



Fondazione Honegger R.S.A.
O.N.L.U.S.

PROCEDURE
2023-2026

CARTA DEI SERVIZI

Fondazione Honegger RSA O.N.L.U.S. Carta dei Servizi
"RSA APERTA"

Via Cappuccini n° 10 Albino -BG-

**FONDAZIONE HONEGGER RSA O.N.L.U.S. | CF 80025590169 | P IVA 01724950165 REA Bg n.
348301 | Registro Regione Lombardia Persone Giuridiche Private n. 1764 Uffici Amministrativi:
Via B. Crespi, 9 24021 Albino (Bergamo) Italia Tel 035 759411 | fax 035 759447
www.fondazionehonegger.it email: info@fondazionehonegger.it**

Albino,05/06/2023 Rev. 0.0

Gruppo di lavoro: Zanotti, Mosso

CONTENUTI ED OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è da considerare come strumento di gestione delle relazioni con gli Ospiti e i loro Familiari. È adottata dalla Fondazione Honegger in un'ottica di trasparenza e accountability (rendere conto di quello che si fa). La Carta dei Servizi esplicita il patto che la Fondazione vuole stringere con i destinatari delle prestazioni, garantendo determinati livelli di servizio e attribuendo ai fruitori un potere di controllo e di tutela dei loro diritti. La Carta, oltre a connotarsi come forma d'impegno nei confronti delle Persone utilizzatrici dei servizi, è anche strumento interno di miglioramento organizzativo-gestionale poiché richiede alla Fondazione di dotarsi di efficaci meccanismi di misurazione del servizio, di verifica e di controllo degli obiettivi prefissati. Il documento, disponibile all'ingresso delle strutture e reperibile sul sito web della Fondazione, sarà adeguatamente diffuso tra i destinatari attuali e potenziali dei servizi.

L'obiettivo di questa Carta dei Servizi è quello di rendere nota ai terzi l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "Sistema Qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio in una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi. Si tratta, pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti. La presente Carta dei Servizi è aggiornata a seguito dell'entrata in vigore della DGR 6867/2022 del 02/08/2022, documento tecnico deliberato da Regione Lombardia per l'evoluzione dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

La Fondazione Honegger, operando nell'ambito dei servizi alla Persona, intende assumersi la responsabilità di realizzare un "valore pubblico". Pertanto, si impegna affinché i principi di giustizia sociale, centralità della persona e solidarietà trovino una giusta collocazione negli indirizzi programmatici, negli atti regolativi, nelle procedure per l'erogazione dei servizi e all'interno dell'attività quotidiana. Inoltre, la Fondazione si impegna a orientare la sua funzione sociale e a guidare i comportamenti dei soggetti che operano al suo interno in conformità ai principi imprescindibili indicati nel Codice Etico Comportamentale: rispetto della legge, onestà e correttezza nei rapporti con i portatori d'interesse, professionalità come prassi in tutte le attività, imparzialità e attenzione alle pari opportunità. La Fondazione ha ritenuto coerente con i propri principi dotarsi di un modello di organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) di cui al D.lgs 231/2001. Il MOGC è documento vincolante per il comportamento di Amministratori, dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti e tutti quanti cooperano con la Fondazione. Tenuto conto della peculiarità dei destinatari delle prestazioni erogate, la Fondazione condivide e reperisce i principi indicati nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana", riportati nell'ALLEGATO A. Nell'ALLEGATO B sono richiamati diritti (e doveri) degli Ospiti e dei loro Familiari.

LA FONDAZIONE HONEGGER O.N.L.U.S.

PRESENTAZIONE

La Fondazione Honegger opera senza finalità lucrative nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e sanitari rivolti a Persone anziane. L'Ente è autorizzato alla gestione come RSA (Residenza Sanitario Assistenziale) di due complessi in Albino (Bg) – la Casa Albergo/Casa di Riposo e la Struttura Protetta

Honegger – con una capacità ricettiva complessiva di 200 posti letto, di cui 151 contrattualizzati con la Regione Lombardia, tramite l'ATS di Bergamo. Le residenze sono idonee ad accogliere anziani con diversi livelli di compromissione della loro autonomia. In particolare sono stati creati due nuclei Alzheimer, uno nella Struttura Casa Albergo – Casa di Riposo con una capacità ricettiva di 20 posti letto ed uno nella Struttura Protetta Honegger con una capacità ricettiva di 21 posti letto. La Fondazione Honegger ha attivato nel marzo 2013, in collaborazione con ATS Bg e Regione Lombardia, un progetto di cura per persone fragili o non autosufficienti, denominato "Progetto Post-acuti", ora facenti parte delle "Cure Intermedie"; si tratta nello specifico di assistenza a persone che hanno concluso il percorso clinico acuto ma che necessitano di migliorare il più possibile lo stato di salute e che hanno bisogno di un periodo di ulteriore assistenza residenziale. Tale progetto è riconosciuto e finanziato dalla Regione Lombardia. La Fondazione ha contrattualizzato n° 10 posti letto di cure intermedie.

Presso la Struttura Protetta è attivo anche il CDI (Centro Diurno Integrato), un servizio semiresidenziale che può accogliere quotidianamente n.° 38 anziani non autosufficienti. Gli edifici sono dotati di tutti i comfort e ausili per rendere piacevole e sicura la vita dei Residenti. Sono disponibili ampi spazi, anche all'aperto, per favorire momenti di incontro e di socializzazione.

CENNI STORICI

Le origini dell'organizzazione risalgono al 1670, anno in cui il sacerdote Giovanni Battista Signori disponeva con testamento dei suoi averi affinché fosse avviato in Albino uno "Spedale per la cura dei poveri infermi". La struttura, denominata "Pia Casa di Ricovero per cronici", fu realizzata nel 1840 ed accolse persone anziane in difficoltà. La locale Congregazione di Carità ne curò l'amministrazione. Nel 1887 la Casa di Ricovero fu trasformata in Ente Morale ed operò sotto tale veste giuridica sino all'istituzione degli ECA (Enti Comunali di Assistenza), precisamente sino al 1939, anno in cui fu costituita in Albino la nuova "Amministrazione Unica" delle IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza) in cui confluì anche il Ricovero. Nel 1958 il Cotonificio Honegger donò alla Pia Casa di Ricovero un'area di 9000 metri quadrati situata sul Pianoro Crespi di Albino, vincolandone l'utilizzo alla realizzazione di una nuova struttura che sostituisse quella ormai obsoleta, successivamente alienata. Nel 1970 si concluse la costruzione di un ampio e moderno fabbricato distribuito su quattro piani, l'attuale Casa Albergo. L'opera è "sorta nella linea della solidarietà umana", come si legge in un documento dell'epoca, ed è stata portata a termine grazie alla generosità della Signorina Milly Honegger e delle maestranze del Cotonificio, della Comunità albinese e dell'Amministrazione comunale, di Enti e Imprese del territorio. È in corso un'importante opera di riqualificazione per l'adeguamento agli standard strutturali regionali. L'altra residenza – la Struttura Protetta Honegger – entra nella storia dell'organizzazione nel 1972, quando l'omonimo Cotonificio cede alla stessa, prima in gestione e poi in donazione, quella che allora era denominata "Infermeria Honegger" con funzioni di cura dei dipendenti dell'impresa. L'immobile, situato in Via Cappuccini, nel corso degli anni è stato ristrutturato ed ampliato con nuovi padiglioni, grazie anche al contributo del Comune di Albino e di Enti pubblici. Nel gennaio 2015 è stato invece aperto il nuovo Centro Diurno Integrato, adiacente alla Struttura Protetta, con capacità ricettiva di 38 posti. Nell'ottobre 2017 sono stati inaugurati nr.° 4 Alloggi Protetti per Anziani denominati "Casa Sorelle Piccoli", adiacenti alla struttura Casa Honegger; gli appartamenti, definiti come insieme di alloggi aventi peculiari caratteristiche architettoniche, di sicurezza e di igiene, si affiancano agli altri servizi di welfare offerti dalla Fondazione, rivolti alle persone anziane e si pongono l'obiettivo di dare all'anziano la possibilità di condurre un'esistenza il più possibile normale, decidendo della propria vita e mantenendo rapporti

sociali. Tra gli avvenimenti più recenti, la trasformazione nel 2004 in Fondazione di diritto privato, disciplinata dal proprio Statuto. Fondazione Honegger RSA O.N.L.U.S. – Carta dei Servizi “CDI Centro Diurno Integrato”, Via Cappuccini n° 10 Albino (Bg) 8 3.3 Organizzazione funzionale e Risorse Umane

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Sindaco del Comune di Albino, in rappresentanza della cittadinanza. Il Consiglio è l’organo di indirizzo e di gestione con competenze nella definizione degli obiettivi strategici e dei piani programmatici. La legale rappresentanza spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Collaborano all’organizzazione il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo. Il governo funzionale di ogni unità d’offerta è curato dalla Coordinatrice che assicura una corretta armonizzazione dei diversi servizi (infermieristico, medico, socio-assistenziale, alberghiero). La presenza di Risorse Umane competenti e qualificate assicura l’erogazione di servizi di qualità alle famiglie che desiderano un sostegno nella cura, nell’assistenza e nella condivisione dei bisogni relazionali dei loro cari in età avanzata. L’organico è composto da circa n.°200 Operatori con adeguata esperienza, oltre a diversi Professionisti nell’area sanitaria. Attraverso una modalità di lavoro interdisciplinare, per ogni Residente viene elaborato un piano assistenziale personalizzato. Al fine di promuovere formazione e aggiornamento professionale, sono organizzati corsi su temi d’interesse con il coinvolgimento di figure interne e/o esterne ed è incentivata la partecipazione a seminari e convegni. Ogni anno il Personale partecipa ad un’indagine proposta per rilevare il grado di soddisfazione sul lavoro. I risultati sono condivisi durante uno specifico incontro con il Consiglio di Amministrazione organizzato per prospettare iniziative di miglioramento nelle eventuali aree di criticità. Oltre al Personale dipendente e ai diversi Professionisti, nelle due strutture sono presenti ogni giorno numerosi Volontari. In Fondazione ha sede l’Associazione di volontariato “Milly Honegger”. I Volontari collaborano con lo staff dell’animazione, affiancano gli operatori durante la somministrazione dei pasti e offrono ai Residenti un servizio di compagnia. Il Volontariato apporta alla Fondazione un significativo valore aggiunto, soprattutto in termini di relazione viva con il territorio. I Volontari partecipano a corsi di formazione interni e alle iniziative di sensibilizzazione progettate in ambito associativo. Gli Operatori e i Volontari che operano all’interno della Fondazione sono dotati di cartellino di riconoscimento riportante la fotografia, nome e cognome, qualifica. Nell’ALLEGATO C Organigramma con indicazione delle Risorse Umane in servizio nell’unità d’offerta. Fondazione Honegger RSA O.N.L.U.S. – Carta dei Servizi “CDI Centro Diurno Integrato”, Via Cappuccini n° 10 Albino (Bg)

LA FILOSOFIA DEL SERVIZIO

Questa “Carta dei servizi” contiene le indicazioni normative e le modalità operative dei servizi erogabili attraverso l’attivazione della misura RSA aperta così come previsto dalla delibera della Regione Lombardia DGR 7769 del 17/01/2018 e dalla successiva DGR XI/2672 16/12/2019 e DGR 4773 del 26/05/2021.

In particolare la Fondazione Honegger è impegnata in un processo continuo di miglioramento della qualità del proprio intervento, estendendo i servizi che già eroga nelle sue strutture, per includere tutta la gamma dei servizi domiciliari, allo scopo di diventare un reale polo di riferimento per gli anziani fragili e le loro famiglie nel territorio di Albino e dei comuni limitrofi, ancora privi di RSA.

I principi base del servizio devono essere:

- il rispetto della persona, nella sua dignità, nella sua riservatezza e nelle sue esigenze individuali;
- l’attenzione alla comunicazione;



- la personalizzazione dell'assistenza;
- il lavoro di gruppo, che per tutti gli operatori si concretizza nella condivisione del progetto assistenziale e nella sua realizzazione;
- l'aggiornamento e la formazione continua degli operatori coinvolti
- il coinvolgimento dei familiari e, ove possibile, del volontariato.

CHE COS'È LA RSA APERTA

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 che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (C Dom, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

DESTINATARI

La misura RSA Aperta si rivolge a:

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)

Anziani non autosufficienti: di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento con punteggio Barthel tra 0 e 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 esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

PRESENTAZIONE NUOVA DOMANDA

Il cittadino/familiare presenta direttamente domanda presso l'ufficio amministrativo sito in via Cappuccini 10 nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle 12

La coordinatrice del servizio, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, verifica il possesso dei requisiti di accesso e le eventuali incompatibilità. Nel caso di esito positivo viene effettuata la valutazione multidimensionale al domicilio della persona.

INCOMPATIBILITA' FRUIZIONE VOUCHER

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità di offerta della rete socio sanitaria.

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

L'eventuale erogazione di C-Dom (Cure Domiciliari) comporta la sospensione della misura, mentre le Cure Palliative Domiciliari possono essere erogate contestualmente alla misura.

La misura è inoltre incompatibile con l'erogazione della C-Dom prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, etc.).

VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE



Entro i successivi 10 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, la Coordinatrice concorda la valutazione multidimensionale (VMD) a domicilio effettuata da un medico e da un'altra figura professionale (Psicologo, Assistente Sociale, Educatore, Infermiere).

In caso di esito positivo della valutazione multidimensionale (VMD) si procede alla definizione del Progetto Individualizzato (P.I.) e del conseguente Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), che dovrà prevedere obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali dedicate, oltre a prevedere la durata del voucher che non dovrà essere superiore ai 3 mesi, rinnovabili

Il P.I. dovrà indicare la data di attivazione degli interventi che di norma dovranno avvenire entro i successivi 30 giorni e dovrà essere condiviso con l'utente o con il Caregiver di riferimento.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il P.I. gli operatori di riferimento elaborano il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

VALORIZZAZIONE VOUCHER

Per ogni persona avente diritto alla misura è previsto uno specifico voucher massimo annuale pari a € 4.000,00 da rapportare al periodo effettivo di presa in carico calcolato in giorni.

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, ma verranno 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 del voucher.

PRESTAZIONI EROGABILI

Le prestazioni di cui l'anziano può usufruire sono individuate in uno specifico "catalogo" (così come previsto dalla normativa Regionale) e differenziate in base a vari livelli di gravità dell'utente, al numero massimo di ore assegnate, ai contesti di erogazione e alle figure professionali previste.

Di seguito viene riportata una sintesi delle prestazioni erogabili in base ai destinatari della misura:

interventi per persone con demenza:

- stimolazione cognitiva;
- consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento;
- supporto psicologico al caregiver;
- ricoveri di sollievo*;
- stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- riabilitazione motoria;
- nursing;
- aiuto ai familiari/caregiver per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari.

interventi per anziani non autosufficienti:

- mantenimento delle capacità residue;
- consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e 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;
- sostituzioni del caregiver al domicilio occasionali e limitate nel tempo;
- accoglienza in RSA per supporto a caregiver solo in territori sprovvisti di CDI.

*In caso di ricoveri di sollievo la misura è erogabile secondo la tabella qui sotto riportata e prevede un costo a carico del beneficiario:

TIPOLOGIA PRESTAZIONE	QUOTA A CARICO BENEFICIARIO	GIORNATE MAX DISPONIBILI	NOTE
Ricovero di sollievo per utenti con demenza lieve	€ 50,00	15 gg. all'anno	
Ricovero di sollievo per utenti con demenza moderata	€ 50,00	30 gg. all'anno	
Ricovero sollievo per utenti con demenza grave	€ 50,00	30 gg. all'anno	
Ricovero sollievo per utenti con demenza molto grave o terminale	€ 50,00	30 gg. all'anno	

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Tutta l'equipe della Misura RSA Aperta è impegnata a garantire la continuità assistenziale dell'utente attraverso costanti scambi e colloqui con la famiglia/caregiver. Inoltre su richiesta della famiglia o quando lo ritengono necessario sono tenuti ad informare il medico di medicina generale (MMG) o i servizi preposti.

LA 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, il trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e Regione (D. Lgs. 196/03 - Codice Privacy, Regolamento UE GDPR 679/2016).

I fascicoli socio-sanitari, PI/PAI e tutto quanto attiene all'utente vengono conservati presso gli Uffici della Fondazione

FIGURE RESPONSABILI

Direttore Sanitario RSA: **Dott.ssa Tiziana Mosso**

Care Manager/referente: **Carla Alborghetti**

Segreteria: **Paola Baratelli**

e-mail: **cdom@fondazionehonegger.it**

Telefono: **035 759410**

3888896291