è stata disposta, con decorrenza 01/03/2004 la trasformazione dell'IPAB in Fondazione, senza scopo di lucro, con conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato a norma del DPR 10/02/2000, n.361. La Fondazione ha un proprio logo, raffigurante uno dei tre capitelli in pietra con decorazione floreale, del porticato quattrocentesco del Vecchio ospedale.

La Fondazione gestisce tre unità di offerta sociosanitaria, classificate come:

- **Residenza Socio-Assistenziale (RSA):** autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia per n.67 posti letto. Per i 67 Ospiti accreditati la Regione Lombardia eroga un contributo giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie.
- **Centro Diurno Integrato (CDI):** autorizzato ed accreditato dalla Regione Lombardia per n.25 Ospiti.
- **RSA aperta:** per utenti del territorio inseriti nel quadro normativo previsto dal DGR 2942/2014, "Interventi a sostegno della famiglie dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013". Il servizio di RSA aperta consiste nella presa in carico integrata della persona in una condizione di non autosufficienza di età pari o superiore a 75 anni o affetta da demenza/Alzheimer da parte delle RSA in una logica multiservizi.

In entrambi le strutture inserite nella Fondazione: RSA, CDI e RSA Aperta, vige per la presenza e gestione degli Ospiti il principio di eguaglianza, rispetto, imparzialità, obiettività, senza alcuna discriminazione. La Fondazione si è dotata di un "Codice Etico" al fine di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria missione, ma anche delle aspettative degli Utenti, dei propri dipendenti e dei Collaboratori. Destinatari del Codice Etico tutti coloro che contribuiscono a vario titolo al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali.

Organi Istituzionali

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da n. 5 membri e durano in carica 5 anni o comunque fino alla loro sostituzione. I componenti vengono nominati dal Sindaco del Comune di Cologno al Serio,



LA MISURA RSA APERTA

Che cosa è la misura RSA Aperta

La misura RSA aperta è un servizio pensato da Regione Lombardia, a partire dall'anno 2014 con la DGR n. 2942 del 2014, modificata poi dalla DGR n. 7769 del 2018 a sostegno delle famiglie che, al domicilio, si prendono cura di persone affette da demenza o di anziani non autosufficienti.

La Fondazione RSA Vaglietti – Corsini Onlus, è tra gli enti gestori di tale misura. Si propone, con il servizio Rsa Aperta, di raggiungere le famiglie in difficoltà al loro domicilio, con interventi e prestazioni individualizzate e realizzate dai suoi professionisti: medici, infermieri, operatori d'assistenza OSS, educatori professionali, fisioterapisti etc.; la misura prevede anche la possibilità di accogliere l'utenza presso la Fondazione RSA Vaglietti – Corsini Onlus, per erogare alcune prestazioni previste nel PAI.

Chi può accedere alla misura

La misura si rivolge a:

- Persone con demenza: presenza di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD
- Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%, con o senza accompagnamento

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.

Incompatibilità

La misura è di norma incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali.

La misura è invece compatibile con l'erogazione dell'ADI prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc). L'eventuale erogazione di ADI (U-DOM) comporta la sospensione della misura.

Le Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM) possono essere erogate contestualmente alla misura.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Come fare domanda

Il cittadino o il caregiver interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla Fondazione RSA Vaglietti-Corsini ONLUS, attraverso apposito modulo da richiedersi presso l'ufficio amministrativo della Fondazione. Spetta alla struttura la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità.

Funzionamento del servizio

Dopo la verifica dei requisiti d'accesso la famiglia verrà contattata dalla Coordinatrice del Servizio per fissare un appuntamento per la Valutazione Multidimensionale (VMD), effettuata dalla Coordinatrice (case manager), dal medico e da una educatrice. L'obiettivo di questa valutazione e quello di analizzare il contesto familiare e ambientale della persona.



CARTA DEI SERVIZI MISURA RSA APERTA

Nr. NA

Rev. 6

Data 06/02/2024

Pag. 5 di 11

Se l'esito di tale valutazione sarà positivo, verrà elaborato un profilo di utenza, in base al quale verrà predisposto il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) condiviso e sottoscritto con i beneficiari della misura e che terrà conto delle esigenze dell'utente e della famiglia, nel quale verranno esplicitate le prestazioni domiciliari o semi residenziali che verranno erogate. Si concordano con la famiglia la data di inizio del servizio e le modalità di erogazione delle prestazioni. Saranno programmate delle rivalutazioni annuali ed eventualmente potranno essere effettuate delle rivalutazioni, al bisogno, e apportate delle modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato e vicino alle reali esigenze della persona, seppur nel rispetto della normativa che disciplina la materia.

L'attivazione del progetto si realizza attraverso l'erogazione di un voucher alla persona erogato dall'ATS, che le consente di acquistare, presso l'ente gestore scelto, le prestazioni indicate nel progetto individuale di cura.

Il voucher ha un importo mensile predefinito del valore di circa 330€ al mese.

Eventuali trasporti, previsti nell'erogazione delle prestazioni, saranno a carico dell'utenza.

Nel caso in cui alcune prestazioni extra Progetto individuale di cura vengano erogate presso la Fondazione sono previste tariffe specifiche come riportate nell'**ALLEGATO A** alla Carta dei Servizi.

Figure professionali

Le figure professionali che possono essere coinvolte in questa misura sono le seguenti:

- Infermiere
- Operatore sociosanitario
- Educatore
- Fisioterapista
- Psicologo
- Terapista occupazionale

Le prestazioni offerte variano al variare dell'esito della Valutazione Multidimensionale e del PAI di ogni persona. La seguente tabella da alcuni esempi di prestazioni:

Consulenza alla famiglia / caregiver

Si affianca il familiare/ caregiver nella gestione del proprio familiare fragile, per un tempo circoscritto, per quei settori e ambiti relativi all'igiene personale o all'organizzazione di vita, fornendo istruzioni e consigli pratici, utili alla miglior gestione possibile.

Igiene personale completa al domicilio

Intervento che si esplica nell'aiuto nello svolgimento dell'igiene personale, nei trasferimenti per arrivare in bagno, nel bagno assistito e nella vestizione. Qualora il bagno al domicilio non sia adeguato alla persona, si suggerirà il bagno al letto.

Interventi di sostituzione del caregiver

Garantire la presenza, in momenti definiti, in cui il familiare o caregiver, possa riposarsi, gestire commissioni, uscire di casa.

Interventi di stimolazione cognitiva e di sostegno ai disturbi del comportamento nella demenza

Attività ludiche, educative e/o occupazionali mirate a ridurre i disturbi del comportamento. Si abbina anche la possibilità di counseling al familiare per la gestione di questi sintomi nel quotidiano.

Interventi di mantenimento delle abilità residue

Attività di stimolazione motoria e occupazionali con l'obiettivo di mantenere al più lungo lo svolgimento delle attività della vita quotidiana.



CARTA DEI SERVIZI MISURA RSA APERTA

Nr. NA

Rev. 6

Data 06/02/2024

Pag. 6 di 11

Interventi di riabilitazione motoria

Attività fisioterapiche e riabilitative per il mantenimento o rieducazione alla deambulazione, passaggi posturali, training all'utilizzo degli ausili ecc.

Frequenza in struttura a giornata completa o part-time

Nel caso di anziano non autosufficiente, possibilità di accoglienza in regime di semi residenzialità negli orari di apertura del servizio semiresidenziale. Il trasporto è a carico della famiglia.

Servizi alla persona, sostegno ed aiuto nelle ADL

Attività mirate per sostenere e aiutare la persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, nell'assunzione di cibi e bevande, nella cura della persona e l'igiene.

Servizi infermieristici

Controllo dei parametri vitali, somministrazione di terapie, medicazioni semplici, training al caregiver sul mantenimento del benessere e assistenza sanitaria di base.

*Per questo servizio è previsto il pagamento di una quota extra budget indicata nell'**ALLEGATO A** della presente carta dei servizi.*

Dimissione – Chiusura della misura

Le dimissioni sono discusse dall'équipe sociosanitaria e vengono altresì concordate con il familiare di riferimento il quale, dove necessario, viene supportato per trovare una soluzione adeguata alle esigenze della persona interessata. Le dimissioni, oltre che per volontà dell'Ospite o dei familiari che lo assistono, possono avvenire per i seguenti motivi:

- aggravamento della situazione sanitaria
- trasferimento in struttura a regime residenziale
- comportamento inadeguato alla vita di comunità
- in caso di assenza ingiustificata eccedente le due settimane di durata
- in caso di assenza giustificata, da qualsiasi motivo, che ecceda i due mesi
- in caso di mancato e reiterato pagamento della retta

Tutela e verifica dei Diritti degli Ospiti: segnalazioni e reclami

Coloro che intendono porre lamentele o reclami o segnalare suggerimenti, all'ingresso della Fondazione è posta un'apposita cassetta per raccogliere le segnalazioni. In caso che le segnalazioni non siano anonime, verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Se anonime vengono cestinate.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il D.lgs. 196/2003 prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare, i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato. Tutti gli operatori che lavorano all'interno del C.D.I. sono tenuti al rispetto del segreto professionale. La documentazione e i dati sensibili di ogni ospite vengono conservati in ambiente chiuso e accessibile solo agli operatori coinvolti. L'ospite che accede al servizio viene informato, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali. La gestione del procedimento è affidata al Coordinatore.

Il Presidente
Maurizio Cansone



Allegato a

Servizi extra non presenti nel Voucher della misura RSA Aperta

Qualora la valutazione multidimensionale lo preveda e in accordo con la famiglia e l'utenza

In regime semiresidenziale c/o CDI con
organizzazione dedicata

Giornata intera

€25,00 giornalieri per la giornata intera nella fascia
8,30 – 16,30 per le prestazioni di carattere
alberghiero ed assistenziale non previste dal budget
regionale.

In regime semiresidenziale c/o CDI con
organizzazione dedicata

Giornata part-time

€15,00 giornalieri per la giornata part-time nella
fascia oraria dalle 8,30 – 16,30 per le prestazioni di
carattere alberghiero ed assistenziali non previste
dal budget regionale.

Servizio parrucchiera

Su richiesta della persona o della famiglia. Prezzo da
concordare a carico dell'utenza.



Allegato b

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.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali 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 circoscrittibile 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 e 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).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.



CARTA DEI SERVIZI MISURA RSA APERTA

Nr. NA

Rev. 6

Data 06/02/2024

Pag. 9 di 11

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



CARTA DEI SERVIZI MISURA RSA APERTA

Allegato c

MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gent.ma /o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei “servizi” debba avvenire tenendo anche conto del parere degli Utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.... Per facilitarLa abbiamo predisposto il modulo sotto riportato.

Il PRESIDENTE
Fondazione RSA Vaglietti-Corsini onlus
Cologno al Serio

Il/La sottoscritto/a

residente aVia.....n.

familiare dell’Ospite

Livello di parentela dell’Ospite:

coniuge

figlio/a

fratello/sorella

cognato/a

genero/nuora

nipote

fa presente quanto segue:

lamentela

apprezzamento

suggerimenti

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Fondazione Vaglietti-Corsini al trattamento dei dati personali.

Data

Firma dell’interessato/a

N.B.: il presente modulo va inserito nella cassetta “segnalazione” posta all’ingresso della RSA.



Allegato d

OGRANIGRAMMA Fondazione RSA Vaglietti-Corsini ONLUS



ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

