

CARTA DEI SERVIZI

RSA APERTA



Ente gestore:

Cooperativa Sociale

F.A.I. Ponte Vecchio S.p.A.

Registro Imprese/Codice Fiscale e Partita IVA 01830880181

Albo Cooperative mutualità prevalente A141413

Sommario

1.	PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	3
2.	PRESENTAZIONE DELLA MISURA RSA APERTA	5
3.	DEFINIZIONE E DESTINATARI DELLA MISURA.....	5
4.	FINALITÀ	6
5.	UNITÀ DI OFFERTA DI EROGAZIONE.....	6
6.	SERVIZI EROGABILI	6
7.	TEMPISTICA.....	7
8.	COME PROCEDERE	7
9.	TARiffe ATTIVITÀ E SERVIZI	8
10.	GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI OSPITI	8
11.	APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	9
	A. Carta dei Diritti dell'Anziano	
	B. Modulo richiesta documentazione	
	C. Tariffe attività professionali extra	

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

CHI SIAMO

F.A.I. Ponte Vecchio è una società cooperativa sociale e, dunque, un gruppo di persone impegnate nella **progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla persona** in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo ed alberghiero. Tutte le nostre attività sposano il concetto della **cura come "risposta al bisogno"** con un'offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, **al cui centro c'è la persona**, con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia. I nostri progetti sono rivolti alla persona, ai cittadini, al territorio, secondo la metodologia dell'animazione di comunità e del lavoro di rete, finalizzati alla **promozione umana e sociale** e alla **riduzione del disagio**. E' proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta considerevolmente, dando vita, negli anni, a **un'organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata** con le risorse territoriali. F.A.I. **crede nel lavoro di rete, nella collaborazione e nella partecipazione** come impronta sia interna, nello scambio tra i soci, sia esterna, nella gestione del rapporto con i diversi attori sociali (famiglie, organizzazioni di volontariato, associazioni e istituzioni locali), per garantire flessibilità, specificità ed efficienza a tutti i suoi servizi. Lo spirito che ha mosso inizialmente, e continua oggi ad ispirare la Cooperativa, è il risultato di anni di esperienza e dedizione alle attività sociali, nella consapevolezza di svolgere un **lavoro utile per la Comunità** e di farlo valorizzando i diritti delle persone e i loro sentimenti.



MISSION

"Soddisfare i bisogni delle persone migliorandone la qualità della vita, con particolare riferimento alle fasce sociali fragili e svantaggiate e, quindi, contribuire alla costruzione di una comunità migliore basata sulla mutualità e sulla solidarietà sociale"

VISION

"Fornire servizi di aiuto, assistenza, sostegno e cura, a tutte le entità sociali con particolare attenzione a coloro che si trovano in una condizione di disagio fisico, psichico e sociale. Al fine di contrastarne l'emarginazione, l'isolamento, l'incuria, l'abbandono e favorire l'emergere di una migliore condizione esistenziale in tutti i soggetti, a diverso titolo presi in carico, nei diversi servizi."

PRINCIPI DI RIFERIMENTO

I **principi di riferimento di F.A.I. sono**: la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la prossimità, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, la partecipazione democratica, il diritto delle persone all'autodeterminazione, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, il rispetto dei territori e

la promozione delle loro risorse, il senso e il valore politico del lavoro sociale, il lavoro dignitoso per ogni socio.

VALORI

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i canoni della **mutualità, dell'accoglienza e del rispetto della diversità**, e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali, a rischio di emarginazione ed esclusione, dei territori in cui opera.

Suo obiettivo principale è quello di salvaguardare la persona umana, portatrice di un mondo originale e unico, di una dimensione culturale, sociale, familiare personale da conoscere, valorizzare e rispettare. Le strategie d'intervento sono mirate a soddisfare:

- *bisogni primari: cura della persona, igiene personale e ambientale, vitto e alloggio;*
- *bisogni relazionali: mantenimento dei rapporti familiari e sociali;*
- *bisogni occupazionali: attività di animazione, laboratori creativi, supporto psicologico;*

attraverso servizi 'su misura', personalizzati, capaci di rispondere efficacemente alle singole necessità, che integrano il concetto di salute a quello di benessere, inteso come stare bene con sé stessi e con gli altri, anche in presenza di deficit e limitazioni.

CAMPI PRIORITARI D'AZIONE

I campi prioritari di azione della Cooperativa Sociale F.A.I. possono essere così distinti:

⇒ Socio-sanitario

Erogazione di prestazioni sanitarie a rilevanza sociale, cioè attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite e acquisite;

Erogazione di prestazioni sociali a rilevanza sanitaria, cioè attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.

Erogazione di servizi socio sanitari ad alta integrazione sanitaria, prestazioni caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica e intensità della componente sanitaria.

⇒ Socio-educativo

Erogazione di "servizi sociali", attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, convenzionati ed a pagamento, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.

I servizi attivati in questi campi d'azione hanno, ad oggi, come popolazione potenzialmente interessata le famiglie e i loro componenti fragili in età adulta e in età anziana.

⇒ Metodologia

La persona è posta al centro di ogni servizio, in quanto principio posto a fondamento delle attività svolte dalla Cooperativa Sociale F.A.I.. L'Ente opera considerando **la persona a cui offre servizi**, sia essa a casa propria che residente in una struttura, sia sana che malata, sia orientata che demente, **portatrice degli stessi diritti di qualunque altro cittadino**. L'accoglienza delle persone all'interno delle diverse unità di

offerta ha come principio prioritario: la valorizzazione dell'individuo. Il porre in evidenza le competenze e le capacità conservate dall'Ospite evitando, la riduzione dell'Individuo alla mancanza, alle carenze o alla malattia di cui è portatore. In questo modo la Persona si sente **Riconosciuta** nella sua ricchezza, nelle sue potenzialità e nella sua complessità, piuttosto che solo nel suo stato di bisogno. Nella metodologia che fa da cornice a tutte le azioni e gli interventi posti in essere nelle diverse unità d'offerta, attraverso un approccio multidisciplinare e multidimensionale, la **Cooperativa F.A.I.**, si ispira a quei principi tesi a favorire il benessere globale dell'individuo tramite la relazione d'aiuto mediata dalla flessibilità. Questo è il compito principale che la Cooperativa si assume, proponendo una metodologia concreta al fine di "preservare l'identità sociale" della persona. Il centro dell'approccio metodologico: la constatazione che un luogo, per essere a misura d'uomo, deve diventare un luogo di rapporti non informali, ma **significativi** per la persona. L'lo cresce solo all'interno di un rapporto umano privilegiato, percepito come accogliente e propositivo, e nei confronti del quale, nel tempo, nasce e si sviluppa una sufficiente fiducia. Così all'inizio del nostro intervento, e come tessuto stabile dello stesso, poniamo l'accoglienza e la costruzione di una rete di rapporti. Tale attenzione al "come" costruiamo e coltiviamo le relazioni umane è centrale sia per i rapporti interni che per quelli esterni.

2. PRESENTAZIONE DELLA MISURA RSA APERTA

La RSA APERTA si inserisce nell'attuazione delle misure previste dalla DGR X/7769/2018. La **Cooperativa F.A.I. Ponte Vecchio** ha aderito, nel 2023, al "PNRR Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza: Casa come primo luogo di cura e telemedicina", mediante un contratto di scopo che ha come obiettivo quello di incrementare il numero di prese in carico in cure domiciliari di persone over 65 anni secondo i target definiti dal DM 23 gennaio secondo il quadro programmatico approvato con DGR XII/715/2023 sulle Determinazioni in ordine all'attuazione della DGR XII/430 del 12/06/2023.

3. DEFINIZIONE E DESTINATARI DELLA MISURA

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 (da centri/ambulatori CDCD ex UVA presenti sul territorio) e di anziani, di età pari o superiore a 65 anni, in condizioni di non autosufficienza con invalidità civile al 100% e che in fase di valutazione risultino avere una compromissione dell'autonomia nelle azioni primarie di vita quotidiana tale da comportare un punteggio pari o inferiore a 24 nella scala Barthel. 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.

4. FINALITÀ

Sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura.

Offrire sostegno al Caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza e sollievo Psicologico anche attraverso veri e propri Colloqui Clinici sia di Sostegno Psicologico che di Supporto/Consulenza per la Gestione dei Disturbi del Comportamento del Familiare affetto da Demenza.

5. UNITÀ DI OFFERTA DI EROGAZIONE

Le prestazioni possono essere erogate:

- Presso il domicilio della Persona;
- All'interno delle Unità di Offerta (RSA accreditate che possono eventualmente mettere a disposizione i Centri Diurni Integrati se ubicati presso le sedi stesse). I costi aggiuntivi alberghieri saranno di euro 12/die.

6. SERVIZI EROGABILI

PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ)

- Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Interventi di stimolazione cognitiva
- Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento
- Interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Igiene personale completa
- Consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi
- Interventi di riabilitazione motoria
- Nursing
- Consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi
- Ricoveri di sollievo
- Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia

PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA IN SEDE DI VALUTAZIONE)

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- Consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;
- Accoglienza in RSA per supporto al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).

Inoltre, si riconferma per il 2025 la possibilità di dare continuità all'erogazione di prestazioni in modalità da remoto per i servizi consultoriali come sperimentati durante l'emergenza pandemica.

7. TEMPISTICA

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione deve essere effettuata entro 5 gg. lavorativi dalla data di presentazione della domanda. In caso di verificata idoneità la valutazione multidimensionale al domicilio dovrà essere effettuata entro i successivi 10 giorni lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che di norma dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

8. COME PROCEDERE

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta, scegliendo dagli elenchi che ATS pubblica sul sito aziendale. La RSA individuata dal cittadino provvederà alla preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità;

Verificati positivamente i requisiti la stessa RSA effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona anche assicurando i necessari raccordi territoriali con MMG, Comune, ecc.

I profili professionali per la valutazione multidimensionale sono i seguenti:

- Medico
- Altra figura professionale (Psicologo, Assistente Sociale)
- Eventuali altre figure professionali, con competenze specifiche a seconda degli ambiti valutativi.
- P.I. E P.A.I.

A seguito della valutazione multidimensionale positiva la RSA elabora:

- progetto individualizzato (P.I.) di durata non superiore a tre mesi, condiviso con la Persona/Caregiver/ADS e sottoscritto dagli stessi;

- Piano di assistenza individualizzato (P.A.I.), elaborato dagli operatori sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col P.I.

INCOMPATIBILITÀ

La misura RSA APERTA risulta incompatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi Regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria (ad eccezione di interventi ambulatoriali, di tutti i profili assistenziali e prestazionali ADI come da DGR XI/4773/2021, o alle cure palliative domiciliari).

9. TARIFFE ATTIVITÀ E SERVIZI

Le tariffe, e le eventuali integrazioni, relative ai servizi e alle prestazioni erogate in regime di RSA Aperta sono state stabilite da regione Lombardia con DGR n. X/7769 del 17/01/2018, e sono a carico del Sistema Sanitario Nazionale. L'Utente e o Caregiver possono comunque richiedere l'attivazione di interventi aggiuntivi da parte delle diverse figure professionali per le quali verranno applicate le tariffe sopramenzionate e consultabili all'Allegato 1/A della presente Carta dei Servizi.

10. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI OSPITI

La documentazione riguardante gli Ospiti può essere richiesta da:

- Intestatario della documentazione;
- Delegati dall'intestatario della documentazione attraverso delega formale;
- Coniuge e figli legittimi o naturali;
- Eredi legittimi o eredi testamentari (presentando una dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante lo stato di unico erede o di delegato degli altri eredi);
- Chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione" (art. 9, comma 3, del Codice della Privacy – D.lgs. 196/2003 e s.m.i.);
- Strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato;
- Medico curante o Medico di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione attraverso delega formale;
- Medici che la richiedono per scopo scientifico o statistico, qualora l'Ospite abbia dato il consenso al trattamento dei suoi dati nel rispetto della piena riservatezza;
- Autorità Giudiziaria in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria;
- Consulente tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio con atto di nomina del Tribunale;
- Legale della Cooperativa in caso di contenzioso;
- Legale dell'avente diritto alla documentazione in caso di contenzioso;
- Amministratore di Sostegno con atto del Tribunale che attribuisce anche poteri in ambito



sanitario;

- Curatore o tutore nel caso di persona inabilitata o interdetta esibendo copia della sentenza;
- Enti previdenziali;
- Servizio Sanitario Nazionale.

La domanda si formula attraverso il **Modulo di Richiesta** preposto nelle seguenti modalità:

- 1) **Presso il Front Office:** compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato o altro atto in base alla funzione esercitata e documentata previo pagamento della tariffa, se previsto.
- 2) **Per posta:** la richiesta deve essere spedita alla Cooperativa Sociale FAI, posta all'attenzione del Direttore Sanitario e accompagnata da:
 - ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta oltre ad altra documentazione come indicato sopra;
 - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio – C.R.A. DI BINASCO - CREDITO COOPERATIVO SCRL– Codice IBAN: IT85G0838611300000000374915**
- 3) **Per fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di FAX (0382 1586199) della Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio, posta all'attenzione del Direttore Sanitario e accompagnata da:
 - ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta oltre ad altra documentazione come indicato sopra;
 - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio – C.R.A. DI BINASCO - CREDITO COOPERATIVO SCRL– Codice IBAN: IT85G0838611300000000374915**

Si precisa che **per ricevere la documentazione di cui si fa richiesta a mezzo A/R il richiedente dovrà, anticipatamente, coprire le spese di spedizione.** Nessun addebito potrà essere imputato alla Cooperativa in caso di mancato recapito.

11. APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI

A. Carta dei Diritti dell'Anziano

B. Modulo richiesta documentazione

C. Tariffario attività professionali extra



APPENDICE A. Carta dei Diritti dell'Anziano

D.G.R. N.VII/7435 del 14.12.2001

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 vedere 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 abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'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 per 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 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 messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed 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.

APPENDICE B. Modulo richiesta documentazione

MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Il/La sottoscritto/a:

in qualità di;

dell'Utente:

inserito nell'Unità d'Offerta:

dal:

RICHIEDE

Il rilascio di:

- ☐ Copia fotostatica della cartella clinica, fascicolo completo anche in caso di più cartelle nel periodo di ricovero. € 85,00 per i primi 100 fogli, € 0,20 per ogni foglio successivo
Tempi di consegna 30 giorni.
- ☐ Estratto della cartella clinica - € 45,00 per i primi 100 fogli, € 0,20 per ogni foglio successivo
Tempi di consegna 30 giorni.
- ☐ Certificato di degenza (senza diagnosi) - Gratuito
- ☐ Certificato di degenza (con diagnosi) - € 20,00
- ☐ Copia contratto (prima consegna gratuita) – Ristampa: € 20,00
- ☐ Altri certificati per uso Medico: _____

Delego alla domanda e al ritiro il/la Sig./ra

nato a

il

- ☐ Chiedo che la copia mi venga spedita in contrassegno al seguente indirizzo:

Cognome:

Nome:

Via

N° civico:

Città

Prov.

C.A.P.

Telefono

Allegati:

- ☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente
☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del/la delegato/a

San Martino Siccomario, il _____

Firma del Richiedente _____

Autorizzazione direzione sanitaria

Data ritiro documentazione _____

Visto _____

APPENDICE C. Tariffe attività professionali extra

Figura professionale	Domicilio	In struttura
ASA/OSS/OTA	€ 33,00	-
Assistente Sociale	€ 33,00	-
Educatore/Animatore	€ 33,00	-
Dietista	€ 35,00	-
Fisioterapista/Terapista Occupazionale/Laureato in Scienze Motorie	€ 33,00	-
Infermiere	€ 33,00	-
Laureato in scienze dell'alimentazione	€ 35,00	-
Medico	€ 54,00	€ 41,00
Nutrizionista	€ 50,00	-
Psicologo/Psicoterapeuta	€ 48,00	€ 35,00