

MISURA 4 RSA APERTA

CARTA DEL SERVIZIO

Rev. 02 del 07/05/2026



IL PELLICANO Cooperativa Sociale

Via Paolo Veronese, 32 – 25124 BRESCIA

☎ 030 3366237 – 030 3366361 - 📞 392/9593510

www.cooperativailpellicano.it - info@coop-pellicano.it



CHI SIAMO

Il Pellicano Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è stata fondata il 3 marzo 1980 a Brescia e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio ed un equilibrato rapporto con le Istituzioni Pubbliche.

Eroga servizi socioassistenziali e gli anni di esperienza permettono di offrire una vasta e approfondita competenza delle prestazioni professionali mirate al miglioramento della qualità della vita della comunità e della persona.

La Cooperativa ha voluto affiancare ai tradizionali servizi nuove aree operative intrattenendo in particolare rapporti diretti con gli utenti e portando un beneficio sempre più mirato alle esigenze dei cittadini.

Elenco servizi gestiti:

- Assistenza domiciliare anziani (SAD)
- Cure domiciliari (C DOM)
- Assistenza ad personam
- Attività nelle case di riposo
- Attività di gestione dei mini alloggi
- Centri di aggregazione giovanile e centri estivi
- Gestione di nidi, micronidi e scuole dell'infanzia
- Servizi di assistenza privati

La Cooperativa il Pellicano è accreditata per l'erogazione di voucher e credit sociosanitari nel territorio dell'ASL di Brescia e del voucher sociale nell'ambito dei Distretti 3(Brescia Est), 9 (Bassa Bresciana centrale), 10 (Bassa Bresciana orientale), 11 (Garda) e 12 (Valle Sabbia).

La Cooperativa ha sede in Via Paolo Veronese n. 32 – 25124 Brescia.

N. Telefonici: 030/3366237 030/3366361 392/9593510

Mail: info@coop-pellicano.it

Sito internet: www.coop-pellicano.it

Alla sede si arriva da via S. Polo, raggiungibile con le Linee Autobus: 9, 12

Le Responsabili del Servizio di Misura 4 – RSA Aperta sono Stefania Festinese e Chiara Ceresa, contattabili rispettivamente ai seguenti recapiti: 392/9511956 e 351/7802934

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità della Cooperativa Il Pellicano è certificato dal 1999 in conformità alla Norma ISO 9001.

COS' È IL SERVIZIO MISURA 4 RSA APERTA

La Misura 4 RSA Aperta è un intervento a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili promosso dalla Regione Lombardia con l'obiettivo di tutela dei diritti di fragilità, consentendo anche alle persone più deboli di rimanere presso il proprio domicilio e nel proprio contesto di vita in un'ottica di mantenimento delle capacità residue, di rallentamento, ove possibile, delle diverse funzioni di sostegno e di supporto al caregiver nell'espletamento dell'attività di assistenza.

A CHI È RIVOLTO?

I destinatari del Servizio sono persone residenti in regione Lombardia e iscritte al SSN con i seguenti requisiti:

- **Demenza**, indipendentemente dalla gravità, ma certificata da medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/équipe ex U.V.A. ora Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD). Ai fini della certificazione di demenza, può ritenersi sufficiente il possesso dell'esenzione con codice 011 (Demenza) o 029 (Malattia di Alzheimer). Ai fini dell'ammissibilità alla 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 accompagnamento.

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.

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre Misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, eccezione fatta per interventi e servizi di Cure Domiciliari.

CHE TIPO DI SERVIZIO VIENE OFFERTO?

Il Servizio prevede interventi flessibili tra i quali:

- Stimolazione cognitiva
- Consulenza alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- Supporto psicologico al caregiver
- Stimolazione/mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Riabilitazione motoria
- Nursing
- Gestione di problematiche legate alla malnutrizione/disfagia
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti

COME ATTIVARE IL SERVIZIO MISURA 4 RSA APERTA?

Il familiare si reca presso gli uffici amministrativi della RSA di Bedizzole (Fondazione Casa di Soggiorno per Anziani Onlus) per compilare la domanda. L'amministrazione effettua la preventiva verifica, entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, del possesso dei requisiti di accesso e di eventuale incompatibilità. Nel caso di esito positivo il Care Manager, ossia il soggetto a cui è affidata l'erogazione e la gestione della Misura 4, contatta la famiglia per fissare un appuntamento per effettuare la Valutazione Multidimensionale al domicilio della persona. La valutazione deve essere effettuata entro i successivi 10 giorni.

In caso di verifica positiva della valutazione, si provvede alla stesura del PI (Progetto Individuale), che indicherà la data di attivazione degli interventi entro i successivi 30 giorni, e successivamente del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato). Il PI sarà condiviso e sottoscritto dal caregiver o dall'amministrazione di sostegno e dovrà essere comunicato al MMG della persona.

Il Progetto Individuale ha una durata trimestrale, ma tale periodo può essere ridotto o aumentato anche per tutta la durata dell'anno solare in corso, in rapporto al bisogno riscontrato sul singolo utente. La presa in carico è tuttavia annuale.

Il Servizio si conclude con il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel PAI.

COSTI A CARICO DELL'UTENTE

Il Servizio è del tutto gratuito per l'utente.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTI (Continuità del Servizio)

La continuità assistenziale è garantita tramite la gestione di eventuali cambi del personale di riferimento con i necessari passaggi di consegne.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Cooperativa assicura all'assistito i seguenti diritti:

- Diritto a ricevere informazioni sulla Cooperativa e sulle modalità di erogazione del Servizio
- Diritto a ricevere gli interventi previsti dal Piano Assistenziale Integrato sottoscritto
- Diritto a ricevere prestazioni da personale in possesso delle qualifiche e competenze previste
- Diritto alla continuità del Servizio stabilita
- Diritto alla riservatezza, in conformità al Regolamento Europeo 679/16 (GDPR) e al D.Lgs 196/03 nel trattamento dei dati personali
- Diritto ad inoltrare eventuali reclami, secondo le modalità definite.

I diritti suddetti sono assicurati dalla Cooperativa attraverso l'applicazione ed il controllo della Procedura del Sistema Qualità ESE12.01 "Gestione del Servizio RSA Aperta (MISURA 4)", disponibile alla visione.

GESTIONE RECLAMI

Eventuali reclami devono essere trasmessi direttamente alla Cooperativa tramite l'allegato modulo MIS2.01M04 "Segnalazione" oppure telefonicamente ai recapiti sopra citati.

Ai reclami, trattati secondo la Procedura del Sistema Qualità MIS2.01 "Gestione Non Conformità ed Azioni Correttive", è data comunque una risposta scritta entro 15 giorni dalla presa in carico.

La gestione in questione prevede l'attivazione delle opportune azioni di miglioramento finalizzate alla rimozione delle cause che hanno generato il reclamo.

È sempre prevista la verifica della risoluzione del reclamo, contattando telefonicamente il soggetto che ha inoltrato il reclamo.



VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Allo scopo di migliorare continuamente il Servizio, è somministrato all'Utente o ai familiari l'allegato modulo ESE12.01M01 "Questionario di Valutazione Grado di Soddisfazione Misura 4 RSA Aperta", regolato dalla Procedura del Sistema Qualità ESE12.01 "Gestione del Servizio RSA Aperta (MISURA 4)".

Il modulo suddetto è consegnato dall'Operatore all'Utente o ad un suo familiare in una busta chiusa e, dopo la compilazione, è trasmesso, sempre in busta chiusa, al Responsabile del Servizio per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento sulla organizzazione e gestione del Servizio.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale nel quale, oltre alla fotografia, sono contenuti: Nome e Cognome, Luogo di nascita, Mansione, Data di assunzione.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Su richiesta della famiglia e del caregiver sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato durante l'assistenza

ALLEGATI

- modulo MIS2.01M04 "Segnalazione"
- modulo ESE12.01M01 "Questionario di Valutazione Grado di Soddisfazione Misura 4 RSA Aperta"

 IL PELLICANO Società Cooperativa sociale O.N.L.U.S.	SCHEDA SEGNALAZIONE	MIS 2.01 M 04	Rev. 01
		MIS 2.01	pag. 1 di 1

Oggetto della Segnalazione

(descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento).

Data _____ Firma _____

===== *Riservato alla Cooperativa IL PELLICANO* =====

Ricevuto il _____ Da _____ Trasmesso per conoscenza al RQ il _____

Risposta / Commenti alla Segnalazione (da inoltrare al segnalatore entro 2 settimane dalla segnalazione)

Data _____ Firma _____

Trasmesso per conoscenza a: _____ in data _____

Esito della Verifica ☐ telefonica ☐ incontro

(da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data _____ Firma RQ _____



VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE Misura RSA Aperta

Per migliorare la qualità del servizio offerto, ed aiutarci nell'attività di miglioramento costante, le chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario anonimo.
Grazie per la collaborazione.

Caratteristica	Livello di soddisfazione				Note
	Molto Soddisfacente 	Soddisfacente 	Migliorabile 	Insoddisfacente 	
Capacità di relazione / Cortesia del Personale verso l'Utente					
Rispetto del Piano Assistenziale (n° e frequenza interventi)					
Professionalità del Personale					
Raggiungimento degli obiettivi					

Suggerimenti e proposte



Compilato da: • Utente • Caregiver

Data di compilazione _____