R.S.A. APERTA
Pompeo e Cesare Mazzocchi Onlus

Carta dei Servizi

FONDAZIONE POMPEO E CESARE MAZZOCCHI ONLUS
Via Vittorio Emanuele II, n. 26 – 25030 Coccaglio (Brescia)
Tel. 030/7722837 – Fax 030/7721056
www.fondazione-mazzocchi.it - e-mail: info@fondazione-mazzocchi.it
e-mail certificata: info@pec.fondazione-mazzocchi.it

P.IVA 00724370986 – Cod. Fiscale 82000930170

Edizione N. 03 del 01/01/2023

LA CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Fondazione *Pompeo e Cesare Mazzocchi Onlus*, che opera sul territorio di Coccaglio a partire dagli anni 70, 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, vuole essere di servizio al territorio sfruttando il potenziale organizzativo ed esperienziale della RSA, in termini di capacità assistenziali, riabilitative e di gestione delle risorse umane. Con la RSA Aperta 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 a sostegno delle famiglie e dell'utente in condizioni di fragilità, 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.

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 4 esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

4. COSA OFFRE LA FONDAZIONE POMPEO E CESARE MAZZOCCHI 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.
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.

5. COSTI

E' un servizio gratuito, coperto da voucher erogato dall' ASST di Brescia.

6. BUDGET MISURA

Per ogni persona eleggibile alla Misura 4 è attualmente previsto, dalla normativa regionale, uno specifico budget massimo pari ad € 4.000,00 da rapportare 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.

7. PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda per accesso alla misura 4 - 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 chiamando in Fondazione al numero 030/7722837 o scrivendo a info@fondazione-mazzocchi.it.
Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, saranno verificati i requisiti di accesso alla Misura e le eventuali incompatibilità all'attivazione.

8. 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

9. INCOMPATIBILITÀ

Risulta incompatibile la contemporanea fruizione di RSA aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete socio sanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e per le prestazioni occasionali o continuativi in ADI.

10. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazione Pompeo e Cesare Mazzocchi Onlus che si avvale, per l'erogazione del servizio in merito ad alcune figure professionali della Cooperativa Elefanti Volanti Onlus.
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.

11. 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.
Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, iniziale del cognome, figura professionale dell'operatore.

12. MODALITÀ DI CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione relativa agli utenti è conservata in copia presso gli uffici della Fondazione Pompeo e Cesare Mazzocchi siti a Coccaglio in Via Carera 28.

13. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

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

14. 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.

15. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Gli utenti dei servizi domiciliari e i loro familiari hanno diritto a:

- essere seguiti con competenza ed attenzione nel rispetto della privacy, della dignità umana e nelle proprie convinzioni religiose;
- avere una prestazione regolare e continua nel rispetto del progetto assistenziale personalizzato;
- essere informati preventivamente, nel caso l'operatore sia assente o sia in ritardo affinché la famiglia abbia meno disagi possibili;
- essere in grado di poter identificare l'operatore tramite cartellino di riconoscimento.

A loro volta gli utenti e i loro familiari hanno il dovere di:

- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti almeno 24 ore prima; in caso contrario l'accesso verrà conteggiato e non recuperato;
- avere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori del servizio.

16. GESTIONE DEI RECLAMI

L'Ente garantisce la funzione di tutela degli utenti anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.
Reclami e segnalazioni sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.
I reclami e le segnalazioni devono essere presentati al **Responsabile Servizi all'Ospite** direttamente, telefonando, scrivendo, inviando un fax o una e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo allegato.
Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. La Fondazione ha standardizzato una procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato i reclami e predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

17. 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 verrà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari, 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.

18. IL CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

La Fondazione Mazzocchi ritiene esigenza imprescindibile quella di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria mission, ma anche delle aspettative degli ospiti, dei propri dipendenti e dei collaboratori.
Pertanto dal 16 aprile 2010 con delibera di Consiglio nr. 14 la Fondazione, in ottemperanza alle disposizioni legislative, si è dotata di un **Codice Etico e Comportamentale.**
Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, poiché vi vengono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.
Tutti coloro che a vario titolo collaborano e hanno rapporti commerciali con la Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico in quanto loro applicabili.

19. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Il decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" (definite enti), in conseguenza di reati commessi o tentati nel loro interesse o a loro vantaggio da soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione dell'ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria.
Al fine di prevenire l'evenienza che vengano commessi (o anche solamente tentati) i fatti di reato contemplati dal decreto, la Direzione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** approvato con Delibera nr. 24 del 14/12/2012.
Il **modello 231** ed il **Codice Etico** sono documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti, degli appaltatori e tutti quanti cooperano con la Fondazione.
L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Fondazione a prendere le dovute misure sanzionatorie, come da proprio regolamento disciplinare.
Copia dei documenti è esposta nei locali adibiti e/o scaricabile dal sito internet www.fondazione-mazzocchi.it.
In conformità a quanto previsto dall'art.6 del D. Lgs. 231/2001, la Fondazione Mazzocchi ha istituito l'**Organismo di Vigilanza** "**OdV**" come funzione interna all'ente, dotata di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'Ente.