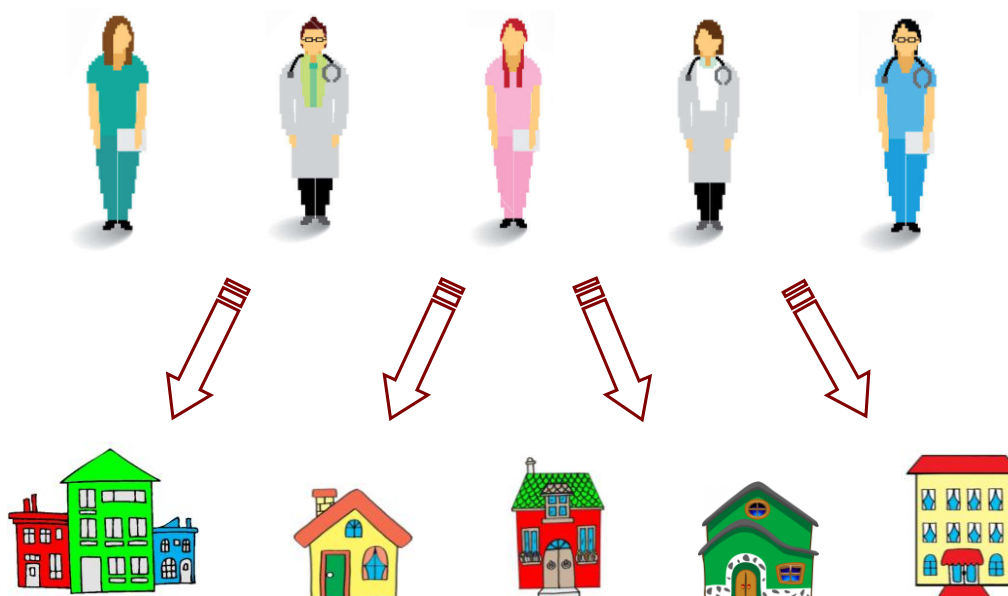




FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS



Carta dei Servizi “RSA Aperta”

MARZO 2026

INDICE

1. **Premessa**
 2. **Definizione**
 3. **Destinatari del Servizio**
 4. **Presentazione della Domanda**
 5. **Cosa offre la Fondazione Casa di Dio Onlus**
 6. **L'organizzazione del Servizio**
 7. **Modalità di realizzazione del Servizio**
 8. **Modalità conservazione documentazione**
 9. **Continuità assistenziale**
 10. **Verifica delle prestazioni**
 11. **Gestione dei Reclami**
 12. **Tutela della Privacy**
-

Allegati:

- **Carta dei Diritti dell'Anziano**
- **Modulo per Reclami o Suggerimenti**
- **Modulo per Apprezzamenti**
- **Questionario di Soddisfazione**

1. Premessa

La Fondazione Casa di Dio, a seguito del contratto stipulato con ATS Brescia, è ente erogatore delle prestazioni di **RSA Aperta o Misura 4**.

Questo servizio, introdotto nel 2013 da Regione Lombardia, rappresenta oggi un prezioso sostegno ed aiuto ai familiari che si prendono cura al proprio domicilio di persone in stato di fragilità.

L'implementazione di tale Unità d'Offerta sfrutta il potenziale organizzativo ed esperienziale delle RSA accreditate, in termini di capacità assistenziali, riabilitative e di gestione delle risorse umane. Con la RSA Aperta si invertono i termini, introducendo un interessante approccio: **prima che la persona ricorra alla RSA, è la RSA che va incontro alla persona** che, attraverso la sua equipe di personale esperto offre servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali a sostegno delle famiglie e dell'utente in condizioni di fragilità.

Favorendo la permanenza a domicilio, si ritarda e si selezionano le persone che ricorrono alla RSA, assicurando quindi una maggior appropriatezza nell'utilizzo delle Unità d'Offerta presenti sul territorio, rispondendo ai bisogni delle famiglie in maniera certamente più adeguata.

2. Definizione

(DGR 7769 del 17/01/2018)

La misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anzianità di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento il più a lungo possibile delle capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dallo stesso assicurate, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

3. Destinatari del Servizio

La misura si rivolge alle seguenti tipologie di persone:

- **Persone con demenza:** munite di certificazione rilasciata da medico specialista geriatra/ neurologo di struttura accreditate/ equipe ex UVA ora Centri per disturbi cognitivi e demenze (CDCD). Ai fini della certificazione di demenza, può ritenersi sufficiente il possesso da parte della persona dell'esenzione con codice 011 (Demenza) o 029 (Malattia di Alzheimer). Ai fini dell'ammissibilità della misura si ritiene compatibile la diagnosi di decadimento/deterioramento cognitivo con stadiazione CDR 0.5.
- **Anziani non autosufficienti:** di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% con o senza indennità di accompagnamento, e che riportino un punteggio nella scala Barthel modificata compreso tra 0-24.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Possono beneficiare della Misura esclusivamente i cittadini residenti in Regione Lombardia.

4. Presentazione della Domanda

Chi può presentare la domanda:

La domanda per accesso a RSA APERTA può essere presentata direttamente dall'interessato, oppure nel caso la persona versi in uno stato di impedimento permanente dal tutore, curatore o dall'amministratore di sostegno

Nel caso in cui la persona sia temporaneamente impedita a presentare la domanda, la stessa può essere presentata dal coniuge o, in sua assenza, il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale fino al terzo grado.

Il cittadino/familiare presenta richiesta direttamente al Case Manager che riceve, previo appuntamento, presso gli uffici siti nella RSA A. Luzzago in Via della Lama n. 67 – Mompiano – Brescia. I numeri telefonici da contattare per appuntamento sono i seguenti: cell. 3346859412, indirizzo mail rsaaperta@casadidio.eu eliana.pari@ilgabbiano.it . Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, sono verificati i requisiti di accesso alla Misura o le eventuali incompatibilità all'attivazione.

Incompatibilità

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre Misure e/o interventi regionali (Voucher B1 oB2) e/o altri servizi/unità di offerta della rete sociosanitaria (frequenza CDI), eccezione fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali. La misura RSA Aperta consente la fruizione contemporanea del servizio C-Dom esclusivamente in caso di prestazioni occasionali come medicazioni, flebo e prelievi ematici continuativi, mentre è incompatibile nel caso in cui il servizio C-Dom eroga prestazioni domiciliari attraverso la stessa figura prevista nel PAI di RSA Aperta ciò comporta la sospensione della misura.

La valutazione

Deve essere effettuata presso il domicilio dell'assistito entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda e dalla verifica dei requisiti di accesso. Si svolge alla presenza di un medico e da un'altra figura professionale (Assistente Sociale/Infermiere/Educatore/Psicologo). Le valutazioni in itinere svolte nel corso dell'anno potranno, in condizioni di stabilità del quadro clinico essere effettuate da personale infermieristico.

La valutazione oltre alla rilevazione dei bisogni dovrà contemplare:

- L'anamnesi clinica
- La rilevazione delle condizioni socio-ambientali
- La rilevazione di eventuali interventi sanitari, sociosanitari e sociali già in atto
- La somministrazione di scale validate

Budget Misura

Per ogni persona eleggibile alla Misura è attualmente previsto, dalla normativa regionale, uno specifico budget massimo annuale pari ad € 4.000,00. Tale budget deve essere proporzionato al periodo effettivo di presa in carico calcolato in giorni a partire dalla data di attivazione del progetto assistenziale.

Le interruzioni della Misura inferiore a 15 giorni prevedono la sospensione della presa in carico ma non la chiusura e saranno documentate nel fascicolo. Le interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della stessa. Si precisa inoltre che in caso di sospensione della misura gli accessi previsti da PAI non possono essere recuperati, in quanto la rendicontazione delle prestazioni avviene esclusivamente sulla base degli interventi effettivamente erogati nel periodo di presa in carico attiva.

5. Cosa offre la Fondazione Casa di Dio

Il servizio di RSA Aperta offre un intervento flessibile e personalizzato. Le prestazioni che possono essere offerte sono articolabili secondo le esigenze del singolo, valutabili caso per caso e in relazione alla valutazione effettuate. La formulazione del PAI, che può coinvolgere tutte le figure professionali presenti nell'organizzazione, è condivisa con la persona e la famiglia e lo stesso è comunicato anche al Medico di Medicina generale.

Un altro aspetto innovativo della RSA APERTA è l'introduzione di una nuova figura professionale, il Care Manager. Si tratta di un vero e proprio "*angelo custode*" che mantiene contatti costanti con la famiglia e diventa l'interlocutore privilegiato con cui rapportarsi. Dal PAI si rilevano, insieme alla famiglia, i bisogni dell'anziano, si stabilisce il programma degli interventi dei diversi professionisti; si collabora eventualmente con i vari servizi che ruotano intorno all'utente per fare in modo che gli interventi siano attuati senza sovrapposizioni. Il Care Manager attraverso i regolari contatti telefonici tiene monitorata la situazione contribuendo a dare suggerimenti e consigli.

Alcuni esempi di intervento:

- **Integrazione del lavoro del caregiver/sostituzione temporanea caregiver** una o più volte alla settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti letto-sedia, bagno assistito, imboccamento, aiuto a vestirsi, mobilitazione, ecc.) .
- **Interventi qualificati di accompagnamento**, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia
- **Adattamento degli ambienti**: analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia a proposta di interventi e soluzioni
- **Addestramento del caregiver**, per un tempo circoscritto, per gli ambiti non di competenza ADI/SAD (ad esempio, addestramento all'igiene personale o all'organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva)

- **Stimolazione cognitiva, di sostegno** alla gestione dei disturbi comportamentali associati alla demenza (BPSD)
- **Counselling e terapia occupazionale**
- **Altre attività integrative presso RSA**
- **Accesso alla RSA per periodi di sollievo**

6. L'organizzazione del Servizio

La responsabilità del servizio è del Rappresentante Legale della Fondazione Casa di Dio che si avvale, per l'erogazione del servizio, della Coop. "Il Gabbiano" di Ponteviso. Il servizio viene reso attraverso un gruppo di lavoro composto da: medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, ASA, OSS, psicologo, educatore professionale, assistente sociale.

La Fondazione garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n. 81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative sia relative alla R.C.T. che alla R.C.O.

7. Modalità di realizzazione del Servizio

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate è dalle 8.00 alle 18.00 di tutti i giorni della settimana, con reperibilità telefonica del Case Manager) **al numero 3346859412**, oppure attraverso mail al seguente **indirizzo: rsaaperta@casadidio.eu o eliana.pari@ilgabbiano.it** (indicando il proprio recapito telefonico).

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

Le prestazioni erogate sono svolte in conformità alle indicazioni normative sanitarie vigenti con particolare riferimento alle disposizioni pandemiche anti COVID. Il personale assegnato al servizio è tutto vaccinato.

8. Modalità di conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa agli utenti è conservata in copia presso l'ufficio RSA Aperta della Fondazione Casa di Dio Onlus situato a Brescia loc. Mompiano – Via della Lama n. 67.

9. Continuità assistenziale

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

10. Verifica delle Prestazioni

L'ATS sulla base dei criteri stabiliti dalla Regione Lombardia assicura:

- ✚ Il governo ed il monitoraggio del budget per la Misura
- ✚ Il controllo dell'appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate.

All'utente, o al suo familiare, verrà richiesto:

- ✚ la sottoscrizione di "avvenuto accesso" al termine del progetto assistenziale;
- ✚ la compilazione di un questionario di valutazione della soddisfazione del servizio, alla conclusione delle prestazioni.

11. Gestione dei Reclami

La Direzione generale è situata presso la sede della Fondazione in Via Moretto n. 4. Orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00 – tel. 0304099380.

Per la segnalazione di eventuali reclami può essere utilizzato il modulo allegato che può essere trasmesso anche via mail al seguente indirizzo: urp@casadidio.eu.

12. 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 sarà richiesto all'interessato o, in sua vece, ai suoi familiari o figura giuridica di riferimento, la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, come previsto dalla normativa vigente (GDPR UE/2016), per le sole esigenze di funzionamento del servizio e per i rapporti con ATS e ASST e Regione Lombardia.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001)

Non vi è contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini del nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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 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

 <p>FONDAZIONE CASA DI DIO ONLUS</p>	<p>MODULO RECLAMO/SUGGERIMENTO</p>	
--	---	--

L'obiettivo primario del servizio di RSA Aperta è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza, attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli assistiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è possibile compilare e far pervenire il presente modulo all'ufficio URP della Fondazione Casa di Dio Onlus:

- consegnandolo direttamente all'operatore di riferimento in busta chiusa;
- inviandolo a mezzo posta a: Fondazione Casa di Dio Onlus - via Moretto n. 4 - 25122 Brescia;
- inviandolo tramite e-mail all'indirizzo: rsaaperta@casadidio.eu

La Sua collaborazione sarà estremamente gradita e le Sue osservazioni preziose per migliorare il nostro operato.

Nome _____ Cognome _____ Tel _____

Nome e cognome dell'utente _____

Disservizio riscontrato nell'area:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Servizio di Assistenza Diretta (ASA) | <input type="radio"/> Servizio Socio-Educativo |
| <input type="radio"/> Servizio Infermieristico | <input type="radio"/> Cortesia e disponibilità degli Operatori |
| <input type="radio"/> Servizio Medico | <input type="radio"/> Altri servizi |
| <input type="radio"/> Servizio Fisioterapico | |

Il disservizio è avvenuto in data _____ ed è:

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Occasionale | <input type="radio"/> Frequente |
|-----------------------------------|---------------------------------|

Breve descrizione del disservizio:

Data ___/___/_____

Firma _____

Risponderemo alla Sua istanza, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del presente modulo.



L'obiettivo primario del servizio di RSA Aperta è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte all'utenza, attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli assistiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è possibile compilare e far pervenire il presente modulo all'ufficio URP della Fondazione Casa di Dio Onlus:

- consegnandolo direttamente all'operatore di riferimento in busta chiusa;
- inviandolo a mezzo posta a: Fondazione Casa di Dio Onlus - via Moretto n. 4 - 25122 Brescia;
- inviandolo tramite e-mail all'indirizzo: rsaaperta@casadidio.eu

Nome _____ Cognome _____ Tel _____

Nome e cognome dell'utente _____

Apprezamenti nell'area:

- Servizio di Assistenza Diretta (ASA)
- Servizio Socio-Educativo
- Servizio Infermieristico
- Cortesia e disponibilità degli Operatori
- Servizio Medico
- Altri servizi
- Servizio Fisioterapico

Breve descrizione dell'apprezzamento di cui si vuole dare segnalazione:

Data ___ / ___ / _____

Firma _____

Gentile Utente,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo al servizio che Le abbiamo offerto: grazie alle sue indicazioni potremo migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo ai cittadini.

Per tale motivo La invitiamo a compilare e far pervenire il presente questionario:

- consegnandolo direttamente all'operatore di riferimento in busta chiusa;
- inviandolo tramite e-mail all'indirizzo: rsaaperta@casadidio.eu

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Fondazione Casa di Dio Onlus

Innanzitutto le chiediamo alcune informazioni generali:

Chi compila il questionario è:

- Il paziente stesso
- Un parente _____

L'utente è:

- Maschio
- Femmina

Di che tipo di servizio ha usufruito l'utente:

- Servizio di Assistenza Diretta (ASA)
- Servizio Infermieristico
- Servizio Medico
- Servizio Fisioterapico
- Servizio Socio-Educativo
- Colloquio Psicologico/Assistente Sociale
- Visita specialistica _____
- Altro _____

E' la prima volta che si rivolge alla Fondazione Casa di Dio Onlus?

- Sì
- No

Come ha conosciuto la Fondazione?

- Me ne ha parlato il medico di famiglia
- Me l'hanno consigliata amici/famigliari
- Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
- E' vicino a casa
- Altro _____

Le chiediamo la Sua opinione riguardo al servizio che le abbiamo offerto:

E' stato facile usufruire della prenotazione telefonica?

- Sì
- No
- Non ho usufruito del servizio

Tempi di attesa

Tempo di attesa per ricevere la prestazione richiesta:

- Eccessivo
- Lungo
- Accettabile

Relazione

Cortesìa e sollecitudine del personale di contatto:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesìa e sollecitudine del personale Socio-Assistenziale:

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesìa e sollecitudine del personale tecnico (Infermiere, Fisioterapista, Educatore, Assistente Sociale, Psicologo):

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Cortesìa e disponibilità del personale Medico (Geriatra):

- Pessimo
- Scarso
- Accettabile
- Buono ottimo

Qualità dell'assistenza

Le informazioni ricevute prima della prestazione sono state:

- Precise ed esaurienti
- Scarse e vaghe

Le istruzioni ricevute sui comportamenti raccomandati dopo la prestazione sono state:

- Scarse e vaghe
- Precise ed esaurienti

Il rispetto alla sua privacy durante le cure è assicurato:

- Sì
- No

Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi alla nostra Fondazione per i propri problemi di salute:

- Sì
- No
- Non saprei

Nel complesso e sulla base della sua esperienza, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto:

- Ottimo
- Buono
- Accettabile
- Scarso
- Pessimo

Ritiene che i Suoi bisogni siano stati adeguatamente trattati?

- Sì
- No
- Non saprei

Eventuali note, osservazioni, commenti e suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.
