

CARTA DEI SERVIZI

RSD MICHAEL

1 - INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di fornire le informazioni e le caratteristiche più importanti relative alla struttura, all'organizzazione e, in generale, al funzionamento della Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) Michael, nonché di rappresentare uno strumento che consenta ad ospiti, familiari e referenti istituzionali di partecipare al processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

Gli argomenti contenuti sono in linea con quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento per tutte le RSD accreditate con il Servizio Sanitario della Regione Lombardia.

2 - STORIA e CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Fondazione Angelo Custode nasce il 01 marzo 2007.

La Fondazione Angelo Custode, voluta dalla Diocesi di Bergamo, opera per la promozione della vita umana attraverso l'offerta di servizi sociosanitari rivolti alle persone che vivono condizioni di disabilità o fragilità sociale.

Nell'anno 2008 la Fondazione Angelo Custode inaugura il Centro polifunzionale "Scala di Giacobbe" che comprende tra i suoi servizi la Residenza Sanitaria Disabili "Michael" rivolta a persone adulte (dai 18 ai 65 anni) con disabilità ad elevato ed intensivo bisogno di sostegno assistenziale, che vivono situazioni di impossibilità di permanenza presso il proprio nucleo familiare e/o domicilio. La struttura RSD "Michael" si connota quindi, all'interno della filiera dei servizi della Fondazione, come servizio sociosanitario dove l'attenzione viene posta sia ad un intervento di cura "sanitaria" (nel rispetto della complessità delle patologie riscontrate) sia ad una particolare attenzione alla dimensione "affettivo/relazionale". Questo ultimo aspetto assume particolare rilevanza in quanto la RSD spesso rappresenta la soluzione di "casa" definitiva per chi vi accede. Per quanto possibile, si garantisce la vicinanza e la presenza, alle persone residenti, dei propri familiari o legami parentali/amicali, al fine di mantenere legami con le famiglie di origine e con la storia di vita che li ha caratterizzati.

3 - MISSION E SISTEMA VALORIALE DI RIFERIMENTO

Nello specifico la "Mission" della R.S.D. Michael si ispira ai valori della Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica volta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'attività si trova pertanto in sintonia con gli indirizzi espressi dalle istituzioni nazionali, dalla UE e dall'OMS in merito ai diritti delle persone con disabilità.

4 - DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Nella RSD Michael viene garantita una vita dignitosa ai residenti attraverso il rispetto dei seguenti diritti:

- **Diritto alla tutela della salute** - attraverso una costante attività di prevenzione, protezione, monitoraggio, diagnosi, cura, trattamento sanitario e somministrazione di terapia svolte dal personale del Servizio Sanitario Assistenziale presente nell'arco delle 24 ore.
- **Diritto al decoro della persona** – garantendo interventi di benessere e di cura che comprendono il momento dell'igiene, della gestione dell'abbigliamento, della pulizia degli spazi di vita e degli oggetti personali delle persone assistite.
- **Diritto ad un'adeguata alimentazione**- attraverso la scelta di menu bilanciati e personalizzati, ponendo attenzione all'aspetto qualitativo e quantitativo degli alimenti.
- **Diritto alla tutela** (protezione, sicurezza in caso di emergenza...) – viene garantita la sorveglianza costante delle persone assistite, nel rispetto delle caratteristiche comportamentali e di relazione di ciascuno, evitando che incorrano in situazioni di pericolo. Tutto il personale è formato per intervenire in caso di emergenza.
- **Diritto ad una vita di relazione e di espressione delle proprie potenzialità** – è importante garantire alle persone assistite momenti e attività animative/educative e socializzanti (uscite, feste, ecc.) per mantenere e stimolare esperienze di vita di relazione e di sperimentazione delle proprie abilità che permettano una permanenza in struttura di qualità e di valore.
- **Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio** – viene garantito attraverso il monitoraggio periodico e la verifica della gestione del servizio, in relazione al perseguimento/raggiungimento degli interventi definiti per ciascun residente (efficacia), e alla valutazione delle risorse (umane e non) impiegate per l'attivazione degli interventi (efficienza). Questo determina l'adozione di idonee azioni correttive volte al miglioramento complessivo delle prestazioni del servizio.
- **Diritto all'appropriatezza degli interventi** – l'equipe sanitaria, educativa e gestionale della RSD Michael interviene monitorando costantemente i bisogni delle persone assistite ed intervenendo tempestivamente per l'adozione, la documentazione, l'attuazione e la verifica di opportune strategie di intervento personalizzate.

5 - INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONE UNITA' DI OFFERTA

L'RSD Michael è autorizzata e accreditata per n°25 posti contrattualizzati con Regione Lombardia.

L'RSD risponde in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con disabilità ad alto livello assistenziale nei diversi aspetti: cognitivi, fisici, psichici e relazionali.

L'RSD Michael è una struttura a carattere residenziale a ciclo continuativo, 365 giorni all'anno, ove vengono erogati interventi di abilitazione/riabilitazione estensiva con la caratteristica di attività ad alta integrazione socio sanitaria, rivolti ad ospiti tra i diciotto e i sessantacinque anni di età non assistibili a domicilio o in strutture intermedie.

L'RSD Michael è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività educative mirate a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali dell'ospite, favorendo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

L'edificio della RSD Michael, per garantire la funzionalità e l'offerta dei servizi, è strutturato su 2 piani con accesso al piano terra dove è presente un angolo ristoro con erogatori di bevande e merende.

Tramite scale di servizio ed ascensori si accede a:

- primo piano in cui si trovano: uno studio medico, un locale infermeria, i locali polifunzionali, la sala da pranzo, una sala per i colloqui e visite dei familiari, gli spogliatoi del personale e un locale lavanderia;
- secondo piano in cui si trovano: un locale infermeria, n°2 bagni assistiti, n°2 spazi magazzini per materiale in uso, n°11 camere doppie e n°1 camera tripla, tutte luminose e dotate di bagno, aria condizionata, di letti sanitari elettrici, materassi ignifughi antidecubito e dispositivo di chiamata.

6 - ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Nella RSD vi è una organizzazione istituzionale che contempla diverse figure professionali; vi è pertanto un'équipe multidisciplinare composta da:

- Responsabile unità di offerta;
- Direttore sanitario – Medico di struttura; Consulenza specialistica psichiatrica;
- Coordinatore di servizio;
- Infermieri;
- Terapista della riabilitazione;
- Educatori professionali;
- Ausiliari socio-assistenziali /OSS;

E' prevista la collaborazione di figure specialistiche mediche in caso di precise necessità sanitarie (neurologo, diabetologo, ortopedico, ecc).

L'equipe multidisciplinare generale, si fa carico della stesura e delle periodiche rivalutazioni del Progetto Individualizzato, del suo monitoraggio e dell'accompagnamento nelle diverse attività della vita quotidiana, oltre che delle comunicazioni dirette con la famiglia e/o Rappresentante Legale.

All'interno dell'equipe multidisciplinare generale si compone una micro-equipe congiunta (coordinatore, educatori ed infermieri) che settimanalmente si incontra per un confronto e approfondimento per specifici bisogni emergenti per ogni assistito.

Ogni giorno viene svolto, al cambio turno, il passaggio consegne tra i diversi operatori.

7 - MODALITA' DI ACCESSO e GESTIONE LISTA D'ATTESA

Possono essere accolte nella RSD Michael persone adulte (dai 18 ai 65 anni) con grave e gravissima disabilità psico-fisica, che necessitano di un elevato livello di assistenza alla persona ed il cui comportamento non risulti pregiudizievole per la propria e l'altrui incolumità. Non sono inseribili in struttura pazienti con diagnosi esclusivamente psichiatrica.

Le richieste possono essere fatte dalla famiglia, Rappresentante Legale e/o dai servizi territoriale di riferimento.

Per poter accedere è necessario compilare una specifica richiesta di inserimento che comprende anche la compilazione di una modulistica di carattere sanitario e sociale.

La richiesta verrà valutata dalla direzione sanitaria e gestionale della Fondazione Angelo Custode e ne valuterà l'idoneità.

In caso di non disponibilità immediata di posto nella R.S.D., le richieste di inserimento ritenute idonee verranno inserite **in lista d'attesa in ordine cronologico secondo la data del parere di idoneità e tenendo conto della priorità per le persone segnalate dai servizi appartenenti alla FAC e del territorio della provincia di Bergamo.**

8 - MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

a) Accoglienza e Presa in carico

L'accoglienza e ammissione in RSD Michael è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

L'ospite viene accolto di norma, da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 o dalle ore 14.00 alle 16.00. L'equipe d'accoglienza è solitamente composta dal responsabile di struttura e direttore sanitario (incaricate anche per le visite guidate), che valutano le figure professionali da coinvolgere in base alla tipologia di utente.

In questa fase si accoglie l'utente e i suoi familiari prestando particolare attenzione al passaggio di informazioni/caratteristiche/abitudini della persona che verrà ospitata, al fine di garantire il più possibile il suo benessere. L'equipe multi-professionale, entro un mese dal giorno di ingresso, concorre a definire il Piano Individualizzato (nei primi sette giorni si definiscono le

prime linee guida di intervento) finalizzato a rilevare bisogni e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi educativi, assistenziali e di cura.

La Direzione della struttura si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria.

Per motivazioni di natura logistica, sanitaria e organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione alla persona assistita e al familiare di riferimento.

b) Dimissione

Le dimissioni dall'RSD possono avvenire a cura della Direzione oppure possono essere volontarie da parte dell'Ospite/Familiare.

La dimissione da parte della Direzione potrà avvenire nei seguenti casi:

- per un giudizio di sopravvenuta inadeguatezza della RSD alle problematiche ed alle necessità della persona;
- qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario;
- venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi o mancato pagamento della retta (fino a 2 mesi).

Nei casi in cui è la struttura a definire la dimissione, si condivide con la famiglia la situazione e il percorso da intraprendere, mentre se la scelta è della famiglia, deve essere inoltrata la richiesta di dimissione alla Direzione Sanitaria in forma scritta con un preavviso di almeno 1 mese, specificandone il motivo.

In caso di trasferimento ad altra struttura si prendono accordi con i familiari e con la nuova struttura sulle modalità di accompagnamento (sia organizzativo che relazionale) per assicurare la continuità delle cure.

Non si effettuano dimissioni nei giorni festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione di dimissione elaborata dall'equipe multidimensionale in riferimento all'ultimo PI, per garantire la continuità assistenziale;
- i documenti personali dell'ospite (tessera sanitaria, carta d'identità, libretto di esenzione, certificato elettorale);
- gli effetti personali dell'ospite.

Anche per il giorno di dimissione è previsto il pagamento dell'intera retta giornaliera.

9 - VISITE ALLA STRUTTURA, AGLI OSPITI

Presso la RSD Michael vi è la possibilità di effettuare visite guidate in accordo con l'Ufficio Relazioni Pubbliche (URP) nei seguenti orari 09.00/12.00 – 13.30 16.30.

Presso la RSD Michael i familiari e/o rappresentanti legali possono accedere, previa comunicazione; le visite sono previste dal lunedì alla domenica dalle 16.00 alle 18.00; il sabato e la domenica anche dalle 10.00 alle 12.00.

L'accesso dalle 20.00 alle 08.00 deve essere autorizzato dalla Direzione Generale e/o dalla Direzione Sanitaria.

In accordo con il personale educativo è possibile prolungare l'orario di visita fino alle 19.00 dal lunedì alla domenica e fino alle 13.00 del sabato e della domenica e trattenersi nella sala visita (sala polifunzionale) per dispensare il pasto che verrà fornito dagli operatori.

Viene prevista una programmazione di tutte le visite sulla base di una settimana tipo.

L'organizzazione e le modalità di presenza delle visite è specificata dal "Regolamento interno".

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nella struttura in orari differenti da quelli indicati.

10- USCITE SUL TERRITORIO E RIENTRI TEMPORANEI AL DOMICILIO

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di uscita sul territorio con i familiari e rientro temporaneo al domicilio anche per più giorni; ciò avviene in base allo specifico "Regolamento interno" e agli obiettivi condivisi nel Progetto Individualizzato pensato ed elaborato per ogni ospite.

11 - ORGANIZZAZIONE ORARIA E GIORNATA TIPO

La RSD MICHAEL offre il suo servizio per 365 giorni all'anno per le intere 24 ore.

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della RSD è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti adeguati, orari e modalità vicini alle abitudini dei residenti.

ORA	ATTIVITA'
07.00 – 08.30	Risveglio igiene e Terapia Farmacologica
08.30 – 9.10	Colazione Gli ospiti vengono accompagnati in la sala da pranzo luogo dove viene servita la colazione e somministrata la terapia farmacologica; segue l'igiene orale.
09.30 – 11.00	Attività da programma Attività riabilitative fisiche, educative-cognitive e attività assistenziali svolte secondo il programma giornaliero e settimanale in base ai progetti personalizzati pensati per ogni ospite
12.00 – 13.00	Pranzo Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
13.15 – 15.00	Riposo e relax Dopo il pranzo, alcuni ospiti usufruiscono di un riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono nelle sale polifunzionali e sono intrattenuti dal personale. Alcuni ospiti svolgono attività occupazionale con l'educatore.
13.30 – 15.00	Riabilitazione a letto Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapia.
15.00-16,00	Risveglio e Merenda Gli ospiti vengono svegliati, gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario. Gli ospiti vengono accompagnati nei locali zona giorno per il servizio merenda.
16.00 – 18.00	Attività da programma Attività, educative-cognitive e attività di socializzazione svolte secondo il programma giornaliero e settimanale in base ai progetti personalizzati pensati per ogni ospite. Visite parenti.
18.30 – 19.30	Cena Gli ospiti consumano il pasto in sala da pranzo o in camera, se allettati, assistiti se non autonomi, previa somministrazione della terapia farmacologica.
19.30 – 21.00	Preparazione per la notte Gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00 – 07.00	Riposo notturno Durante la notte, a tutti coloro che hanno la necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza e vengono effettuate le mobilizzazioni per i pazienti a rischio lesioni da decubito.

12 - ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Nella RSD Michael vengono garantite alle persone residenti:

- prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria;
- riabilitazione di mantenimento;
- residenzialità anche permanente;
- programmi individualizzati;
- coinvolgimento delle famiglie.

Nello specifico vengono attivati i seguenti interventi:

a) Sanitario

L'intervento sanitario nella RSD è garantito dalla presenza del medico di struttura e di infermieri professionali

Medico di struttura- Il medico della struttura rappresenta il riferimento (medico di base) per ogni assistito, è presente quotidianamente, eccetto la domenica e i festivi; quando il medico non è presente in struttura è comunque reperibile in caso di urgenze.

Infermiere- L'infermiere è presente 14 ore al giorno per tutto l'anno; inoltre l'infermiere è reperibile nell'orario notturno per garanzia di continuità.

Si occupa di:

- provvedere alla rilevazione dei parametri vitali;
- preparare e somministrare le terapie farmacologiche;
- effettuare medicazioni;
- eseguire prelievi ematici secondo prescrizione medica;
- monitorare costantemente gli ospiti e segnalare prontamente al medico la comparsa di sintomi sospetti di malattia;
- predisporre documentazione per visite specialistiche programmate;
- verificare inoltre la correttezza dell'igiene, collaborando con gli ASA/OSS nelle attività di mobilitazione-allettamento e di somministrazione dei pasti soprattutto per gli ospiti più con maggior bisogno assistenziale;
- collaborare con le altre figure professionali per garantire la correttezza degli interventi sanitari nei confronti delle persone residenti in RSD.

b) Assistenziale

E' presente personale OSS e ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) per 24 ore al giorno per tutto l'anno. Tali professionisti si occupano degli interventi accuditivi-assistenziali della persona, attraverso il prendersi cura dei suoi bisogni, primari e non.

Per ogni persona residente è predisposto, nell'ambito del Progetto Individualizzato, uno specifico Piano Assistenziale.

Caratteristiche dell'intervento assistenziale:

- svolgere l'intervento di igiene personale;
- essere di aiuto nel momento del pranzo, favorendo una piacevole convivialità fra gli ospiti;
- partecipare, in collaborazione con gli educatori, ai programmi educativi, riabilitativi e di tempo libero, secondo quanto previsto dal progetto educativo generale della RSD e dal progetto individuale della persona residente;
- essere persone vicine ai familiari nei momenti di loro presenza in struttura.

c) Educativo

L'educatore predispone il Piano-Progetto Educativo individualizzato finalizzato a:

- sviluppare e mantenere le autonomie personali degli ospiti;
- rinforzare l'identità personale e l'autostima;
- favorire la positiva convivenza tra gli ospiti e l'integrazione sociale;
- garantire condizioni di benessere psico-fisico generale.

Per il raggiungimento delle finalità elencate, viene pianificato, a favore di ogni ospite, un equilibrato coinvolgimento in attività; alcune richiedenti partecipazione attiva e messa in gioco delle abilità personali (ed eventuali scoperte di nuove abilità) con conseguente vissuto di soddisfazione personale e altre di leggera entità per semplice gratificazione.

Si tratta perciò di offrire opportunità di:

- mantenimento delle autonomie acquisite, auto-accudimento, e cura dei propri beni materiali;
- proposta di attività creativo-manuali (pittura, disegno, bricolage, orto), espressivo-corporee (laboratorio di teatro e letture animate, animazione musicale, ginnastica, piscina, ippoterapia) e culturale (visite a musei, mostre);
- interventi volti a mantenere e/o a sviluppare gli interessi dell'ospite: visione filmati, ascolto musica, uscite, attività ludiche, animative, pet therapy;
- iniziative finalizzate al mantenimento di rapporti degli ospiti con il territorio di provenienza, mediante il supporto dei volontari;
- semplici e piccoli gesti legati alla quotidianità: abitudine del caffè, momenti beauty.

d) Riabilitativo

Il fisioterapista in collaborazione con il medico dalla struttura, predispone il progetto riabilitativo individuale e si occupa degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato. Ha il compito di garantire la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA/OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilizzazione degli ospiti con problemi motori.

13 - TIPOLOGIA DI RETTA

La retta prevista è di € 60,00 al giorno.

La spesa sanitaria è a carico di Regione Lombardia.

La retta è legata alla presenza e al mantenimento del posto, per questo motivo non danno luogo alla sospensione della retta le assenze dell'ospite dovute a:

- rientri in famiglia come da definizione nel PI e nelle festività;
- ricoveri ospedalieri

La retta a carico dell'utente deve essere pagata entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.

Annualmente la retta può subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente.

SERVIZI OFFERTI compresi nella retta:

Servizi garantiti da personale specializzato come individuato negli interventi:

- Servizio Medico
- Servizio Infermieristico
- Servizio di Fisioterapia
- Servizio Educativo
- Servizio Ausiliario Socio Assistenziale/ Operatore Socio Sanitario

Servizi generali

Oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari offerti dalla RSD Michael, vi sono alcuni servizi generali integrativi rispetto alle necessità degli ospiti. Nello specifico:

Servizio di trasporto, effettuato con tre mezzi di cui uno appositamente attrezzato, che garantiscono la possibilità di frequenza alle attività esterne, visite specialistiche ed esami diagnostici di laboratorio, radiologici e simili presso le strutture ospedaliere e sanitarie del territorio

Servizio farmaceutico

Erogazione di farmaci, parafarmaci presidi per l'incontinenza e ausili previsti dal Servizio Sanitario Nazionale.

Servizio di Ristorazione

Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere e alternative fisse per pranzo e cena, selezionati tenendo conto di quanto previsto dalle linee guida sull'alimentazione e l'idratazione. Possibilità di diete specialistiche, in base alle indicazioni dell'équipe medica.

Merenda e bevande al di fuori dei pasti, secondo i programmi di idratazione.

Servizio di Lavanderia e Guardaroba

Lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti.

Servizio di Manutenzione e Sicurezza

Controllo e mantenimento di funzionalità ed efficienza delle apparecchiature, degli impianti e delle componenti strutturali e infrastrutturali degli ambienti interni ed esterni della struttura.

Servizio di Pulizia

Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti, quotidiano e straordinario.

Climatizzazione

Riscaldamento, sistema di condizionamento e di purificazione dell'aria.

Amministrazione

Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative e rilascio della dichiarazione prevista dal DGR n. 26316 del 21/03/1997 attestante le componenti della retta relativa alle prestazioni sanitarie e a quelle non sanitarie.

L'Amministrativo è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00. tel. 035 0072100

SERVIZI NON COMPRESI nella retta

Non sono compresi nella retta, ma sono comunque garantiti presso la RSD i seguenti servizi (tariffari in allegato ove possibile):

- Farmaci che hanno un'equivalente terapeutico nel nostro prontuario qualora vengano richiesti specificatamente in altra denominazione;
- Ausili e presidi speciali non compresi nel nomenclatore tariffario specifico per l'RSD e forniti dall'ATS;
- Parrucchiere e Podologo;
- Trasporto in ambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche;
- Assistenza continuativa in caso di ricovero ospedaliero- In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale è a carico del familiare o legale rappresentante, che potranno provvedere direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.
- Soggiorni di vacanza in strutture non di proprietà della Fondazione, spese derivanti da altre attività complementari programmate, spese derivanti da necessità specifiche e personali.
- Pet-therapy

14- TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE E DELLA SUA FAMIGLIA (valutazione soddisfazione e segnalazione reclami)

La RSD Michael si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloqui con le persone residenti
- Colloqui individuali con le famiglie delle persone residenti
- Riunioni periodiche (due all'anno) con tutte le famiglie
- Incontri di verifica con i Servizi invianti
- Questionari di soddisfazione (famiglia, utenti, operatori)
- Schede di reclamo/suggerimento

I **questionari di soddisfazione** vengono distribuiti direttamente agli interessati una volta all'anno, in occasione dei periodici incontri assembleari con le famiglie delle persone residenti in RSD, che si tiene in genere nel mese di dicembre.

I questionari eventualmente non ritirati vengono successivamente inviati a domicilio.

La Direzione della RSD si impegna ad elaborare e restituire i dati raccolti alle famiglie delle persone residenti entro tre mesi, esponendo all'interno della struttura una relazione di sintesi con le tabelle relative alle risposte ed al livello di soddisfazione espresso.

L'esito dell'indagine sarà oggetto di studio in sede di Riunione Plenaria dell'équipe della RSD e sarà vincolante nell'eventuale riorganizzazione del servizio. I risultati saranno successivamente condivisi e discussi con i familiari nella prima riunione dell'anno successivo.

Le persone residenti in RSD e le loro famiglie possono presentare eventuali reclami, apprezzamenti, osservazioni e suggerimenti direttamente alla Direzione e/o al responsabile di struttura, attraverso colloqui personali, comunicazioni telefoniche o scritte, oppure per mezzo del **"Modulo raccolta reclami"** a disposizione presso la segreteria della Fondazione.

In caso di reclamo/suggerimento la Fondazione si impegna a valutare in sede di Equipe di Direzione la segnalazione pervenuta e a dare congrua risposta entro 30 giorni alla persona o ente che ha sottoscritto la scheda o inoltrato la segnalazione.

In ogni caso la Fondazione, attraverso l'elaborazione dei dati raccolti tramite i questionari di soddisfazione, le riunioni periodiche con i familiari delle persone residenti nonché le comunicazioni scritte ed i colloqui diretti, si impegna ad attivare percorsi di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Foro competente, disposizioni finali e di rinvio

Per eventuali controversie relative al presente contratto è competente il foro di Bergamo.

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto, si fa riferimento alle disposizioni nazionali e regionali in materia e al codice civile.

Si segnala inoltre (come previsto dall'art. 2 - *Obblighi del soggetto gestore* del Contratto per la definizione dei Rapporti Giuridici tra ATS e Soggetto Gestore di Unità di offerta Sociosanitarie accreditate) che la persona assistita, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, hanno la possibilità di contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico e l'Ufficio di pubblica tutela della ATS, ed eventualmente di chiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità.

Nel rispetto della normativa regionale lombarda sull'accreditamento la L'RSD Michael promuove e garantisce la tutela della persona disabile e la partecipazione sua e dei familiari attraverso la sottoscrizione del consenso informato per le cure e l'assistenza e il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della privacy.

È assicurato l'accesso alla RSD dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli ospiti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella RSD.

La comunicazione con le ospiti ed i parenti e la tenuta dei fascicoli personali sono impostate nel rispetto della Legge 675 sul diritto alla privacy e successive integrazioni.

15 - RESPONSABILITÀ, TRASPARENZA E COSTANTE MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La Fondazione Angelo Custode ha inoltre adottato il **sistema per la Responsabilità Amministrativa** con una prospettiva estensiva rispetto alle indicazioni contenute nel D.Lgs. 231/01, in riferimento cioè anche a comportamenti ed attività non espressamente previste dalla normativa, ma che per le loro caratteristiche di delicatezza e complessità rivestono grande importanza per le persone che utilizzano i servizi della Fondazione e vi lavorano.

Questo per assicurare comportamenti corretti che:

- tutelino le persone con e per le quali si realizzano servizi e le persone che lavorano con ruoli e compiti diversi,
- garantiscano la qualità dei servizi, identificando possibili situazioni che mettano le persone e l'organizzazione a rischio.

E' stato quindi istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare, in completa autonomia e indipendenza, sull'efficacia del sistema per la responsabilità organizzativa, sul funzionamento e sull'aggiornamento del modello di prevenzione e gestione, sull'osservanza del codice etico.

16 - MODALITÀ DI ACCESSO AI DATI

a) dichiarazione ai fini fiscali (dgr n°26316/1997)

La Direzione, su richiesta degli interessati, provvede al rilascio della certificazione valida ai fini fiscali per gli importi versati per le prestazioni sanitarie godute entro il primo quadrimestre di ogni anno.

b) accesso e rilascio documentazione sociosanitaria

La Fondazione Angelo Custode prevede:

- **accesso alla documentazione socio-sanitaria:** il diritto di accesso ai documenti amministrativi in conformità a quanto stabilito nel capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e Legge Regione Lombardia n. 1/2012 prevede la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso il servizio. L'accesso alla visione della documentazione è gratuito.
- **rilascio della copia della documentazione socio-sanitaria:** La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

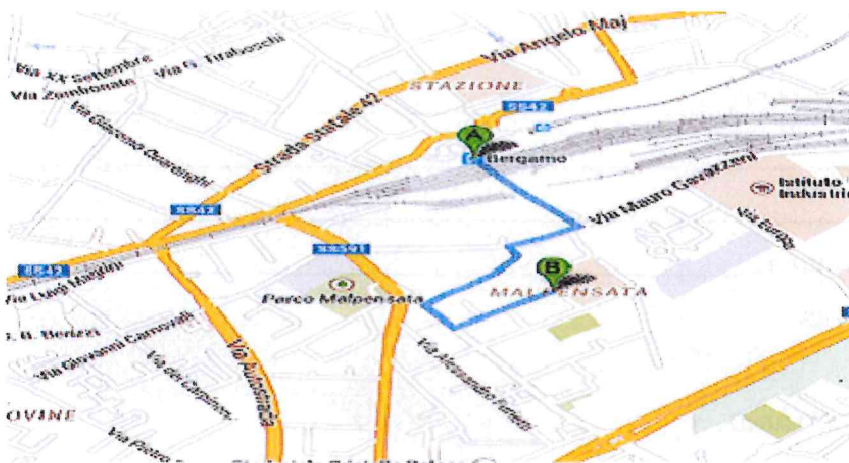
Viene rilasciata dall' Ufficio segreteria dopo aver compilato l'apposito Modello reperibile presso il medesimo ufficio. E' previsto un rimborso del costo di riproduzione pari a Euro 0,20 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di euro 0,50 a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.



17 - UBICAZIONE STRUTTURA E STRADE D'ACCESSO

La RSD si trova in Via Morelli n. 8 ed è facilmente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.

- **Mezzi propri da Bergamo zona Malpensata:** prendere la direzione verso la Clinica Gavazzeni e proseguire su via Morelli 6.
- **Mezzi Pubblici:** Pullman ATB Linea Urbana 1/A
- **A Piedi:** Uscita sottopassaggio stazione, direzione Gavazzeni proseguendo per via Conventino 9.



RIFERIMENTI RSD MICHAEL - Tel. 035-0072160/161

- **Direttore Generale- Dott. Giuseppe Giovanelli**
giuseppe.giovanelli@fondazioneangelocustode.it
- **Responsabile della RSD – Attilio Viscardi**
attilio.viscardi@fondazioneangelocustode.it
- **Direttore Sanitario e Medico di Struttura – dott. Nicola Sertori**
nicola.sertori@fondazioneangelocustode.it
- **Amministrativo- Stefania Ravasio –** direzione@fondazioneangelocustode.it

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Scheda per la segnalazione di reclami e/o suggerimenti
- Modulo per valutazione grado soddisfazione familiari

GENNAIO 2025

MODULO RECLAMI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Gentilissimo sig. / sig.ra,

al fine perseguire il miglioramento dei servizi è utile per il servizio **RSD Michael** ottenere il parere dei familiari.

Le saremo perciò grati se volesse farci conoscere eventuali sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc.

Per facilitarla in ciò, abbiamo predisposto il seguente modulo.

L'ente si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Grazie della collaborazione.

Il sottoscritto _____

in qualità di _____

di _____

inserito presso la struttura _____

fa presente quanto segue:

1. Specificare RECLAMO

2. Specificare APPREZZAMENTO

3. Specificare SUGGERIMENTO

Luogo, data _____

Firma

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy.

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI (residenziali)

Gentile Familiare/tutore,

allo scopo di migliorare il servizio **RESIDENZIALE** offerto dalla RSD MICHAEL e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più idonee al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

A. GLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO**1. Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?**

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione

.....

2. Gli arredi e le attrezzature presenti presso la Struttura sono adeguati?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguati indicare per quale ragione

.....

3. La pulizia dei locali è adeguata?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

B. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**1. L'organizzazione del servizio è adeguata?**

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

2. Il servizio medico è adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

3. Il servizio infermieristico è adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

4. Il servizio di assistenza alla persona è adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

5. Il servizio educativo, con i progetti sviluppati nel corso dell'anno, è risultato adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

6. Il servizio di riabilitazione alla persona è adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

7. Il servizio di ristorazione è adeguato?

- ☐ sì, molto ☐ sì, discretamente ☐ poco adeguati ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

8. Il servizio lavanderia è adeguato?

- ☐ sì, molto adeguati
 ☐ sì, discretamente adeguati
 ☐ poco adeguati
 ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

C. I RAPPORTI E LA COMUNICAZIONE

1. La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti è adeguata?

- ☐ sì, molto adeguati
 ☐ sì, discretamente adeguati
 ☐ poco adeguati
 ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

2. Quando ne ha avuto necessità, l'ascolto assicurato dal Responsabile e dalla Direzione della Fondazione su singole questioni poste, è stato adeguato?

- ☐ sì, molto adeguati
 ☐ sì, discretamente adeguati
 ☐ poco adeguati
 ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

3. Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?

- ☐ sì, molto adeguati
 ☐ sì, discretamente adeguati
 ☐ poco adeguati
 ☐ no, non sono adeguati

Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

Su una scala da 1 a 10 ci dia la sua valutazione di sintesi rispetto alla qualità del servizio

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Se ha delle specifiche osservazioni o indicazioni da fornire per aiutarci a migliorare il servizio può riportarle di seguito

.....

.....

.....

Data _____