FONDAZIONE
ANGELO PASSERINI

Titolo del documento

PP0 Vendita dei Servizi Residenziali (RSA) e Semiresidenziali (CDI) e Presa in Carico del bisogno in Hospice

Redatto da	FLAVIA MORETTINI	Data	18/06/2026
Approvato da	DESIRE' BONOMI	Data	18/06/2026
Approvato da	LORENZO PASSARINI	Data	18/06/2026
Approvato da	MICHELA SPEZIANI	Data	18/06/2026

SOMMARIO

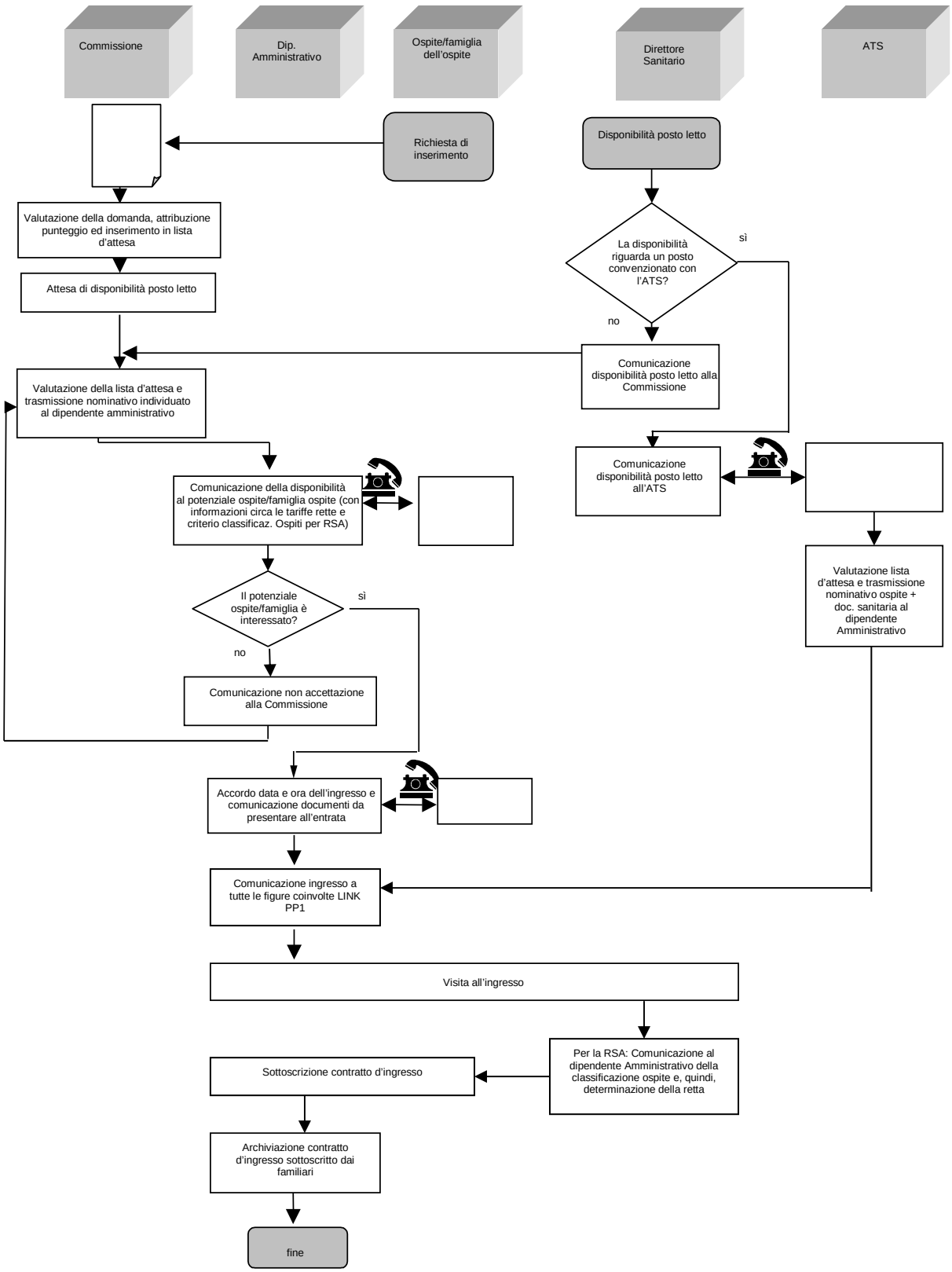
1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE 4

2 ATTIVITA'..... 4

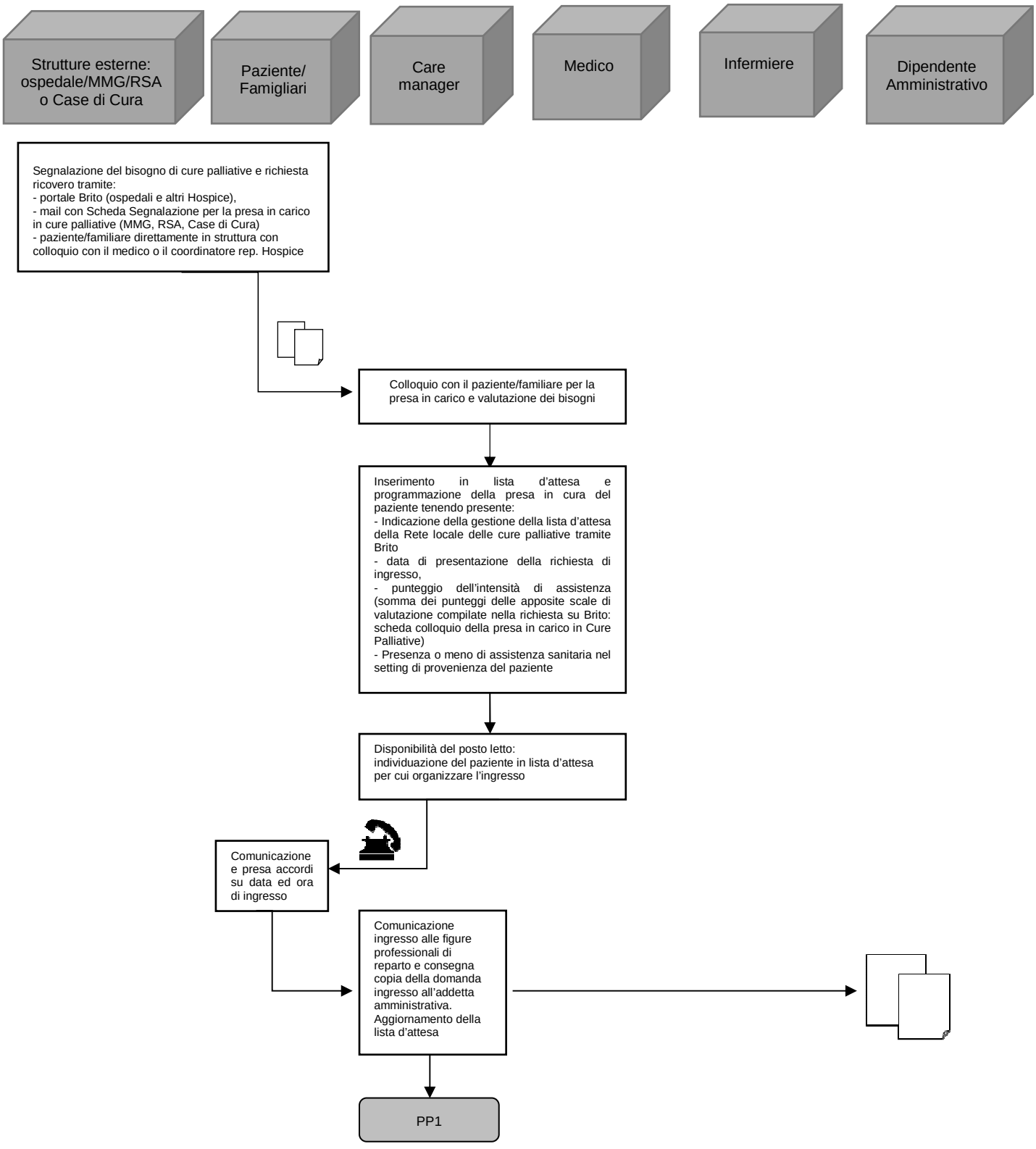
3 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE 8

4 RIFERIMENTI ……..8

VENDITA DEI SERVIZI RESIDENZIALI (RSA) E SEMIRESIDENZIALI (CDI)



PRESA IN CARICO DEL BISOGNO IN HOSPICE



1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità di offerta del servizio e di definizione del contratto adottate dalla Fondazione A. Passerini per i servizi Residenziali (RSA) e Semiresidenziali (CDI) al fine di assicurare che i requisiti contrattuali siano esplicitati e siano compatibili con la capacità della struttura, le necessità degli ospiti e i requisiti di legge e descrive le modalità di rilevazione e valutazione del bisogno di cure palliative e di presa in carico del paziente in Hospice.

La stessa si applica alla vendita del Servizio Residenziale e Semiresidenziale e alla presa in carico del paziente in Hospice dalla segnalazione del bisogno e comprende:

- SERVIZIO SANITARIO (medico, infermieristico e fisioterapico)
- SERVIZIO ASSISTENZIALE (igiene ambientale ed igiene dell'ospite)
- SERVIZIO ALBERGHIERO – pasti, pernottamento (per ospiti residenziali) e lavanderia
- SERVIZIO EDUCATIVO - ANIMAZIONE
- SERVIZIO SOCIO-PSICOLOGICO

2 ATTIVITA'

2.1 Offerta del Servizio

Lo strumento attraverso il quale la Fondazione "A. Passerini" rende nota la sua offerta, a tutta la potenziale utenza, è la *Carta dei servizi.*

I contenuti della Carta dei Servizi, scritti in conformità alla Delibera di Giunta Regionale n°7/7435 del 14/12/01 e n. 2569/2014, sono:

- Finalità dell'organizzazione
- Descrizione dei servizi offerti (sia quelli compresi nella retta che quelli a pagamento)
- Carta dei diritti dell'anziano
- Modalità di funzionamento (accoglienza, presa in carico e dimissione)
- Giornata tipo dei residenti
- Menù offerti
- Modalità di accesso alla struttura (compresi gli orari di accesso)
- Modalità di gestione dei reclami
- Sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori

Alla Carta dei Servizi della "Fondazione Angelo Passerini" redatta dal Presidente e pubblicata su supporto cartaceo e sul sito internet della struttura, soggetta ad una Revisione periodica, si aggiunge una carta dei Servizi specifica per il CDI (come da D.G.R. 8494, D.G.R. 8496/2008).

Per il servizio Hospice vi è una Carta dei Servizi ulteriore, redatta in base alla Delibera di Giunta Regionale n. 12619 del 07/04/2003, che prevede l'illustrazione di:

- Finalità dell'Organizzazione
- Descrizione dei servizi offerti
- Modalità di funzionamento (accoglienza, presa in carico e dimissione)
- Sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori

2.2 Richiesta dell'utente: inoltro domanda per RSA/CDI e segnalazione del bisogno e richiesta di ricovero in Hospice

Il cliente/utente (o un suo delegato), informato dell'offerta della Fondazione Angelo Passerini grazie ai canali di informazione sopra riportati, può:

- per RSA/CDI:

Avanzare la richiesta d'assistenza prendendo contatto con la Struttura e inoltrando la domanda sull'apposita modulistica predisposta dall'Amministrazione:

- Richiesta di Ammissione,
- Certificato medico,
- Modulo "privacy dell'ospite" e "modulo privacy familiare" compilati e sottoscritti.

Come riportato nella stessa richiesta di ammissione, saranno da allegare alla stessa i seguenti documenti:

- Copia della carta d'identità/permesso di soggiorno, se trattasi di cittadino extracomunitario, in corso di validità
- Copia della tessera sanitaria (da consegnare in originale al momento dell'ingresso),
- Eventuale verbale d'invalidità,
- Eventuale documento relativo alla tutela (ad es. copia procura, copia decreto di nomina dell'Amministratore di sostegno, ecc.),
- Certificazione del centro specialistico per le demenze per ingressi in rep. Alzheimer,

- Per l'Hospice:

La segnalazione del bisogno di cure palliative e la richiesta di Ricovero può avvenire attraverso diversi canali:

- portale Brito, utilizzato per la segnalazione del bisogno di ricovero nella rete locale di cure palliative (accesso dagli ospedali e dagli altri Hospice);
- invio di una mail con allegata la documentazione presente sul sito della Fondazione:
  Scheda di segnalazione per la presa in carico in cure palliative (a cura del MMG, delle RSA, delle Case di Cura, es. Villa Gemma, ecc.);
- le famiglie, accedendo personalmente in Fondazione per un colloquio con il medico o il coordinatore del rep. Hospice.

NB.: Facendo parte l'Hospice di una Rete di cure palliative, qualunque sia la modalità di segnalazione del bisogno e richiesta di ricovero la domanda deve sempre essere presente sul portale Brito, inserita direttamente da chi la propone o compilata da chi la riceve (medico di rep. Hospice).

2.3 Analisi di fattibilità e inserimento nella lista d'attesa per la RSA e CDI e presa in carico del bisogno e presa in cura in base alla lista d'attesa in Hospice

- Per la RSA ed il CDI la commissione, composta dal Presidente, dal Responsabile Sanitario e dall'impiegata amministrativa U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico) prende visione della domanda, l'addetta URP la protocolla, la direzione sanitaria la visiona e valuta la situazione clinica e compila la scheda "Sintesi richiesta inserimento ospite/utente" (in allegato), dove inserisce l'idoneità dell'utente alle diverse UdO, la classe SOSIA, la gravità clinica, eventuali note ed appone la firma (in caso di assenza per più giorni provvede il medico di struttura). La gestione della lista d'attesa, in termini di analisi della domanda ed attribuzione del punteggio, è descritta qui di seguito ed integrata dal Contratto d'Ingresso (in allegato). In particolare per la RSA e il CDI la Commissione provvede all'inserimento della domanda in lista d'attesa tenendo presente i seguenti elementi:

  a. Data di presentazione della domanda, puntualmente protocollata (a parità delle altre condizioni farà fede la data di presentazione della domanda);

b. Diritto di precedenza agli ospiti residenti nei 16 comuni fondatori (Agnosine, Anfo, Barghe, Bione, Casto, Capovalle, Idro, Lavenone, Mura, Odolo, Pertica Alta, Pertica Bassa, Preseglie, Provaglio Val Sabbia, Treviso Bresciano e Vestone);

c. Valutazione delle condizioni cliniche dell'ospite.

È compito dell'impiegata amministrativa U.R.P. inserire i dati nel software "lista d'attesa" e tenere in ordine le domande in formato cartaceo.

n.b. I posti letto convenzionati con l'ATS (stati vegetativi, ex O.P.) vengono gestiti in termini di lista d'attesa direttamente dall'ATS (e nello specifico dall'U.V.G. Unità di Valutazione Geriatrica).

- Per l'Hospice segue il colloquio in presenza con il medico o il caremanager e la presa in carico per la valutazione dei bisogni, con sottoscrizione dell'informativa sul trattamento dei dati personali, e si programma la presa in cura secondo la lista d'attesa.

Per la gestione della lista d'attesa ci si avvale per l'Hospice dell'indicazione della gestione della lista d'attesa della Rete locale delle cure palliative.

I criteri che vengono seguiti dall'Hospice per l'inserimento e tenuta della lista d'attesa sono:

a. Data di presentazione della richiesta di ingresso;
b. Punteggio dell'intensità di assistenza dato dalla somma dei punteggi delle apposite scale di valutazione compilate nella presentazione della richiesta su Brito (scheda colloquio della presa in carico in Cure palliative) oppure dalla valutazione della scala ESAS e KPS della scheda di segnalazione della presa in carico del bisogno in cure palliative.
c. Se vi è o meno assistenza sanitaria nel setting di provenienza del paziente.

N.B.: La lista d'attesa si aggiorna in automatico all'ingresso del paziente in Hospice, oppure quando si effettua rivalutazione per segnalazione di variazioni cliniche e/o assistenziali.

2.4 Valutazione lista d'attesa e individuazione del potenziale ospite per RSA e CDI

In seguito alla disponibilità di un posto letto, spetta alla Commissione procedere alla valutazione della lista d'attesa e alla trasmissione del nominativo individuato all'Ufficio Amministrativo perché si attivi nel prendere contatto con la famiglia.

Per la RSA se la presentazione della domanda di ricovero risale ad oltre sei mesi prima, verrà richiesto un certificato medico aggiornato; verrà richiesta, inoltre, la terapia in atto al momento dell'ingresso, con farmaci e posologia, compilata dal medico curante sul modulo "terapia in atto in RSA" o "terapia in atto in CDI" (in allegato). Nel caso in cui l'ospite provenga da altra struttura (Ospedale, RSA, Casa di cura, ecc.) verrà richiesta anche la documentazione clinica aggiornata da loro redatta in sede di dimissione per trasferimento.

Individuato il nominativo, per la RSA, è compito del dipendente amministrativo informare i familiari delle diverse rette in vigore e del fatto che il Responsabile Sanitario determinerà, in occasione della visita all'ingresso e tenendo conto della documentazione sanitaria a disposizione, la classe di appartenenza dell'ospite e la conseguente retta da pagare.

Se i familiari si dimostrano interessati all'inserimento, l'addetta amministrativa, in collaborazione con la Coord. infermieristica e la direzione sanitaria, concorda data e ora dell'entrata (vedi PP1) e li informa circa la documentazione da presentare al momento dell'ingresso[1].

[1] Al momento dell'ingresso l'ospite deve fornire i seguenti documenti:

Nel caso in cui i familiari non si dimostrassero interessati al ricovero viene dato l'input alla Commissione perché provveda all'individuazione di un nuovo ospite. L'ospite che ha rifiutato l'ingresso passa in fondo alla lista. Questo può essere fatto per tre volte, poi la domanda viene tolta dalla lista d'attesa.

2.5 Visita all'ingresso

Durante la visita all'ingresso in RSA o in CDI:

- il Responsabile Sanitario valuta le condizioni psico-fisiche dell'ospite, il suo livello di autosufficienza (attraverso Scala di Barthel), verifica che i servizi erogati dalla struttura siano in grado di soddisfare le esigenze/richieste dell'utente/cliente, inserisce la scheda S.O.S.I.A. e giunge all'individuazione della classe di appartenenza dell'ospite.

  n.b. La definizione della retta tiene conto della classificazione deliberata dal Consiglio di Amministrazione, delle condizioni di autosufficienza (rilevate tramite la scala di Barthel) e delle differenti patologie proprie dell'ospite stesso (scheda S.O.S.I.A.)
- il Dipendente Amministrativo informa i familiari circa i servizi offerti dalla struttura (vedi Carta del Servizi riportata in allegato) e le regole della struttura (vedi Contratto d'ingresso in allegato),
- Provvede al momento dell'ingresso a far sottoscrivere l'Informativa "Tutela della persona fragile con limitata capacità d'agire" (vedi allegato). In caso di intenzione a procedere, il care giver viene indirizzato alla coordinatrice infermieristica che fissa un appuntamento con l'assistente sociale per un colloquio informativo.

Durante la visita all'ingresso in Hospice:

- il medico valuta le condizioni psico-fisiche dell'ospite, senza dover individuare la classe d'appartenenza e conseguente retta, trattandosi di un'attività sovvenzionata dal Servizio Sanitario Regionale.
- il personale di reparto informa i familiari circa i servizi offerti dalla struttura (vedi Carta del Servizi Hospice riportata in allegato), le regole della struttura (vedi Regolamento Hospice riportato in allegato), consegna l'elenco del materiale necessario.

2.6 Elaborazione del contratto per la RSA e il CDI

In seguito alla visita all'ingresso e alla valutazione della scheda S.O.S.I.A. in RSA il Responsabile Sanitario individua la classe di appartenenza dell'ospite e ne dà comunicazione al dipendente amministrativo, mentre per il CDI la tariffa è unica.

È compito del dipendente amministrativo richiedere all'ospite/familiari dell'ospite la sottoscrizione dei seguenti documenti:

- CONTRATTO D'INGRESSO (per la RSA)
- CONTRATTO D'INGRESSO CDI

Sia per la RSA, che il CDI il dipendente amministrativo fa avere il documento della PRIVACY – ATTESTAZIONE DI CONSENSO – Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR)[2], firmato dal familiare/ospite al momento della domanda, presso l'infermeria RSA/CDI, alla valutazione del medico.

- Estratto dell'atto di nascita (o autocertificazione);
- Documento di certificazione dello stato di famiglia (o autocertificazione);
- Tesserino sanitario ed eventuale tesserino di esenzione ticket;
- Documento di identità e codice fiscale;
- Documentazione sanitaria raccolta nell'arco della vita.

[2] Nel caso in cui l'ospite abbia con sé valori da depositare, è compito del dipendente amministrativo far sottoscrivere al parente o all'ospite la ricevuta di deposito con la descrizione dei beni, riporre gli stessi in una busta sulla quale va indicato il nome dell'ospite e consegnarla all'ufficio Contabilità che provvederà a riporre il tutto nella cassetta di sicurezza.

Per l'Hospice il dipendente amministrativo fa avere il documento della PRIVACY – ATTESTAZIONE DI CONSENSO – Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR)[3], presso l'infermeria Hospice, dove verrà fatto sottoscrivere all'ospite/familiare dell'ospite ad opera del personale infermieristico.

2.7 Modifiche al contratto per la RSA

Tutte le volte in cui la Fondazione A. Passerini si troverà impossibilitata ad eseguire o continuare ad eseguire la prestazione concordata, ovvero nel caso di aggravamento delle condizioni cliniche e/o di funzionamento, a seguito aggiornamento della scheda S.O.S.I.A., è compito del personale medico contattare il cliente (in questo caso la famiglia dell'ospite) ed informarlo della situazione; è compito dell'Ufficio Amministrativo comunicare eventuali variazioni del contratto e far sottoscrivere l'allegato 1 "INTEGRAZIONE AL CONTRATTO", dal quale risulta il nuovo importo della retta.

3 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

- CONTRATTO D'INGRESSO (per la RSA)
- INTEGRAZIONE AL CONTRATTO (per la RSA)
- CONTRATTO D'INGRESSO CDI
- MP0.2 PER LA PRIVACY – ATTESTAZIONE DI CONSENSO – Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR).
- RICHIESTA DI AMMISSIONE (RSA/CDI)
- CERTIFICATO MEDICO (RSA/CDI)
- SINTESI RICHIESTA INSERIMENTO DELL'OSPITE/UTENTE (RSA/CDI)
- SCHEDA DI SEGNALAZIONE PER LA PRESA IN CARICO IN CURE PALLIATIVE
- PRESCRIZIONE TERAPIA PER ACCESSO A RSA
- PRESCRIZIONE TERAPIA PER ACCESSO A CDI
- TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITÀ DI AGIRE

I documenti sopra citati, ad eccezione del certificato medico, prescrizione terapia, della scheda di segnalazione per la presa in carico in cure palliative, che sono inseriti nel fascicolo clinico-assistenziale, sono archiviati presso l'Ufficio Amministrativo fino alla dimissione/decesso.

4 RIFERIMENTI

- CONTRATTO D'INGRESSO (per la RSA)
- CONTRATTO D'INGRESSO CDI
- REGOLAMENTO HOSPICE
- CARTA DEI SERVIZI RSA
- CARTA DEI SERVIZI CDI
- CARTA DEI SERVIZI HOSPICE
- INFORMATIVA AD OSPITI E PARENTI: TUTELA DELLA PERSONA FRAGILE CON LIMITATA CAPACITA' DI AGIRE
- CODICE ETICO

[3] Nel caso in cui l'ospite abbia con sé valori da depositare, è compito del dipendente amministrativo far sottoscrivere al parente o all'ospite la ricevuta di deposito con la descrizione dei beni, riporre gli stessi in una busta sulla quale va indicato il nome dell'ospite e consegnarla all'ufficio Contabilità che provvederà a riporre il tutto nella cassetta di sicurezza.