

CARTA DEI SERVIZI RSA APERTA

Via Galileo Galilei, 16 25041 - Darfo B.T. (BS)
Tel. 0364 533161 int. 1 – cell. 345 2997720 - fax 0364 529070
e-mail: serviziesterni@fondazioneangelomaj.it
sito web: www.fondazioneangelomaj.it

ORARI APERTURA UFFICI: Dal Lunedì al Venerdì: 9.00 – 17.00

COME RAGGIUNGERCI

Giunti a Boario in prossimità del semaforo delle Terme, seguire l'indicazione ANGOLO TERME, VAL DI SCALVE; dopo circa 200 mt. voltare a sinistra (indicazione Residenza A. MAJ); dopo altri 300 mt. sulla destra si trova la sede della Fondazione Angelo Maj ETS. Nelle vicinanze della struttura è messo a disposizione un parcheggio di libero accesso ai visitatori. La struttura è raggiungibile con mezzi di trasporto privati e pubblici che partono dalla stazione di Boario e/o di Darfo con direzione Angolo Terme.

Cos'è la misura RSA aperta

La misura "RSA aperta" è un servizio di assistenza domiciliare caratterizzato dall'offerta di interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani 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 di 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.)

La Fondazione Angelo Maj, che da anni opera nell'ambito della terza età e della non autosufficienza offrendo servizi residenziali e servizi diurni, dal 2018 ha aderito alla misura "RSA aperta" aprendosi così al territorio e fornendo assistenza a domicilio con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita di chi vi risiede.

Chi può accedere alla misura RSA aperta

La misura è a sostegno di due tipologie di beneficiari:

- **Persone con demenza** certificata da uno specialista neurologo o geriatra che lavorano presso una struttura accreditata.
- **Anziani non autosufficienti**, età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Il servizio è completamente gratuito per le famiglie.

Incompatibilità

La misura di RSA Aperta risulta compatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, come ad esempio il servizio di Cure Domiciliari (C-Dom) e Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom): la compatibilità viene appurata dall'ufficio Servizi Esterni al momento della presentazione della domanda.

Il servizio di RSA Aperta risulta invece incompatibile con le indennità economiche misura B1 e B2.

Come si attiva

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla Fondazione Angelo Maj contattando l'ufficio ai recapiti indicati nella prima parte della presente.

Non occorre essere in possesso di impegnativa medica o di prescrizione specialistica.

I documenti da consegnare per l'attivazione sono:

- Modulo Domanda Rsa Aperta compilato
- Fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria dell'utente
- Fotocopia carta d'identità e tessera sanitaria del Caregiver (familiare referente)
- Fotocopia verbale invalidità 100% già riconosciuta e/o certificazione di demenza rilasciata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate ex U.V.A. o possesso dell'esenzione 011 (Demenza) o 029 (M. Alzheimer).

Spetta al Care Manager della Fondazione la preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità: in caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, viene programmata la valutazione multidimensionale al domicilio della persona, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MAP, Ifec ecc.).

A seguito della valutazione accedono alla misura:

- le persone con demenza certificata;
- gli anziani non autosufficienti ultra 75 anni, invalidi civili al 100%, che riportano un punteggio alla scala di Barthel modificata compreso tra 0 – 24 valutato in sede di valutazione multidimensionale dall'équipe della Fondazione.

Tempistica

La verifica dei requisiti di accesso alla valutazione viene effettuata entro cinque giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda, completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verificata idoneità, la valutazione multidimensionale al domicilio verrà effettuata entro i successivi dieci giorni

lavorativi. In caso di esito positivo della valutazione, la stesura del PI dovrà indicare la data prevista per l'attivazione degli interventi che, di norma, dovrà avvenire entro i successivi 30 giorni.

Presa in carico

In caso di esito positivo alla Valutazione Multidimensionale il Care Manager della Fondazione Angelo Maj procede alla definizione del Progetto Individualizzato (PI) e successivo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), indicando gli obiettivi, gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione, da rivalutare al bisogno o necessariamente ogni tre mesi.

Il Progetto e il PAI sono sempre condivisi con la persona o suo Amministratore di sostegno e con il caregiver di riferimento e sottoscritto dagli stessi.

Prestazioni erogate dal servizio

Al fine di rispondere in maniera specifica ai bisogni differenziati dei due target di popolazione individuati come eleggibili per la misura e qualificare le prestazioni erogabili, sono state previste due diverse aree di intervento: una prima area rivolta in via esclusiva a persone affette da demenza certificata e una seconda riferita ad anziani di età pari o superiore ai 75 anni non autosufficienti.

Gli specifici interventi attivabili sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia e specificati nella DGR 7769/2018 e possono essere così riassunti:

- Interventi di stimolazione cognitiva;
- Consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento e interventi di sostegno;
- Stimolazione/mantenimento capacità motorie e/o Riabilitazione motoria;
- Consulenza e addestramento alla famiglia per l'adattamento e la protesizzazione ambienti abitativi;
- Igiene personale completa;
- Supporto Psicologico al caregiver;
- Nursing;
- Interventi per problematiche legate a malnutrizione/disfagia;
- Mantenimento abilità residue (domicilio, RSA);
- Consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche specifiche di alimentazione;
- Consulenza alla famiglia per la gestione di problematiche di igiene personale;
- Sostituzione caregiver.

Orario e giornate

Le prestazioni al domicilio vengono effettuate dal lunedì al venerdì indicativamente nella fascia oraria 8.00-18.00. Eventuali deroghe a tale orario possono essere previste in seguito a valutazione da parte del Case Manager e comunque per situazioni di estrema eccezionalità.

Trattamento casi sospetti e casi accertati Covid-19

Il personale dei servizi domiciliari della Fondazione educa il familiare di riferimento/caregiver alla comunicazione tempestiva di insorgenza di sintomatologia riconducibile a Covid19. Qualora venga segnalato un paziente con segni e sintomi sospetti di infezione da SARS-COV-2, il personale si occuperà di avvisare il MMG e concordare le modalità per l'isolamento precauzionale del paziente ed eventuale Caregiver.

La necessità di proseguire con l'erogazione del servizio verrà valutata in accordo con il MMG e il Care Manager, in modo da garantire la continuità del servizio oppure passaggio ad altra Unità d'Offerta più idonea.

In caso di esecuzione di prestazioni gli operatori tratteranno il paziente con tutti i DPI necessari.

Tutela della privacy e consenso informato

Per l'erogazione del servizio si rende necessaria l'acquisizione e il trattamento con mezzi cartacei e/o informatici di dati sensibili relativi alla privacy dell'assistito e/o del caregiver da parte della Fondazione Angelo Maj per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia. La conoscenza di tali dati è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni. Gli operatori della Fondazione sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle persone fragili a cui è diretta l'assistenza. La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa ai sensi degli artt. 12 e 13 Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Accesso alla documentazione sociosanitaria

La richiesta della copia del FASAS deve essere effettuata dagli aventi diritto mediante richiesta scritta e documento d'identità dell'interessato e/o del delegato indirizzata all'Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione.

La copia della documentazione può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, fatta salva la possibilità di differirne il termine di tre mesi per motivazioni di difficoltà organizzative, poi verrà la documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto della normativa in materia di riservatezza.

Il rilascio della copia dei dati personali contenuti nel Fascicolo Sanitario Assistenziale (FaSAS) e/o nella Cartella Clinica avviene nel rispetto di quanto previsto dall'art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Qualora siano richieste ulteriori copie della medesima documentazione, la Fondazione potrà richiedere un contributo spese ragionevole, determinato sulla base dei costi amministrativi sostenuti per la riproduzione e il rilascio della documentazione, quantificato in euro 50,00.



FONDAZIONE
ANGELO MAJ

Verifica della soddisfazione dell'utenza

Il grado di soddisfazione dell'assistito e/o del caregiver rispetto al servizio fruito viene rilevato attraverso la somministrazione, al termine dell'assistenza, di un questionario finalizzato a individuare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e lo standard percepito di organizzazione ed efficienza. Periodicamente i questionari vengono analizzati e viene elaborato uno schema sintetico con espressione, in percentuale dei vari gradi di soddisfazione/insoddisfazione.

I risultati delle rilevazioni vengono trasmessi, a richiesta, all'ATS della Montagna ed esposti nella bacheca della Fondazione per garantirne la massima diffusione. Eventuali criticità che emergono dalle singole rilevazioni vengono esaminate per l'individuazione delle modalità per il loro superamento e per l'adozione degli opportuni piani di miglioramento.

Prevenzione e gestione dei disservizi

La Fondazione Angelo Maj garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti che possono formulare suggerimenti o sporgere eventuali reclami: le segnalazioni e i reclami possono essere presentati compilando e firmando la "Scheda di Segnalazione Reclami/Suggerimenti Servizi di Assistenza Domiciliare" (allegato alla presente) che può essere consegnata:

- a mano presso l'Ufficio dei Servizi Territoriali della Fondazione durante gli orari di apertura
- all'operatore di riferimento che esegue l'assistenza domiciliare
- spedita per posta
- a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La Direzione si attiverà immediatamente e in particolare nel caso di lamentele sarà sua attenzione trovare una risposta consona al bisogno nel più breve tempo possibile e comunque in un periodo di tempo che non superi i 10 giorni. In questo periodo la Direzione avrà cura di assicurare l'utente e/o i suoi familiari/caregiver sulle procedure in corso per rispondere alle lamentele.

Darfo B.T. 10/07/2026

Il Presidente

Dott. Massimo Spadacini





FONDAZIONE
ANGELO MAJ

SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI/NOTE POSITIVE

SERVIZI DOMICILIARI

Il suo è un: ☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO. ☐ NOTA POSITIVA

Lei è: ☐ UTENTE SERVIZI ASSISTENZA DOMICILIARE
☐ FAMILIARE/CAREGIVER
☐ DIPENDENTE DELLA STRUTTURA
☐ ALTRO _____

Descriva l'accaduto che la spinge a mettersi in contatto con la Fondazione:

Che cosa richiede e/o suggerisce:

Se desidera essere ricontattato, come possiamo farlo?

Data _____

Firma _____

Una volta compilato il modulo, si prega cortesemente di consegnarlo in ufficio secondo le modalità indicate o a mezzo mail all'indirizzo serviziesterni@fondazioneangelomaj.it

Spazio riservato al Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Data di raccolta del documento _____ N° attribuito _____

Classificazione: ☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Nota positiva
E' stata data una risposta? ☐ No ☐ Si: sintesi della risposta _____

Aperta Non Conformità? ☐ No ☐ Si, NC n° _____

Aperta Azione di Miglioramento? ☐ No ☐ Si, NC n° _____



Intertek
Certificato n° 1916530

Fondazione Angelo Maj ETS
Via Galileo Galilei, 16 - 25041 Darfo Boario Terme (BS)
C.f.: 81001070176 - P.I.: 00723500989 - Tel 0364.533161 - Fax 0364.529070
E-mail: info@fondazioneangelomaj.it