

# Carta dei Servizi

INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA FAMIGLIA  
E DEI SUOI COMPONENTI FRAGILI  
(DGR 7769/2018)

## **RSA APERTA** **Fondazione Francesco Balicco**



Febbraio 2019  
Revisione 02



*Gentili Signori*

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della RSA APERTA gestita dalla Fondazione Francesco Balicco di Martinengo. Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che noi operatori ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai suoi bisogni e alle sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire attivamente allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che la riguarda.

A lei ed ai suoi famigliari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di assistenza e cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi. La nostra RSA farà tutto il possibile per venire incontro alle sue esigenze e per garantirle un trattamento confortevole.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti i fruitori dei nostri servizi perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Gli operatori  
della Rsa F. Balicco

#### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi, che è divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 273/1995, è uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti" (art. 13, comma 1 della legge n. 328/2000 - legge quadro sui servizi sociali). La presente Carta si ispira ai principi fondamentali richiamati nella specifica Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.

La Carta è stata formulata al fine di consentire a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la RSA F. Balicco si impegna ad erogare e delle relative modalità di erogazione. La Carta si rivolge a tutti i "clienti-utenti" ai quali la Casa riconosce un ruolo attivo in quanto soggetti titolari di diritti.

## ORGANIZZAZIONE

**NOME:** RSA FONDAZIONE FRANCESCO BALICCO

**SEDE:** 24057 Martinengo (Bg), via Vallere 4

**RECAPITI:** 0363 987388  
amministrazione@fondazionebalicco.it

**CODICE FISCALE:** 83001790167

**PARTITA IVA:** 02260380163

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Mons. Paolo Rossi

Vicepresidente: Dott. Cesare Maffeis

Consiglieri: Dr.ssa Loretta Sassi, Dr.ssa Laura Panseri, Avv. Leonardo Vecchi

### SEDE OPERATIVA

Direttore: Dr.ssa Maria Pirlo

Care manager: Dott.ssa Eleonora Danelli

Amministrazione: Sig.ra Ada Aceti

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La RSA Fondazione Francesco Balicco è situata alla periferia di Martinengo sulla provinciale per Palosco-Cividate. E' raggiungibile percorrendo la statale Bergamo-Cremona o, tramite i mezzi pubblici, con autolinea Bergamo-Martinengo o Romano-Martinengo; la linea di FS Milano/Brescia fa fermata a Romano di Lombardia confinante con Martinengo.



## CHE COSA È LA RSA APERTA

In attuazione della DGR 116/2013, le successive delibere regionali hanno istituito e disciplinato interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili. È finalizzata a sostenere la permanenza il più a lungo possibile presso il proprio domicilio.

## DESTINATARI

Destinatari del servizio sono:

- ✓ le persone ultra settantacinquenni non autosufficienti, riconosciuti invalidi civili al 100%;
- ✓ oppure le persone (di qualsiasi età) affette da Malattia di Alzheimer o da altra forma di demenza certificata. La certificazione di demenza/Alzheimer deve essere effettuata da medico specialista neurologo/geriatra di strutture accreditate ex UVA, ora CDCD;

che abbiano la disponibilità di almeno un caregiver familiare e/o professionale.

## LE MODALITA' DI AMMISSIONE E DI INSERIMENTO

Il cittadino interessato deve presentare domanda direttamente presso la RSA prescelta.

Il servizio è destinato alle persone che non usufruiscono di altri servizi della rete sociosanitaria, ad eccezione di interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi in ADI.

In caso di verifica positiva dei requisiti di presentazione della domanda, l'équipe della RSA somministra le scale di valutazione al domicilio della persona e attraverso la valutazione multidimensionale (VMD) verifica l'ammissibilità e formalizza il PROGETTO INDIVIDUALE e la sua durata, comunque non superiore ai tre mesi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col Progetto Individuale, viene redatto il Piano di Assistenza Individuale (PAI), con l'indicazione degli interventi, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

### **Una scelta consapevole**

La scelta di accedere ad un servizio socio sanitario, così come il consenso informato alle cure e la condivisione delle scelte socio educative dei progetti individualizzati, richiedono una consapevolezza della persona interessata non viziata da deficit che ne compromettano la conoscenza e la capacità di giudizio di cui è dotata una persona "sana".

Per tale motivo, ogni persona che si trovasse in condizione di fragilità dovrà essere assistita da un Amministratore di Sostegno, nominato dal giudice tutelare come previsto dalla legge n. 6/2004.

Il nostro ordinamento giuridico contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'interdizione, l'inabilitazione, l'amministratore di sostegno. Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone fragili. Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere all'assistente sociale del Comune di residenza.

### **SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DELL'ASSISTENZA**

Il Piano di Assistenza Individuale può essere sospeso o interrotto per:

- ricovero in struttura ospedaliera/riabilitativa;
- soggiorno di vacanza del beneficiario;
- volontà del paziente o dei suoi familiari;
- venir meno delle condizioni di bisogno.

Le interruzioni inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, pur essendo documentate nel Fascicolo sociosanitario.

Interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico e, al superamento dei 30 giorni, la chiusura della presa in carico.

L'eventuale presa in carico presso altre unità di offerta, prevede la chiusura del progetto.

### **IL CARE MANAGER**

Il care manager è una figura chiave per la piena attuazione del Piano Assistenziale Individuale. Il care manager è un operatore dell'équipe che segue con particolare attenzione un determinato utente; è punto di riferimento per il suo nucleo familiare; tiene informati i colleghi sullo stato di attuazione del PAI, facilita i contatti tra la rete sia interna che esterna alla RSA (assistente sociale comunale, medico di medicina generale, ecc.).

Il care manager ha anche il compito (nei limiti della propria professionalità) di indirizzare ed orientare la famiglia nella rete dei servizi.

## I SERVIZI OFFERTI

La RSA APERTA si concretizza in un mix di servizi erogabili:

- ✓ presso la struttura (servizio semiresidenziale): attività finalizzate a supportare il care giver con valenza di sollievo:
  - stimolazione cognitiva (giochi, musicoterapia);
  - attività motoria (ginnastica corpo libero e con attrezzi);
  - attività ludiche (tombola, canto, balli di gruppo);
  - incontri di spiritualità (S. Messa, recitazione del rosario);
  - attività educative, ricreative e socializzanti;
  - interventi assistenziali e tutelari;
  - nutrizione (idratazione, pranzo e merenda);

il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.00. Il trasporto da e verso il domicilio è a carico dell'utente

- ✓ sia presso l'abitazione della persona (sollievo a domicilio);
  - SUPPORTO AL CARE GIVER nell'igiene personale;
  - INTERVENTI DI STIMOLAZIONE/MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' MOTORIE diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire;
  - INTERVENTI CHE POSSONO AVERE UNA VALENZA PREVENTIVA, diversificati in ambito educativo o psicomotorio, finalizzati a conservare il più a lungo possibile le capacità e le abilità personali

## COSTO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio semiresidenziale, qualora la valutazione multidimensionale risulti coerente con i parametri regionali, può ricevere il contributo di Regione Lombardia. In tal caso all'utente sarà richiesto un contributo per i servizi alberghieri (a titolo esemplificativo: idratazione, pranzo e merenda) di **€ 10,00** per ogni giornata coperta dal contributo, con un massimo di due alla settimana. L'utente può richiedere di fruire del servizio per giornate aggiuntive. In tal caso il costo di **€ 38,50** è totalmente a suo carico.

Qualora i parametri della valutazione multidimensionale non risultino coerenti per l'accesso alla misura, l'utente può ugualmente fruire del servizio con costo giornaliero di **€ 38,50** a suo carico.



Per il servizio domiciliare non sono previsti costi a carico dell'utente. Tuttavia, qualora il beneficiario richieda prestazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dal Piano di Assistenza Individualizzato, queste saranno contrattualizzate direttamente fra il beneficiario e la RSA, secondo il seguente tariffario:

accesso OSS	€ 22,00;
accesso educatore	€ 25,00;
accesso fisioterapista	€ 28,00;
accesso infermiera	€ 28,00;
accesso psicologo	€ 48,00;
accesso medico	€ 54,00.

### COME CONTATTARCI

Per informazioni dettagliate e per l'attivazione del servizio è possibile rivolgersi agli uffici amministrativi della Fondazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30

Tel.: 0363.987388; fax: 0363.948532; mail: [amministrazione@fondazionebalicco.it](mailto:amministrazione@fondazionebalicco.it)

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Tratta da "All. D, Delibera Giunta Regionale 14.12.2001 n.7/7435"

### LA PERSONA ANZIANA HA IL DIRITTO

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze e opinioni.
3. 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 proprio ambiente d'appartenenza.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere, di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce l'adeguatezza dei mezzi terapeutici, rispetto ai propri bisogni.
5. Di vivere con chi desidera, se ne sussistono le condizioni e di avere una vita di relazione soddisfacente.
6. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali e professionali e di poter conservare la propria originalità e creatività.
7. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compreso l'omissione d'interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di viverle.
8. Di usufruire, se necessario delle forme più aggiornate di trattamenti di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, senza discriminazioni legate all'età.
9. Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità personale anche nei casi di perdita parziale o totale della propria autonomia psico-fisica.

### LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi adeguati decisi, non in funzione della sua età anagrafica, ma in base ai parametri della sua qualità di vita.
2. Di rispettare e integrare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche se l'evoluzione storico-sociale ha reso gli stessi anacronistici.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, riconoscendo il loro valore senza venir meno all'obbligo di aiuto, evitando di "deriderle" e "correggerle".
4. Di accudire e curare l'anziano nell'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento del proprio stato di salute, privilegiando ove possibile, il contesto domiciliare.
5. Di favorire per quanto possibile la convivenza con i familiari, sostenendo e stimolando ogni opportunità d'integrazione.
6. Di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare e sviluppare le proprie attitudini personali e professionali. Di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività, riconoscendole il suo valore, anche se solo di carattere affettivo.
7. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di prevaricazione e di ghettizzazione, favorendo altresì ogni forma d'integrazione sociale che gli permetta d'interagire liberamente con tutte le fasce d'età presenti nella popolazione.
8. Di attuare nei confronti degli anziani che presentano deficit o disabilità, ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione, coinvolgendo, ove è possibile, i familiari e gli operatori socio-sanitari.
9. Di operare perché anche nelle situazioni più compromesse e/o terminali siano potenziate le capacità residue di ogni persona, garantendo un clima di accettazione, di condivisione e solidarietà, garantendo così il pieno rispetto della dignità dell'uomo.