FONDAZIONE NINJ BECCAGUTTI ETS
PROGETTO SPERIMENTALE DI CURE INTERMEDIE
Residenza Sanitario Assistenziale

Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

www.beccagutti.it

E-mail direzione@beccagutti.it

☎ 0364/46327 - 🖷 0364/362161

1. Premessa

Con la DGR X/3383 del 10 aprile 2015 la Regione ha approvato in via sperimentale e di prima applicazione, le caratteristiche e i requisiti dell'unità di offerta socio sanitaria Cure Intermedie, ha ricondotto nella suddetta unità d'offerta le sperimentazioni regionali di residenzialità post acuta, ha stabilito la tariffa giornaliera remunerata dalla Regione con l'obbligo di abolire ogni eventuale compartecipazione economica a carico dell'utenza, con la sola esclusione dei servizi alberghieri preferenziali aggiuntivi.
Dal 2012 la Fondazione Ninj Beccagutti ETS - che da anni opera nell'ambito della terza età e della non autosufficienza attraverso servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari - ha aderito al progetto "Cure intermedie" impegnandosi nella gestione in qualità di Ente Capofila e Ente Erogatore.

Il presente documento integra i contenuti della Carta dei Servizi della RSA gestita dalla Fondazione Ninj Beccagutti ETS.

I servizi erogati dalla nostra Fondazione sono:

- RSA: servizio sanitario assistenziale per anziani totalmente non autosufficienti, impossibilitati a vivere presso la loro abitazione:
- CDI: servizio semiresidenziale per utenti con parziale autosufficienza
- RSA APERTA ai sensi della DGR 116/2013 e 2942/2014: INTERVENTI a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili.
- UCPDOM: eroga prestazioni domiciliari ''cure palliative'' a favore di persone affette da patologie per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia.
- C-Dom: l'obiettivo di questo servizio è concorrere al miglioramento e al mantenimento dello stato di salute dei cittadini in condizione di fragilità e compromessi nell'autonomia.

per i quali si fa riferimento alle specifiche Carte dei Servizi

2. Mission

La "Mission" della Fondazione Ninj Beccagutti ETS è assicurare agli ospiti della propria residenza, una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.
La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:

Attenzione alla persona

Il Consiglio di Amministrazione indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari attraverso:
L'ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite la disponibilità a colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l'analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione delle parti interessate;
La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni ospite, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;
Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell'ottica della conservazione, del ripristino o del mantenimento delle capacità funzionali residue dell'anziano.

Rapporti con il territorio

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l'apertura al territorio potenziando l'integrazione con le Aziende ASL, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.
A tale fine il Consiglio di amministrazione si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più presente sul territorio, per estendere l'offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi ex novo, sia attraverso l'apertura dei servizi della RSA ai residenti nel territorio.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.
Tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con un massimo due posti letto, ricercando negli abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale

A tale fine il Consiglio di Amministrazione si impegna a:
-definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e il controllo dei servizi;
-fornire le risorse necessarie;
-gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi.

3. Qualità dell'assistenza

La nostra Fondazione fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.
Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'utente.
La Fondazione ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione di Qualità a maggio del 2008, sempre rinnovata secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.
Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura: omogenei, coerenti con gli indirizzi scientificamente validati; osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità. Per questo motivo sono state redatti linee guida, protocolli e procedure che sono periodicamente aggiornati e distribuiti al personale operativo.

4. Codice Etico

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.
Il Codice Etico è pubblicato sul sito www.beccagutti.it ed è reso disponibile con la documentazione di ingresso.

5. Cos'è il servizio di cure intermedie, chi sono i destinatari e i criteri per l'accesso alle prestazioni

Il servizio di cure intermedie (ancora in fase sperimentale) si inserisce all'interno della rete d'offerta sociosanitaria con la finalità di prendere in carico, assistere in regime di degenza, orientare ed accompagnare l'utente fragile e portatore di bisogni complessi in area assistenziale, clinica e sociale.

Destinatario del servizio è l'utente che ha la necessità di essere assistito per completare l'iter di cura, con la finalità di accompagnarlo al raggiungimento del miglior stato di salute e benessere possibile, e l'obiettivo di reinserimento nel proprio contesto di vita o all'orientamento verso il servizio di supporto più appropriato.

Gli obiettivi del ricovero – come prevede la Scheda Unica di Invio - sono da individuare tra i seguenti:

- Stabilizzazione clinico assistenziale ("convalescenza" e monitoraggio funzioni vitali);
- Recupero e miglioramento funzionale;
- Supporto e addestramento del caregiver (nursing riabilitativo e addestramento a device e/o ausili);
- Valutazione e indirizzo alle cure di fine vita (prognosi poco favorevole e approccio palliativo)

I punti cardine dell'Unità di Cure Intermedie sono:

- Essere un nodo di forte integrazione nella rete sociosanitaria regionale
- Gestire un collegamento con la domiciliarità
- Garantire il ruolo e le funzioni di care manager

Attraverso la somministrazione di scale specifiche, all'utente idoneo al progetto di Cure Intermedie, viene assegnato un profilo di appartenenza che determina il periodo di durata della presa in carico.

Non sono idonei i pazienti con le seguenti caratteristiche:

- Pazienti instabili secondo la classificazione della scala SIC (punteggio 3)
- Pazienti con acuzie non risolta
- Pazienti con percorso diagnostico incompleto o in corso di definizione
- Pazienti con patologia psichiatrica attiva
- Pazienti con condizione per cui sono previsti interventi specifici (SV, SLA, hospice)

6. Profili di classificazione dell'utenza

Profilo 1 – utenti con prevalente esigenza assistenziale.

Profilo 2 – utenti che evidenziano esigenza di supporto assistenziale accompagnato a interventi di riattivazione e recupero funzionale.

Profilo 3 – utenti con prevalente esigenza di supporto assistenziale accompagnato ad interventi di riattivazione e recupero funzionale e media esigenza di supporto clinico.

Profilo 4 – utenti con esigenze di elevato supporto assistenziale, della riattivazione e recupero funzionale e clinico (presenza importante di comorbilità).

Profilo 5 – utenti affetti da demenza già diagnosticata, con disturbi del comportamento in atto, con elevata necessità di supporto nell'area assistenziale, della riattivazione, del recupero funzionale, clinica e sociale e con necessità di figure professionali specifiche.

7. Ubicazione del servizio

La Fondazione Beccagutti mette a disposizione 7 posti letto per la realizzazione dell'Unità di Cure Intermedie nella struttura che si trova:

FONDAZIONE (…) NINJ BECCAGUTTI ETS
Sede Legale e Amministrativa: Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)

☎ 0364/46327 - 🖷 0364/362161

Orario dell'Ufficio Amministrativo e Relazioni con il Pubblico:
Mattino:
dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00
Pomeriggio:
dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

E-mail direzione@beccagutti.it
Indirizzo PEC: beccagutti@pec.it

Le visite sono garantite nei seguenti orari e modalità: dal lunedì al venerdì salvo festivi dalle 09.30 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 18.00. Sabato, domenica e ogni Festività dalle 09.30 alle 11.30. L'ingresso e l'uscita sono consentiti solo ed esclusivamente passando dalla Zona Filtro presieduta dai volontari (accesso accanto al locale della chiesa) e dopo registrazione e compilazione del patto di condivisione del rischio (al primo accesso e salvo successive variazioni) e solamente in possesso della mascherina FFP2 per tutta la durata della visita. Si ricorda che non è consentito l'accesso alle camere private degli utenti ed in caso di violazioni del regolamento tutti gli operatori sono tenuti a richiamare i visitatori e/o invitarli a lasciare la struttura.

8. Presentazione della domanda

La domanda può essere presentata dal medico dell'Unità Ospedaliera, dal Medico di Struttura Socio Sanitaria Assistenziale o del Medico Medicina Generale compilando la Scheda Unica di Invio e Valutazione per Ricovero in Unità Di Cure Intermedie Regionale (compilata con accuratezza in ogni sua parte la stessa deve essere inoltrata presso la Fondazione Ninj Beccagutti di Esine nei seguenti modi:

- Presso gli uffici amministrativi della Fondazione in via Chiosi n. 3/b a Esine
- Via fax 0364362161
- Tramite mail: cup@beccagutti.it
- Oppure telefonando al numero 840 000 177

Un impiegato amministrativo sarà a disposizione dei richiedenti per illustrare le caratteristiche del servizio e per una visita agli ambienti della struttura.
La lista d'attesa genera in ordine cronologico di presentazione delle domande. Eventuali domande ritenute non idonee vengono depennate dalla lista d'attesa dopo che ne viene comunicata l'inidoneità agli interessati.

La domanda deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Documentazione sanitaria in possesso
- Copia del documento di identità e della tessera sanitaria del famigliare/referente richiedente
- Copia del documento di identità e della tessera sanitaria dell'utente

9. Modalità di erogazione del servizio di cure intermedie

La struttura di accoglienza si impegna alla presa in carico dell'utente e alla redazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) nel quale saranno definite le modalità di realizzazione degli obiettivi indicati nella Scheda Unica di Invio. Nel PAI vengono declinate le prestazioni garantite e individuata l'équipe multidisciplinare dei professionisti attivati (medico specialista, infermiere, fisioterapista, psicologo, operatore socio sanitario, assistente sociale) sulla base delle singole necessità del paziente.

In seguito alla valutazione effettuata dal medico di struttura verrà comunicato alla famiglia il profilo di appartenenza e quindi i giorni di ricovero a cui l'utente avrà diritto.

10. Giornata tipo

L'organizzazione delle attività giornaliere è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli utenti.
Le attività erogate si articolano nei vari settori: medico, infermieristico, fisioterapico, de educativo animativo e socializzazione.
Sono garantiti tempi e spazi per le visite dei famigliari e amici.
A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della casa.

Ora	Attività	Descrizione
dalle ore 06.00 alle ore 08.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe secondo gli obiettivi del Progetto Assistenziale Individualizzato, che tiene conto della tipologia dell'ospite, delle sue abitudini e dei suoi bisogni. Vengono eseguite o stimolate: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo per la colazione. Per accompagnare il risveglio e renderlo più piacevole viene garantito un sottofondo musicale in filodiffusione.
dalle ore 08.00 alle ore 09.00	Colazione	La colazione è servita in sala pranzo o in camera in base alle esigenze individuali. L'idratazione dell'Ospite è curata con la distribuzione di bevande (anch'esse scelte sulla base della stagione) in diversi momenti della giornata.
dalle ore 09.00 alle ore 12.00	Spazio attività	Seguono le attività: valutazione medico-infermieristica, attività educativo-animative, di fisioterapia individualizzata secondo il

		programma riabilitativo e/o il ricevimento dei famigliari.
dalle ore 12.00 alle ore 13.00	Pranzo	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso quest'ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto.
dalle ore 12.30 alle ore 15.00	Riposo pomeridiano e alzata	Per gli ospiti che lo gradiscono è previsto un momento di relax e riposo. Alzata ospiti.
dalle ore 14.30 alle ore 16.30	Spazio attività	Viene eseguita attività di valutazione medico-infermieristica, fisioterapia individuale secondo il programma e iniziano le attività educativo-animative. Una volta alla settimana viene garantita la celebrazione della santa messa nella cappella della struttura.
dalle ore 15.00 alle ore 16.00	Merenda	Lo spuntino viene assunto dove l'Ospite si trova (soggiorno, giardino, camera….). L'idratazione dell'Ospite è curata con la distribuzione di bevande (anch'esse scelte sulla base della stagione) in diversi momenti della giornata.
dalle ore 16.00 alle ore 18.00	Spazio attività	Dopo lo spuntino proseguono le attività di educativo-animative e di fisioterapia. Negli stessi orari è possibile il ricevimento delle visite.
dalle ore 18.00 alle ore 19.30	Cena	Possibilità di scelta del menù programmato differenziato per stagione secondo una ciclicità di 4 settimane. Gli ospiti che necessitano di aiuto possono essere assistiti dal personale di reparto, dai Volontari o dai parenti in caso quest'ultimi vogliano essere partecipi dell'assistenza del proprio congiunto.
dalle ore 19.30 alle ore 21.00	Riposo	Al termine della cena, gli ospiti che lo desiderano sono riaccompagnati nella loro stanza oppure possono rimanere più a lungo negli spazi comuni.

11. Fascicolo Sanitario e Sociale (FASAS)

Il FaSAs è lo strumento per la raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale impegnata nell'erogazione dell'assistenza allo scopo di consentire e

documentare la valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali di ogni singolo utente. L'attivazione dello strumento viene effettuata alla presa in carico dell'utente. Nel suo complesso il FaSaS viene aggiornato costantemente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nella condizione dell'utente.

12. Costo del servizio

Il servizio è gratuito per l'utenza e comprende:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale- ASA, infermieristico; fisioterapico; animazione) per la realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato;
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande ai pasti, diete specifiche ed ausilio all'alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale
- lavanderia capi personali e biancheria piana, stireria e rammendi
- manicure – pedicure conservativa
- comfort (servizi igienici, riscaldamento invernale, condizionamento estivo)
- trasporti sanitari con automezzo RSA salva la disponibilità del mezzo di trasporto
- trasporti sociali (per motivi personali dell'ospite), salva la disponibilità del mezzo di trasporto
- gite di una giornata

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi:

- parrucchiere
- trasporto in autoambulanza se necessaria o in mancanza del mezzo della struttura
- podologo
- visite specialistiche
- esecuzione ECG
- farmaci/ossigenoterapia
- presidi (es. pannoloni, presidi per diabetici, ausili…)

13. Dimissione

La dimissione dal servizio di Cure Intermedie:

- ✓ A completamento del programma di assistenziale
- ✓ In caso di trasferimento ad altra UdO
- ✓ In caso di ricovero ospedaliero (in quest'ultimo caso viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della lettera di dimissione)
- ✓ Decesso

Alla dimissione per termine del programma assistenziale o per cambio della condizione dell'ospite vengono effettuate le scale di valutazione in base a quanto viene descritto nel PAI per la valutazione del raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati.

In caso di dimissione per Ricovero Ospedaliero sarà compito del Medico di struttura o del care manager, raccordarsi con gli Enti Territoriali o con l'Ospedale per far presente la condizione clinica e sociale della persona assistita.
Si conviene inoltre che, essendo la Fondazione Beccagutti erogatore di una vasta gamma di Servizi, tra cui RSA, CDI, CDom, UCP DOM o RSA APERTA, ogni persona verrà valutata ed indirizzata per garantire la migliore qualità possibile di assistenza, con confronto continuo anche con ASST e MMG/PLS.

14. Gestione reclami e della qualità dei servizi offerti

E' possibile presentare segnalazioni, reclami ed elogi attraverso apposito modulo allegato alla presente.
Come pure viene consegnato un questionario per esprimere il grado di soddisfazione riguardo l'assistenza ricevuta e delle prestazioni di cui si è usufruito. I questionari sono specifici per singola unità d'offerta.
Alle segnalazioni scritte verrà data risposta entro 30 gg dal ricevimento.
Il direttore provvede annualmente alla valutazione dei questionari pervenuti, ne consegue una relazione finale con lo scopo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e di correggere eventuali problematiche /criticità segnalate. La relazione viene messa a disposizione per la lettura.

15. Modalità di accesso agli atti

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa all'assistenza può essere effettuata con apposito modulo richiedibile presso gli uffici di segreteria della Fondazione. La documentazione verrà messa a disposizione entro 30 giorni dalla richiesta con i seguenti costi di riproduzione: 30 centesimi di euro a foglio richiesto.

All. 1 SEGNALAZIONE RECLAMI SUGGERIMENTI E NOTE POSITIVE

☐ **segnalazione** ☐ **reclamo** ☐ **suggerimento** ☐ **nota positiva**

Il/la sottoscritto/a

_____

in qualità di_____ del/la Sig./a _____

si rivolge alla Direzione della Fondazione Ninj Beccagutti ETS di Esine per:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Desidero essere contattato per una risposta: **sì** **no**

nome .....

indirizzo .....

tel ....

***Esine*, _____**

Firma _____

Al fine di tutelare la "privacy" delle persone coinvolte sugli avvenimenti denunciati, si prega di imbucare nell'apposita cassetta o consegnare personalmente all'ufficio amministrativo di segreteria della Fondazione Ninj Beccagutti ETS di Esine, il presente documento.