FORME
Impresa Sociale

Sistema Sanitario Regione Lombardia



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

BAITA SERENA

CARTA DEI SERVIZI

FORME di Cura

Come Raggiungerci



DA MILANO

Procedere verso Lecco, prendere la SS 36 per 78 km,
arrivati a Colico continuare per la SS 38 per 101 km (passando per Sondrio e Tirano).
Arrivati a Bormio seguire le indicazioni per S. Caterina Valfurva.

DA BRESCIA

Procedere verso Iseo, prendere la SS 510 per 25 km,
vicino a Pian Camuno dirigersi verso Edolo - Ponte di Legno sulla SS 42 per 49 km;
a Edolo prendere per Aprica sulla SS 39 per 15 km;
a Tirano prendere la SS 38 verso Bormio per 37 km.
Arrivati a Bormio seguire le indicazioni per S. Caterina Valfurva.

DA BORMIO

Procedere nella direzione per S. Caterina Valfurva.

Disponibile il servizio di trasporto pubblico Autolinee Perego con partenza da Bormio.
Orari consultabili sul sito www.busperego.com

Riferimenti



FORME
Impresa Sociale

Società Cooperativa Sociale
Via Meriggio, 4
23100 Sondrio
Tel.: 0342 211251
e-mail: info@formecoop.it
www.formecoop.it

Residenza Sanitaria Assistenziale
"BAITA SERENA"
Via S. Nicolò, 105 23030 Valfurva (SO)
Tel.: 0342 211251 interno 7
e-mail: baitaserena@formecoop.it
posta cert.: forme@pec.formecoop.it
Internet: www.formecoop.it

Presidente Forme Impresa Sociale
Federico Marveggio

Direttore Forme Impresa Sociale
Elisa D'Anza

Direttore R.S.A. Baita Serena
Elisa D'Anza

Direttore Sanitario
Luca De Gianbattista

Coordinatore R.S.A.
Monia della Valle

Ultimo aggiornamento: ottobre 2026
Revisioni o modifiche della presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente trasmesse in forma cartacea al Cliente od al proprio Referente.

Premessa

La R.S.A. “Baita Serena”, struttura parrocchiale gestita dalla Cooperativa Sociale Forme è sita in Valfurva (Provincia di Sondrio) nel cuore del Parco Nazionale dello Stelvio a 1250 m.s.l.m. a due passi da importanti località turistiche quali Bormio, S. Caterina Valfurva e Livigno.

Il silenzio dei boschi, l’aria salubre ed il contatto con la natura alpina, fanno da cornice alla struttura residenziale. L’ambiente familiare e confortevole, la cortesia e la professionalità degli operatori favoriscono quel benessere e quella serenità utili ad un sereno soggiorno e ad un proficuo intervento sanitario-riabilitativo.

La Carta dei Servizi vuole fornire una corretta informazione sui servizi erogati dall’R.S.A.Baita Serena e, nel contempo, rappresentare un valido strumento di controllo per l’Ospite che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e, soprattutto, di partecipazione attiva.

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale il Coordinatore e gli Operatori della R.S.A. si assumono l’impegno nei confronti dell’Ospite, dei familiari, delle Istituzioni e della Cittadinanza, di migliorare continuamente il servizio offerto.

Il coordinatore R.S.A.



Informazioni generali

Tipologia dell'offerta

Il servizio R.S.A. è rivolto, prevalentemente, a persone anziane non autosufficienti che cercano un ambiente di vita alberghiero supportato da prestazioni mediche, assistenziali e riabilitative qualificate.

La R.S.A. Baita Serena offre **n. 40 posti** letto abilitati, **accreditati** e a contratto dalla Regione Lombardia soggetti a finanziamento da parte del Servizio Sanitario Regionale e n. 3 posti letto di **sollievo autorizzati** dalla Regione Lombardia non soggetti a finanziamento per periodi non superiori ai tre mesi.

Stati vegetativi

La R.S.A. Baita Serena accoglie, su posti ordinari accreditati, persone in stato vegetativo, che abbiano completato il percorso riabilitativo ospedaliero e che siano clinicamente stabilizzati.



Caratteristiche residenziali

2 nuclei abitativi dotati complessivamente di 7 camere singole e 18 doppie predisposte per apparecchi tv e telefono.

Medicherie, sale da pranzo e soggiorni di nucleo.

Palestra

Sala ristorante

Bar-tisaneria

Sala ricreativa

Spazi esterni attrezzati

Solarium

Giardino alzheimer

Centro benessere

Biblioteca

Laboratorio alzheimer.

Cappella

L'accesso alle divisioni della struttura ed ai diversi locali comuni e di servizio è facilitato da apposita segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.
La R.S.A. Baita Serena propone, di norma, ai propri Ospiti un pacchetto di servizi denominato **"residenziale"**, completo e ricco di prestazioni qualificate, volte a rispondere a tutte le esigenze sanitario-assistenziali ed alberghiere, nonché rispondente a tutti i criteri stabiliti dalla normativa vigente in materia di accreditamenti.
Agli Ospiti particolarmente esigenti, desiderosi di servizi aggiuntivi, la R.S.A. mette a disposizione trattamenti supplementari a pagamento di parrucchiera, cura del piede e manicure, ristorazione e soggiorno.
Agli Ospiti che alloggiano per periodi non superiori ai tre mesi, in "posti di sollievo", viene assicurato il regime **"residenziale di sollievo"**.

	RESIDENZIALE	RESIDENZIALE DI SOLLIEVO
Medico	Presenza trisettimanale e reperibilità diurna e notturna del medico	Presenza trisettimanale e reperibilità diurna e notturna del medico
Infermieri	Presenza dell' infermiere sulle 24 ore	Presenza dell' infermiere sulle 24 ore
Assistenti	Interventi assistenziale definito da piani assistenziali individualizzati e condotti esclusivamente da personale specializzato	Interventi assistenziale definito da piani assistenziali individualizzati e condotti esclusivamente da personale specializzato Verifiche qualitative direzionali aggiuntive sulla corretta erogazione e fruizione dei servizi
Fisioterapisti	Trattamenti individuali prescritti dal medico di struttura. Ginnastica, terapia eoccupazionale e cognitivo-riabilitativa di gruppo	Trattamenti individuali prescritti dal medico di struttura. Trattamenti individuali quotidiani programmati su richiesta dell' ospite.
Educatore	Attività ricreative culturali e sociali di gruppo	Attività ricreative culturali e sociali di gruppo Riservata la priorità di partecipazione a gite, soggiorni marini, trattamenti termali.
Cura del Piede	Trattamenti curativi prescritti dal medico	Trattamento mensile curativo od estetico
Amministrativi	Gestione dei documenti personali e tenuta di valori	Gestione dei documenti personali e tenuta di valori Piccole commissioni e gestione di pratiche derogabili
Lavanderia e Guardaroba	Lavaggio, stiraggio, piccoli rammendi di indumenti personali	Lavaggio, stiraggio, piccoli rammendi di indumenti personali Lavaggio di indumenti delicati in lavanderie specializzate
Parrucchiera	Lavaggio, taglio e piega con cadenza mensile. Rasatura della barba agli uomini quotidiana	Lavaggio, taglio e piega settimanale. Permanente e tinta a richiesta. Rasatura della barba agli uomini quotidiana Manicure estetica quindicinale
Ristorante	Menù con 2 primi e 2 secondi, frutta o dolce Servizio in camera in caso di indisposizione o allettamento	Menù con 2 primi e 2 secondi, frutta o dolce. Possibilità di prenotare pietanze non pre-viste dal menù. Servizio in camera su richiesta del cliente

Servizio Alberghiero	Cambio settimanale, od al bisogno, della biancheria da letto e da bagno	Cambio settimanale, od al bisogno, della biancheria da letto e bisettimanale di quella da bagno Televisore in camera Telefono in camera con scatti compresi Frigobar in camera

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Domanda di ammissione

1. Per usufruire di **posti accreditati** dal Servizio Sanitario Regionale occorre:

• Presentare presso la R.S.A. o al Servizio Fragilità dell'ATS territoriale la domanda di inserimento (Modello unico per l'inserimento per i posti accreditati) debitamente compilata dal richiedente o da un proprio delegato nella parte anagrafica, e dal Medico di medicina generale nella sezione sanitario-assistenziale. Nella stessa domanda può essere indicata la richiesta di inserimento nelle liste d'attesa di altre R.S.A. della provincia di Sondrio;

• La composizione della lista al seguente ordine di priorità:

1. Persone già ospiti della Comunità alloggio sociale per anziani "Casa Genziana", non più autosufficienti
2. Priorità assoluta segnalata dal Servizio Fragilità dell'ATS: persone in stato vegetativo od affette da SLA o malattie del motoneurone. Anziani non autosufficienti la cui gravità clinico-assistenziale e/o le compromesse condizioni socio-abitative impediscono la permanenza od il ritorno, dopo un periodo di ricovero presso una struttura socio- sanitaria, al proprio domicilio
3. Situazione di ricongiungimento fra due persone conviventi
4. Residenza nel Comune di Valfurva
5. Residenza nel mandamento di Bormio-Livigno
6. Residenza nella Provincia di Sondrio
7. Residenza in Regione Lombardia
8. Livello di fragilità del richiedente secondo la metodologia SOSIA (DGR n°7433/08) e ricavata dal modello unico per l'inserimento sopra descritto
9. Anzianità di presentazione della domanda di ingresso
10. Anzianità anagrafica del richiedente

Dalla metodologia SOSIA derivano otto (8) classi (sia per uomini che per donne).

• Attendere la comunicazione della Direzione della R.S.A. circa la disponibilità all'accoglienza;

2. Per usufruire di **posti di sollievo autorizzati** occorre:

- presentare presso la R.S.A. la domanda di inserimento (Domanda di ammissione su posti di sollievo), compilata nella parte anagrafica ed in quella sanitaria

Il criterio unico di composizione della lista d'attesa su posti autorizzati di sollievo è rappresentata dall'ordine cronologico di presentazione della domanda.

3. L'ammissione di persone in stato vegetativo, comporta la presentazione agli uffici della R.S.A. della Scheda di diagnosi per persone in stato vegetativo (Circ. Reg. Lombardia n.2/2008) redatta dagli specialisti ospedalieri, da consegnare agli organi competenti dell'ASST territoriale per la necessaria validazione dell'accoglienza.

Scelta del candidato all'ingresso su posti accreditati

Gli accessi in R.S.A. **vengono determinati sulla base della compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie** degli anziani richiedenti, rispettando i criteri relativi alla composizione della lista d'attesa.

Le "priorità assolute" segnalate dal servizio di Fragilità dell'ASST prevedono, sempre compatibilmente con la tipologia di posto letto (uomo/donna) resosi libero e la compatibilità delle condizioni psico-sanitarie del richiedente al contesto residenziale, un accesso diretto senza ricorso alle liste d'attesa.

Visita della struttura prima dell'ingresso

L'interessato ed i suoi famigliari hanno la possibilità, previo accordo con il coordinatore della R.S.A., di visitare la struttura, capirne il funzionamento e conoscere gli operatori.

Presa in carico dell'ospite

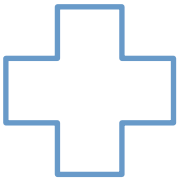
L'accoglienza dell'Ospite è gestita dall'equipe medico-assistenziale la quale è chiamata ad acquisire preventivamente tutte le informazioni disponibili, utili alla gestione socio-sanitaria-assistenziale dell'ospite ed alla programmazione di un piano assistenziale individualizzato. Tali informazioni sono, in genere, frutto di relazioni redatte, in ottica di continuità assistenziale, da medici di medicina generale, specialisti, medici ospedalieri, operatori socio-sanitari di strutture di ricovero o servizi domiciliari. La R.S.A., allo scopo di tutelare e garantire la qualità dei suoi servizi, si riserva un periodo di osservazione di un mese, per valutare la compatibilità tra le esigenze dell'ospite e le caratteristiche organizzative generali della struttura (in caso di evidenza di incompatibilità, il Coordinatore si riserva il diritto della dimissione). Durante la permanenza in struttura, il Coordinatore può decidere di assegnare all'ospite una camera diversa da quella iniziale. Per le persone in condizioni di fragilità, a causa di disabilità intellettive, il Direttore Sanitario richiede la nomina di un Amministratore di Sostegno o di un Tutore ai fini contrattuali e della condivisione del Piano Sanitario-Assistenziale.

Altre informazioni per l'ammissione

È opportuno che l'ospite consegni all'ammissione i seguenti documenti:

- carta d'identità
- codice fiscale
- tessera sanitaria e di esenzione ticket
- tessera d'invalidità
- documentazione sanitaria (lettere di dimissione, prescrizioni farmacologi- che e certificazioni mediche, referti di esami, ecc...)

Si consiglia inoltre di portare in struttura eventuali ausili in dotazione, farmaci attualmente assunti e un corredo consono alla stagione. Per quanto concerne oggetti di valore e denaro è attivo presso l'ufficio amministrativo il servizio di custodia. Si precisa in tal senso che l'amministrazione declina ogni responsabilità sullo smarrimento o furto di oggetti di valore custoditi nelle camere di degenza. Capi di vestiario, ausili-protesi ed effetti personali di uso quotidiano dell'Ospite, non depositati presso la R.S.A. non sono oggetto di custodia e responsabilità dell'Ente.



CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La continuità assistenziale può essere definita come la garanzia nel passaggio di presa in carico di un Ospite in trattamento sanitario-assistenziale, tale da offrire costanza e linearità nell'erogazione di prestazioni e servizi. È quindi un processo dove, individuati i bisogni dell'Ospite, viene prestata un'assistenza continuativa da un livello di cura ad un altro sia esso residenziale, ospedaliero, domiciliare o altra realtà. I protagonisti di tali settori operativi sono chiamati ad interagire trasferendosi informazioni e, all'occorrenza, materiali od attezzature, in modo particolare nelle fasi di trasferimento dell'Ospite (ricoveri ospedalieri, trasferimento ad altre strutture, rientro al domicilio), con il preciso scopo di evitare interruzioni che potrebbero rivelarsi negative al processo di cura e riabilitazione. Strumento informativo privilegiato di comunicazione con unità di cura ospedaliere è rappresentato dall'estratto della cartella clinica con contenute le indicazioni anamnestiche, le terapie in atto, i referti di esami ematochimici e strumentali e le modalità di conduzione clinica.

A ciò si può aggiungere la copia della cartella clinica, previa richiesta scritta da parte dell'ospite o di un suo rappresentante. La R.S.A. si impegna a consegnare **gratuitamente** copia del documento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Il rientro dell'Ospite in R.S.A. dopo un periodo di ricovero impone, ai fini della continuità, l'acquisizione della lettera di dimissione, oltre che ad una riserva di farmaci necessaria per la gestione terapeutica delle prime 72 ore. La concomitante necessità di apparecchiature o strumentazioni non incluse nella dotazione obbligatoria della R.S.A. impone la prescrizione preventiva da parte del medico specialista e la consegna alla R.S.A. della stessa antecedente la dimissione dell'Utente. La dimissione dell'Ospite della R.S.A. con rientro al proprio domicilio è accompagnata dalla stesura, da parte del medico di struttura, della lettera di dimissione con specificati la condizione clinico-assistenziali del momento ed i principali passaggi diagnostico-

terapeutici condotti durante il ricovero.

A ciò si può aggiungere la copia della cartella clinica, previa richiesta scritta da parte dell'Ospite o di un suo rappresentante. La R.S.A. si impegna a consegnare copia del documento entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.



DIMISSIONI DEGLI OSPITI

Dimissione volontaria si realizza per decisione dell'ospite e/o dei parenti e necessita del preavviso alla Direzione con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o posta certificata di almeno 7 giorni lavorativi.

Dimissione involontaria la Direzione si riserva la possibilità di dimissione dell'Ospite nei casi di:

- Reiterato mancato rispetto delle regole sancite attraverso "Carta dei Servizi"
- Incompatibilità tra le esigenze dell'Ospite e le caratteristiche strutturali ed operative della R.S.A.

In caso di dimissione, la retta sarà corrispondente ai giorni di effettiva permanenza ed eventualmente di mancato preavviso.



VISITE AGLI OSPITI

Gli ospiti possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata.

Per salvaguardare la tranquillità degli ambienti di vita e di riposo si consiglia di far uso del bar tisaneria e dei soggiorni.

Non sono consentite visite prima delle ore 8.00 dopo le ore 20.00 se non per ragioni particolari e previa autorizzazione della direzione sanitaria.



USCITE DEGLI OSPITI

La R.S.A. Baita Serena è una “struttura aperta” in cui gli Ospiti hanno la possibilità di vivere la residenzialità in termini alberghieri, prevedendo pertanto la possibilità di uscire dalla struttura e rientrarvi nei modi concordati con la Direzione. Per gli Ospiti con deficit cognitivi marcati, la R.S.A. ha predisposto misure generali di sorveglianza e protezione (turni di sorveglianza assistenziale, videocamere, cancelli ad apertura elettrica, ecc.) onde evitare uscite dallo stabile incontrollate e pericolose. Ciò nonostante, non si assicura né la blindatura circondariale né la sorveglianza individuale continua.



MENÙ GIORNALIERO TIPICO

La R.S.A. “Baita Serena” offre:

Colazione
A base di bevande calde (caffè, latte, tè), succhi di frutta, spremute, yogurt, pane e marmellata, formaggio, cereali e fette biscottate.

Primi piatti
A base di pasta, riso e gnocchi preparati con condimenti elaborati o semplici in rapporto al gusto e alle esigenze nutritive dell’ospite.

Secondi piatti
A base di carne e pesce preparati con tecniche volte a mantenere inalterati i principi nutrizionali. Formaggi locali e nazionali e svariate pietanze a base di uova, legumi e verdure.

Contorni
A base di verdura cruda o cotta

Frutta e dessert
Frutta fresca di stagione, torte e gelato.

- L’ospite ha la possibilità di scegliere, in occasione di interviste dedicate, fra due primi piatti, due secondi, due contorni, frutta fresca o dessert e caffè
- Il medico in accordo con l’ospite può prescrivere diete personalizzate sulla base delle sue effettive esigenze nutritive
- Per l’ospite con problemi di masticazione vengono preparate diete semifluide
- La R.S.A. prevede quale servizio supplementare la richiesta di menu alternativi e indipendenti da quelli proposti
- Il menu giornaliero è affisso all’entrata della sala da pranzo
- Il menu stagionale viene fornito in allegato alla Carta dei Servizi





LA VITA IN “R.S.A.”

La RSA è aperta tutto l’anno per 24 ore al giorno.

Servizio ristorazione

I Pasti vengono serviti in sala ristorante con i seguenti orari:

 Colazione ore 8.45

 Pranzo ore 12.15

 Merenda ore 16.00

 Cena ore 19.00

I menu variano ogni quattro settimane, seguendo la stagionalità degli ingredienti per garantire freschezza e varietà.

Sveglia e riposo

- Riposo notturno dalle ore 20.00 alle ore 6.30
- Riposo pomeridiano dalle ore 13.00 alle ore 15.30

Orario ufficio

- L’ufficio amministrativo è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 e due sabati al mese dalle 09.00 alle 12.00
- Il Direttore Sanitario e il Coordinatore ricevono dal lunedi al venerdi previo appuntamento.

Orario ginnastica di gruppo

Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10.30 alle ore 11.15

Orario attività animativo-educative

Tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00

Orario S. Messa

Venerdì alle ore 9.30

Pulizia camere

Le camere devono essere lasciate libere per le pulizie tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.30

Orario apertura bar-tisaneria

- Il bar-tisaneria è aperto tutti i giorni per colazioni, coffee break e merende
- Distributore automatico di caffè, snack e bibite attivo 24 ore su 24



LE FIGURE PROFESSIONALI

Tutti gli operatori indossano divise di diverso colore in rapporto alla famiglia professionale di appartenenza e sono dotati di cartellino di riconoscimento visibile agli ospiti ed ai familiari.

Direttore generale

Ha la massima responsabilità circa l'andamento dei servizi gestiti dalla Cooperativa nel conseguimento degli obiettivi individuati.

Coordinatore R.S.A.

È la figura che seleziona insieme all'equipe e alla Direzione sanitaria i nuovi ingressi, segue l'ospite nella fase iniziale di inserimento, partecipa alla stesura del progetto personalizzato in relazione ai bisogni psico sociali dell'anziano.
Cura la relazione con gli ospiti e monitora la realizzazione degli interventi pensati per la persona.
Durante la permanenza in struttura dell'ospite cura e mantiene rapporti costanti con le famiglie e con l'equipe e il direttore sanitario che seguono l'ospite a livello socio – sanitario.
Svolge un ruolo di facilitatore nella rete territoriale dei servizi e dei contatti con l'esterno della struttura.
Contribuisce, ad organizzare iniziative di formazione e/o aggiornamento rivolte agli operatori sulla base delle esigenze operative ed alle richieste del personale stesso.

Direttore sanitario

È responsabile dell'organizzazione delle attività sanitarie preventive, curative e riabilitative all'interno della struttura, delle diagnosi e delle terapie.

Sovraintende all'igiene ambientale dei luoghi di degenza.

Medico di struttura

Assicura con la sua presenza le prestazioni sanitarie di cui possono aver bisogno gli ospiti e, mediante costanti controlli, verifica l'evoluzione delle condizioni di salute. È presente in struttura nei giorni feriali. La reperibilità medica è garantita nelle ore notturne e nei giorni festivi.

Infermieri professionali (divisa bianca con bordo lilla)

Forniscono le prestazioni igienico-sanitarie che comportano una precisa responsabilità in ordine a rischi specifici. Tali prestazioni rientrano nel quadro del progetto di intervento complessivo elaborato in fase di traduzione operativa del più generale piano di trattamento.

Terapisti della riabilitazione (t-shirt polo colore nero)

Forniscono le necessarie prestazioni riabilitative secondo la patologia degli ospiti al fine di prevenire l'insorgenza di disabilità, ritardarne l'evoluzione in cronicità, migliorare la residua capacità del soggetto.

Ausiliari socio-assistenziali (divisa bianca con bordo bordeaux)

Gli ASA prestano un'assistenza di tipo "tutelare" che risponde in termini di assistenza diretta alla persona che si attua mediante l'erogazione di prestazioni primarie: alimentazione, mobilizzazione, igiene, protezione. A questo si aggiunge la corretta tenuta del guardaroba degli ospiti. Sono presenti nella Struttura 24 ore su 24.

Operatori socio sanitari (divisa bianca con bordo bordeaux)

Applicano i piani di lavoro ed i protocolli operativi sanitario-assistenziali ed agiscono quali fondamentali figure di supporto agli infermieri ed al medico.

Podologo

Cura le lesioni, le callosità, le verruche e svolge educazione sanitaria e prevenzione delle lesioni del piede.

Educatore (t-shirt polo colore rosso)

Promuove attività di animazione e ricreazione nonché il mantenimento degli interessi specifici degli ospiti e di prevenzione del decadimento psico-fisico.

Generiche (divisa bianca con bordo azzurro)

Le generiche svolgono attività di pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature al fine di salvaguardare l'igiene ambientale.

Cuoco (divisa bianca o nera)

È addetto alla preparazione dei pasti e delle diete Collabora alla stesura dei menu stagionali.

Aiuto cuoco

Coadiuva il cuoco nella preparazione dei pasti e svolge attività di pulizia e riordino della cucina nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene nei luoghi di ristorazione.

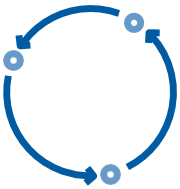
Altre figure

La R.S.A. si avvale della consulenza di un neurologo, un fisiatra, un nutrizionista e uno psicologo per gestire problematiche specialistiche.



IL CODICE ETICO

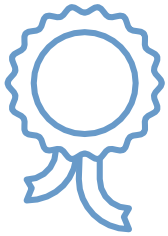
La R.S.A. si è dotata di un documento denominato **codice etico** contenente valori e principi che devono ispirare e guidare quotidianamente gli operatori nella loro attività. Tra questi spiccano i concetti di valorizzazione delle risorse umane, onestà, completezza dell'informazione, responsabilità verso la collettività e qualità.



METODOLOGIE DI LAVORO

La vecchiaia in sé non è una malattia ma in tarda età non sempre è facile o possibile discriminare fra stato senile fisiologico e condizioni morbose, poiché salute e malattia non si escludono ma spesso convivono, ognuna con la sua quota, in uno stesso individuo creando condizioni estremamente variabili sia nel tempo che da individuo ad individuo.

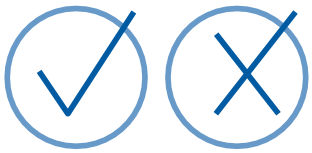
Ognuno di noi invecchia, ma ognuno in modo unico e personale, influenzato da fattori biologici e da fattori ambientali. È su questi presupposti che la R.S.A. sviluppa una metodologia assistenziale-riabilitativa orientata alla globalità dell'anziano e basata su strumenti che garantiscono un intervento professionale coordinato e finalizzato al perseguimento efficace ed efficiente di obiettivi assistenziali e gestionali.



SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI DEL SERVIZIO

Nell'intento di migliorare in maniera continuativa il servizio offerto, i famigliari sono invitati periodicamente a colloqui di condivisione del progetto individuale e del piano di assistenza individualizzato per esprimere eventuali suggerimenti alla struttura.
Inoltre è possibile esprimere criticità e l'eventuale qualità percepita e gli ambiti di miglioramento attraverso la compilazione cartacea del modulo "suggerimenti, apprezzamenti e/o reclami" disponibile presso la reception della struttura, oppure online al seguente link: **bit.ly/baitaserena**
Le informazioni acquisite sono oggetto di immediata valutazione e intervento.
Da esse ne possono derivare obiettivi di miglioramento e/o interventi risolutivi.
Gli utenti e i famigliari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni sanitario - assistenziali e sociali.
Gli ospiti della struttura e gli altri soggetti, esercitano il proprio diritto chiedendo un colloquio al il coordinatore R.S.A., scrivendole una mail oppure cercandola telefonicamente.
Il coordinatore R.S.A. si impegna possibilmente a gestire il reclamo nei 15 giorni successivi alla presentazione dello stesso.
La R.S.A. provvede inoltre annualmente alla richiesta di compilazione del questionario di gradimento rivolto agli ospiti della struttura e ai loro famigliari.

Successivamente viene prodotto un report con i risultati del questionario e reso pubblico attraverso il sito. Per approfondimenti più dettagliati si rimanda alle procedure.



DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE IN RESIDENZA

La R.S.A. Baita Serena s'impegna a tutelare gli Ospiti garantendo:

- La dignità, la privacy, la libertà personale, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio- economiche
- Il soddisfacimento delle esigenze primarie
- Il mantenimento o il recupero delle capacità residue, evitando o posticipando aggravamenti e decadimenti funzionali
- Il soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per il mantenimento dei rapporti interpersonali

- Assistenza socio-sanitaria continua e personalizzata, in relazione ai bisogni dell'ospite

L'Ospite ha il diritto di:

- Essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza o superficialità
- Essere costantemente informato. Ogni informazione sul suo stato sanitario deve essere comunicato solo a lui o a familiari espressamente designati nel rispetto della privacy
- Richiedere la certificazione delle rette mensili di degenza sostenute nell'anno fiscale conclusosi, secondo quanto disposto dal D.G.R. n. 1298 del 25/02/19 per consentire la deduzione o detrazione della quota sanitaria

Il comportamento dell'Ospite deve essere ispirato a criteri di tolleranza e rispetto degli altri, della dignità personale e della collettività. I parenti e gli Amministra- tori di Sostegno/Tutori devono collaborare al buon andamento dei servizi adottando comportamenti positivi ed azioni congrue con le finalità della Residenza Sanitaria Assistenziale, secondo le direttive specifiche suggerite dalla Direzione.

In particolare, per una serena e tranquilla convivenza, l'Ospite della R.S.A. si impegna a:

- Documentare all'entrata in Struttura e nelle fasi successive la propria situazione sanitaria
- Fornire al personale sanitario tutta la collaborazione possibile finalizzata al buon esito dell'intervento sanitario-riabilitativo
- Assumere le terapie e rispettare le indicazioni dietetiche prescritte
- Collaborare al fine di curare la propria immagine personale, in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita, sia per rispetto verso gli altri
- Tenere un comportamento corretto, tollerante e dignitoso verso gli altri
- Non arrecare disturbo agli altri Ospiti con atti, rumori ed atteggiamenti molesti o utilizzando apparecchi rumorosi
- Non fumare nei locali ove ciò non è consentito
- Non usare in camera apparecchi ed elettrodomestici non espressamente consentiti dalla Direzione
- Non allontanarsi dalla struttura senza il permesso sottoscritto dall'Amministratore di Sostegno e dal responsabile sanitario

L'Ospite ed i propri famigliari si impegnano, inoltre, a rispettare le condizioni indicate nel contratto di fruizione del servizio di R.S.A. e nel regolamento di ospitalità consegnato all'ammissione in struttura.

RETTE

Le rette applicate e poste in allegato alla Carta dei Servizi, comprendono tutti i servizi elencati a pagina 6 e 7. Sono escluse:

- le spese di trasporto da e per l'ospedale
- il trasferimento presso altre strutture
- l'accompagnamento a domicilio od in altre sedi
- l'assolvimento di commissioni e disbrigo di pratiche personali
- I soggiorni di villeggiatura
- le terapie termali

L'Ospite è tenuto a pagare la tariffa intera mensile anche in caso di sospensione momentanea del servizio dovuta ad ospedalizzazione od ad altre ragioni non attribuibili alla volontà dell'ente gestore.

La retta deve essere versata entro il 10 dal ricevimento della fattura mediante bonifico bancario od accredito diretto presso gli istituti bancari indicati in calce. Agli ospiti viene rilasciata, su richiesta, tramite mail o consegna diretta, la dichiarazione prevista dal D.G.R. n. 1298 del 25/02/19 attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

TUTELA DEI DIRITTI

La condizione di fragilità della persona assistita che necessita di tutela può essere affrontata attraverso misure di protezione giuridica, tra le quali l'Amministratore di Sostegno.

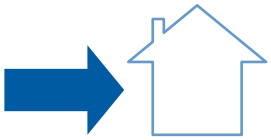
La nomina di tale figura è condotta dal Giudice Tutelare, il quale definisce il livello e le modalità di intervento su aspetti personali e patrimoniali. L'ASL territoriale, per il tramite del proprio "Ufficio di Protezione Giuridica", offre un contributo in merito alle problematiche di tutela della Persona con azioni informative e di supporto all'Utente ed alla propria famiglia.

Carta dei diritti della persona anziana

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. 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.

La persona anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e 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.

La persona anziana ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
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 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.



R.S.A. APERTA

Che cos'è la misura "RSA Aperta"

L'RSA Aperta è una misura innovativa, regolata dalla DGR 856/13, revisionata e confermata dalla D.G.R. 2942/14 e dalla successiva D.G.R. 7769 del 17/01/2018: offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. Gli interventi sono pensati inoltre per dare sostegno al caregiver nelle attività di assistenza. In relazione alle necessità di ciascun utente, la misura permette di accedere a un set di prestazioni in modalità flessibile.

Chi può accedere alla misura "RSA Aperta"

In accordo con la normativa regionale di riferimento, la misura RSA Aperta è un servizio che può essere attivato a favore dei residenti in Regione Lombardia che rientrino nelle seguenti situazioni:

- **persone affette da demenza/Alzheimer certificata** da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- **anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni**, riconosciuti invalidi civili al 100%.

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.

Alcune condizioni specifiche sono tuttavia causa di incompatibilità di accesso alla misura:

- **erogazione ADI** (ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA), fatta eccezione per prestazioni quali prelievi, cambio catetere;
- **frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria.**

Presentazione della domanda

La domanda può essere presentata da:

- Interessato;
- Familiare (coniuge, convivente, figlio);
- Tutore e/o Amministratore di sostegno e/o Curatore (ove nominato);
- Altro parente in linea retta o collaterale.

La persona che intende accedere alla misura deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Copia del verbale di invalidità civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (per persone affette da demenza);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato alla erogazione della misura;

- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda.

Per accedere alla misura bisogna rivolgersi direttamente alla RSA Baita Serena, ente gestore accreditato alla misura RSA Aperta, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

La RSA Baita Serena effettua le seguenti prestazioni:
- preventiva verifica dei documenti e di eventuali incompatibilità;
- compilazione e accoglienza della domanda.

Attivazione del servizio

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda la RSA Baita Serena verifica i requisiti di accesso. In caso di accoglimento della domanda, nei successivi 10 giorni lavorativi la RSA programma la valutazione multidimensionale (VMD) al domicilio, effettuata dal Medico e Assistente Sociale della struttura.
Il buon esito della visita domiciliare porta alla stesura del Progetto Individualizzato, che dovrà essere attivato entro i successivi 30 giorni.

Il **Progetto Individualizzato (PI)**, condiviso con la famiglia/caregiver, dovrà contenere:
- gli obiettivi e le prestazioni/interventi più adeguati a rispondere al bisogno;
- le figure professionali coinvolte;
- la durata ipotizzata del progetto (comunque normativamente non superiore ai tre mesi).

Sulla base del PI verrà redatto anche il **PAI (Piano Assistenza Individualizzata)**, con l'obiettivo di definire gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Laddove la situazione clinico-assistenziale lo richieda, l'équipe valutativa darà informazioni al Medico di Medicina Generale e/o all'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Le prestazioni erogate

La misura RSA Aperta, in relazione al target di utenza e ai bisogni rilevati, permette di accedere a diverse tipologie di prestazioni.

Per le persone affette da demenza certificata

Gli interventi sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia:
- stimolazione cognitiva (solo per demenza lieve o CDR 2-3), per massimizzare le funzioni residue del paziente e mantenere più a lungo possibile l'autonomia individuale;
- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- sostegno in caso di disturbi del comportamento, con intervento a domicilio ad opera dello psicologo o dell'educatore;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie, con attività insieme al fisioterapista diversificate in base agli obiettivi prefissati;
- igiene personale completa: interventi di supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa;

- consulenza e formazione alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi (solo per demenza lieve o CDR 2-3), per favorire l'orientamento della persona affetta da demenza nel proprio domicilio, adattando gli ambienti in funzione delle sue difficoltà/esigenze;
- nursing (solo CDR 2-3-4-5): interventi per aiutare familiari/caregiver a gestire le difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia (solo CDR 2-3-4- 5);
- interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari (solo per CDR 4-5), con attività a domicilio ad opera del fisioterapista.

Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti

- mantenimento delle abilità residue: interventi diversificati in ambito educativo, animativo finalizzati al conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali;
- consulenza e formazione per la famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi: interventi volti a favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, adattando gli ambienti in funzione delle sue difficoltà/esigenze;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver: interventi volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali;
- accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI.

Nel caso di ricovero di sollievo, per le persone con demenza la retta giornaliera per il servizio prevede una compartecipazione economica tra Regione Lombardia e l'utente.
Nello specifico Regione Lombardia partecipa per un importo pari a € 50,00 al giorno, pertanto a carico dell'utente resta la differenza della retta: si veda la tabella allegata.

Organizzazione

Le prestazioni vengono effettuate da una equipe di operatori dedicati alla misura e debitamente formati per le attività di carattere domiciliare al fine di garantire un servizio puntuale, mirato e di alta qualità sanitaria e assistenziale.

L'equipe multidisciplinare del servizio RSA Aperta è composta da:

- Care Manager: è la figura di riferimento per l'utente beneficiario della misura e per il caregiver/ familiare. Si occupa della valutazione dei bisogni, della corretta erogazione del piano intervento individualizzato e del monitoraggio periodico, al fine di adeguare il progetto all'evoluzione dei bisogni assistenziali.

- Educatore: è il professionista che attua interventi diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, finalizzati al mantenimento delle abilità residue e/o di sostegno in caso di presenza del disturbo del comportamento.

- Infermiere: è il professionista sanitario che aiuta il familiare/care-giver ad adottare le soluzioni più idonee nella gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana (igiene personale, malnutrizione/disfagia).

- Fisioterapista: è il professionista sanitario che elabora e attua gli interventi diretti al mantenimento delle abilità motorie residue, alla prevenzione dei danni da immobilità, alla consulenza e formazione del familiare/caregiver per gli ausili.

- Ausiliari Socio-Assistenziali e Operatori Socio-Sanitari (ASA/OSS): sono gli operatori qualificati che erogano le prestazioni socio-assistenziali volti a sostituire il caregiver nel processo di cura in situazioni di imprevisto o necessità occasionali, o a supportarlo nell'effettuazione della igiene personale completa se presenti disturbi attivi del comportamento.

- Medico valutatore: è il professionista che effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona richiedente la misura RSA Aperta.

- Psicologo: è il professionista che attraverso interventi di consulenza sostiene e supporta il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il familiare affetto da demenza.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome e relativa figura professionale.

Nei territori sprovvisti di CDI la misura RSA Aperta consente inoltre di erogare interventi di accoglienza in RSA a carattere semiresidenziale per supporto al caregiver, laddove ritenuto necessario e previsto dal PAI. Viene prevista la frequenza diurna nel limite massimo di due accessi settimanali con durata minima di 4 ore.

Il beneficiario è tenuto a versare una quota di compartecipazione che varia a seconda delle ore di frequenza:

- Per una frequenza di 4 ore giornaliere è prevista una compartecipazione a carico del beneficiario pari a **€ 10,00** (quota comprensiva del pranzo);

- Per una frequenza superiore a 4 ore è prevista una compartecipazione a carico del beneficiario pari a **€ 15,00** (quota comprensiva del pranzo e della merenda);