



---

ISTITUTO DI RIABILITAZIONE  
ANGELO CUSTODE

SERVIZIO RESIDENZIALE

CARTA DEI SERVIZI

## STORIA DELL'ISTITUTO

L'Istituto Angelo Custode, edificato dalla Diocesi di Bergamo per volontà di Mons. Marco Farina, è stato inaugurato nel 1961. L'intenzione di Mons. Farina era di costruire un Centro in grado di assistere e rispondere ai bisogni, con caratteristiche allora innovative, di soggetti affetti da difficoltà cognitive, in età evolutiva.

Nato come Istituto Medico Psico-Pedagogico, nel 1979 venne trasformato in un Centro di Riabilitazione, allo scopo di ampliare ulteriormente l'intervento abilitativo e riabilitativo per i suoi piccoli assistiti. Dal 2013 l'Istituto è entrato a far parte della Fondazione Angelo Custode ONLUS

Le attività dell'Istituto hanno come finalità principale la cura e l'assistenza di minori affetti da disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità in area motoria, intellettiva, sensoriale, della comunicazione e del comportamento, in età evolutiva.

La normativa italiana prevede che tutti i soggetti erogatori di servizi socio-sanitari pubblici e privati accreditati, siano dotati di una Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è un documento che nasce per illustrare alla persona, che si trova in una situazione di necessità di cura e di assistenza legata alla presenza di una malattia, le caratteristiche dei servizi erogati dalla struttura scelta.

Attraverso questo strumento, l'Istituto di Riabilitazione Angelo Custode, Unità di Servizio della Fondazione Angelo Custode ONLUS presenta, a quanti fossero interessati (genitori, assistiti, equipe cliniche e sociali del territorio, docenti, enti ...) i suoi aspetti organizzativi e funzionali, per consentire una conoscenza adeguata e agevole delle sue molteplici attività.

## FINALITÀ DEL SERVIZIO ED OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Gli interventi e le attività proposte, sono principalmente finalizzati a rispondere ai molteplici bisogni del bambino e della sua famiglia, attraverso una presa in carico che prevede:

- stesura di un progetto riabilitativo di diversa complessità relativamente al servizio scelto dalla famiglia
- formulazione di strategie finalizzate ad incrementare le competenze funzionali, l'apprendimento, la comunicazione, l'autonomia personale e la socializzazione;
- coinvolgimento dei nuclei familiari nei diversi percorsi abilitativi/riabilitativi;
- coinvolgimento delle istanze territoriali (scuola, servizi sociali, neuropsichiatria territoriale, pediatri, ecc).

## MISSIONE

Le attività dell'Istituto hanno come finalità la cura, l'abilitazione, la riabilitazione e l'assistenza, di persone in età evolutiva con disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità in area motoria, intellettiva, sensoriale della comunicazione e del comportamento. Per progetto abilitativo/riabilitativo di un soggetto in situazioni di diversa abilità, s'intende quell'insieme di interventi volti a costruire o ricostruire, per questa persona, un equilibrio possibile tra il suo mondo esterno, cioè il suo modo di manifestarsi, ed il suo mondo interno, cioè il modo di sentirsi, di percepire emozioni ed affetti.

Le diverse attività vengono svolte nel pieno rispetto della dignità della persona umana e gli operatori presenti nell'Istituto, sono vincolati ad operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione.

## LA STRUTTURA

L'edificio si sviluppa su 6 livelli. L'accesso ai piani è consentito dalla presenza di tre ascensori e dalle scale di servizio. I servizi sono così suddivisi:

*Piano Terra vi sono ubicati:*

- Ufficio della Presidenza
- Ufficio della Direzione
- Ufficio della Direzione Sanitaria
- Ufficio Amministrativo
- Accettazione
- Sala Convegni
- Punto Ristoro
- Servizi Igienici Utenza/Personale

*I piano si trovano:*

- Studi Medici: Neuropsichiatria Infantile, Fisiatria
- Studi di Psicologia
- Ambulatori di Fisioterapia
- Ambulatori di Neuropsicomotricità

- Ambulatorio Diagnostico per l'Autismo
- Stanze per la Protesica e Ausili
- La lavanderia
- Spogliatoi
- Servizi igienici utenza/personale

*Il piano è diviso in 4 aree:*

### AMBULATORIALE

- Studio Medico
- Studi di Psicologia e Psicoterapia
- Ambulatori di Neuropsicomotricità
- Ambulatori di Logopedia
- La Sala d'Attesa per Ospiti e Familiari
- Servizi igienici utenza/personale
- Spogliatoio

### CICLO DIURNO CONTINUO

- 4 saloni Gruppi Educativi/Assistenziali
- Laboratorio cucina
- Studio educatori
- Servizi igienici utenza/personale

### REFETTORI

- 4 sale da pranzo
- Cucina
- Dispensa

### INFERMERIA

- Studio Medico
- Infermeria
- Stanza farmaci

*III piano sono ubicate:*

- Scuola Primaria Paritaria in ambito ospedaliero
- La Cappella per le funzioni liturgiche
- Terrazza

*IV piano si trovano:*

- Aule dei Gruppi Educativi
- Stanza della Stimolazione Sensoriale
- Palestra
- Studio del Personale Educativo
- Studio Analista del Comportamento
- Cucina di Piano

- Stanza Snoezelen
- Aule Laboratorio
- Spogliatoio

V piano si trovano:

- Le Camere da letto
- Studio del personale
- Infermeria di piano

VI piano si trovano:

- Ambulatori per attività ambulatoriale in solvenza
- Studi Medici: Neuropsichiatra Infantile, Fisiatra
- Studi di Psicologia
- Ambulatori di Fisioterapia
- Ambulatori di Neuropsicomotricità
- Ambulatorio Diagnostico per l'Autismo
- Stanze per la Protesica e Ausili
- La Lavanderia
- Spogliatoi
- Servizi igienici utenza/personale

## SPAZI ESTERNI

Esternamente alla struttura sono collocati: un grande parco giochi attrezzato in riva al lago e uno spazio verde all'uscita zona monte del VI piano, un parcheggio riservato al personale, un parcheggio a disposizione dell'utenza

## ORGANIZZAZIONE ISTITUZIONALE

- Presidente
- Direttore Generale
- Direttore di Struttura
- Direttore Sanitario
- Amministrazione
- Neuropsichiatra Infantile
- Pediatra
- Medico
- Fisiatra

- Psicologo
- Infermiere Professionale
- Terapista della Neuropsicomotricità
- Logopedista
- Fisioterapista
- Educatore Professionale
- Educatore Professionale Sanitario
- Analista del Comportamento
- Docente
- Assistente Socio Assistenziale
- Operatore Socio Sanitario
- Impiegato
- Personale addetto al centralino, alla cucina, alle pulizie, al guardaroba, alla lavanderia, alla manutenzione
- Volontario
- Tirocinante

## METODOLOGIA DI LAVORO

All'interno dell'Istituto opera un'équipe di lavoro multidisciplinare composta da: Neuropsichiatra Infantile, Pediatra, Psicologo, Psicoterapeuta, Analista del comportamento, Fisioterapista, Logopedista, Neuropsicomotricista, Educatore, Docente, Assistente, Infermiere, ASA, OSS, Responsabile Amministrazione.

Le funzioni dell'équipe sono:

- Elaborazione e programmazione degli interventi sui singoli assistiti, sulle attività e sui servizi erogati;
- Aggiornamento delle procedure clinico/burocratiche per le ammissioni-dimissioni degli assistiti;
- Verifica e aggiornamento del Progetto di Istituto e della Carta dei Servizi;
- Orientamento e organizzazione dei percorsi formativi degli operatori.

## PRESTAZIONI ACCESSORIE

- Manutenzione: il servizio è garantito da personale interno ed esterno.
- Ristorazione: i pasti sono forniti dalla cucina interna, la definizione delle diete e l'organizzazione del menù avviene nel rispetto delle esigenze individuali degli ospiti.
- Lavanderia: il servizio è interno alla struttura. Il cambio è pluriquotidiano.
- Guardaroba: l'abbigliamento viene fornito dai familiari. Il personale si occupa della custodia, lavaggio, riordino dei capi e riparazione.
- Igiene e cura della persona: il necessario è fornito dalla struttura.
- Igiene Ambientale: la pulizia è garantita da personale addetto.

## VOLONTARIATO

All'interno della struttura operano diversi volontari: tutti i volontari sono iscritti all'Associazione di Volontariato "Il Sogno" ed hanno come principali punti di riferimento per lo svolgimento della loro opera il Presidente dell'Associazione "Il Sogno", Parroco di Predore e la Responsabile di Struttura Dott.ssa Cristiana Brignoli.

## FORMAZIONE, TIROCINIO

L'Istituto si è impegnato in iniziative finalizzate alla formazione e all'aggiornamento degli operatori socio-sanitari nell'ambito dell'abilitazione e della riabilitazione in età evolutiva.

All'interno dell'Istituto esiste anche la possibilità di effettuare, attraverso convenzioni stipulate con diverse realtà universitarie, esperienza di tirocinio per le seguenti figure professionali: Psicologo, Educatore Professionale, Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Sanitario e Alternanza Scuola Lavoro.

## UNITÀ DI OFFERTA SERVIZIO RESIDENZIALE TERAPEUTICO-RIABILITATIVO A MEDIA INTENSITÀ PER MINORI SRM

Il Servizio Residenziale Minori, accreditato e contrattualizzato con Regione Lombardia DGR 7768 del 2018, accoglie 25 minori con diagnosi di disturbo del neurosviluppo e disabilità complessa, deficit delle funzioni motorie, intellettive, sensoriali, comunicative, relazionali e del comportamento.

Al fine di rispondere ai bisogni specifici, viene attuato un programma d'intervento individualizzato di presa in carico terapeutico-riabilitativa.

Questa tipologia di presa in carico è rivolta a soggetti in età evolutiva affetti da disturbi del neuro-sviluppo e disabilità complesse o pluridisabilità, che necessitano di interventi specifici, non erogabili nella forma ambulatoriale o di diurnato. L'accoglienza residenziale prevede il soggiorno in un'ambiente protetto, di pazienti con gravi o gravissime limitazioni personali, sia relative all'autonomia motoria e/o intellettiva, che necessitano di supporti educativo/assistenziali e di prestazioni sanitarie specifiche. Il servizio è attivo dalle 20.00 della Domenica alle 13.00 del Sabato. Sono previsti pertanto regolari rientri in famiglia nei fine settimana e nei principali periodi di vacanza durante l'anno (Natale, Vacanze Estive).

Le visite sono garantite previa telefonata.

Presente calendario annuale di apertura consegnato alle famiglie.

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E GESTIONE LISTE D'ATTESA

La persona incaricata per le visite guidate nei Servizi SRM e CDC è la Dott.ssa Laura Canevari, per la Scuola Primaria è la Dott.ssa Silvia Fratus.

Accesso di nuovi pazienti:

1. inserimento del paziente in lista d'attesa in seguito a richiesta dei Servizi Territoriali inviati

(Unità Operative di Neuropsichiatria Infantile);

2. incontri programmati con famiglia, servizi, operatori scolastici, altri operatori coinvolti;
3. visita del paziente con compilazione della cartella clinica e delle indicazioni riabilitative.

## INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA

Al momento della richiesta di inserimento del minore da parte di un Servizio Territoriale, verrà richiesta la compilazione della modulistica "scheda richiesta di inserimento" con allegato il modello di relazione clinica; quest'ultima necessaria solo al momento dell'inserimento. Tale procedura sarà a cura della Dott.ssa Laura Canevari. L'inserimento in lista d'attesa avverrà esclusivamente al ricevimento della modulistica completa.

## CRITERI DI INSERIMENTO

Nel momento in cui si crea una disponibilità per accogliere un minore, l'equipe valuta i criteri di inserimento di un nuovo nominativo tenendo conto delle caratteristiche cliniche, sociali ed ambientali dell'ospite ed inoltre valuta le compatibilità cliniche degli assistiti presenti nel servizio attuale.

Vengono tenute in considerazione:

- la diagnosi e la conseguente necessità di un intervento abilitativo;
- l'età del minore in quanto è indice di maggiore evolutività;
- la situazione familiare (disturbi psichiatrici, genitori soli, famiglie numerosi con fratellini che devono essere tutelati, ecc.);
- la situazione sociale (disagi sociali in cui i Servizi sociali non riescono a trovare soluzioni);
- lo stato di Servizio inteso come il numero di risorse presenti per prendersi cura di minori con caratteristiche particolari.

## NUOVO INSERIMENTO

### Prima visita

La comunicazione della data della prima visita verrà fatta al Servizio inviante con il quale si concorderà la modalità di contatto della famiglia. Al momento della visita verrà richiesta la presenza dei genitori, del minore e, in casi particolari, anche del Servizio Sociale.

La prima visita sancirà l'idoneità o la non idoneità all'inserimento.

In caso di idoneità,

- verrà richiesta alla famiglia tutta la documentazione clinica pregressa del minore da consegnare all'ingresso;
- verrà consegnato il fascicolo contenente tutta la documentazione necessaria per l'inserimento da restituire compilata in tutte le sue parti al momento dell'ingresso;
- il regolamento della struttura;
- Il calendario annuale di apertura.

Ai genitori verrà comunicata data e ora di inserimento; il genitore si presenterà in accettazione con la documentazione completa.

## PERCORSO TERAPEUTICO ABILITATIVO-RIABILITATIVO

Dopo il periodo di osservazione (1 mese) viene definita in equipe clinica l'idoneità o meno dell'ospite al proseguimento del progetto.

In caso di idoneità l'equipe terapeutico-riabilitativa incontra la famiglia e il Servizio inviante per la condivisione del progetto.

Segue l'attivazione del progetto educativo individuale con monitoraggio a cadenza semestrale effettuato con incontri di tutti gli operatori coinvolti nel percorso riabilitativo dell'ospite. Sono previsti, a seguire, incontri con la famiglia per la condivisione del progetto concordato.

## PROCEDURE D'ACCESSO ACCESSO AL SERVIZIO RESIDENZIALE

L'accesso al Servizio è garantito per minori con disturbi del neuro-sviluppo, disabilità complesse o pluridisabilità.

Le richieste per le suddette tipologie di presa in carico sono così articolate:

- la possibilità dell'inserimento del minore nel servizio residenziale è esclusivamente determinata dall'invio dei Servizi di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza di ASST o IRCCS pubblici o privati accreditati (UONPIA). Valutata e condivisa con il servizio inviante e con la famiglia l'adeguatezza della richiesta, si procede all'inserimento del minore nella realtà istituzionale in base alla disponibilità dei posti liberi.
- Aspetto assolutamente importante e funzionale, per effettuare una presa in carico abilitativa/riabilitativa adeguata ed efficace, è che tutti i servizi sia sanitari che sociali che si occupano del minore, siano sempre coinvolti, insieme alla famiglia, nel percorso di inserimento e permanenza del bambino nella realtà istituzionale.

## DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'INSERIMENTO IN ISTITUTO

1. Per l'accesso all'unità di offerta residenziale, i servizi invianti (UONPIA) devono compilare la richiesta di ricovero su ricettario regionale e la scheda unica di invio e valutazione, compilata sulla base di criteri e strumenti standardizzati e validati (CGI con valutazione non inferiore a 5 e CGAS con valutazione inferiore a 40).
2. Tessera Sanitaria
3. Eventuale Esenzione del Ticket.
4. Codice fiscale.
5. N° 1 fotografia a colori formato tessera.

6. Certificato di residenza e stato di famiglia del minore (anche autocertificazione).
7. Certificato di nascita
8. In caso di separazioni, divorzi, Tribunale Minori, o altro, copia di tutta la documentazione che regoli la vita del minore.
9. Fascicolo consegnato alla prima visita comprendente: informativa in materia di protezione dei dati personali, consenso al trattamento dei dati, consenso utilizzo immagini, modulo di acquisizione del consenso informato per presa in carico riabilitativa, autorizzazione uscite, modulo di autocertificazione, compilato in tutte le sue parti.
10. Certificato delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative effettuate.
11. Esami indispensabili:
  - MANTOUX TEST
  - Markers epatite B e C
  - Anticorpi anti HIV

Si richiedono i seguenti esami ematici:

- EMO e FL
- B12 e folati
- elettroliti
- funzionalità epatica, ammonio
- amilasi pancreatica
- funzionalità renale
- coagulazione
- glicemia, colesterolo HDL, LDL, trigliceridi
- TSH, T3, T4

In corso di terapia neurolettica:

- PRL

In corso di terapia antiepilettica

- dosaggio farmaci antiepilettici

Per la scuola

- Diagnosi funzionale
- Certificazione di disabilità per l'insegnante di sostegno in corso di validità

## MODALITÀ DI INTERVENTO

Le prestazioni legate al progetto d'intervento formulato per ogni assistito nel Servizio, sono di carattere abilitativo/riabilitativo, sanitario, educativo, scolastico, assistenziale e sociale:

### INTERVENTI ABILITATIVI-RIABILITATIVI

- 1) l'intervento abilitativo/riabilitativo è finalizzato al mantenimento o evocazione delle capacità motorie residue, all'abilitazione di funzioni motorie, e alla gestione delle problematiche comportamentali;
  - 2) l'intervento sanitario, collegato all'abilitativo/riabilitativo, comprende:
    - visita specialistica periodica di Neuropsichiatria Infantile e Fisiatria;
    - valutazione della necessità di utilizzare ausili e/o ortesi;
    - diagnosi e cura delle patologie intercorrenti;
    - programmazione dei controlli strumentali e di laboratorio;
    - collegamento con le strutture ospedaliere e/o gli specialisti di riferimento.
- Il personale infermieristico assicura l'assistenza 24/24 ore. L'infermeria dispone di farmaci e presidi necessari alle principali cure. Durante la notte sono garantiti il controllo attivo e gli interventi, in caso di necessità, grazie al servizio di pronta disponibilità dei medici specialisti operanti nella struttura;
- 3) l'intervento educativo si fonda sul progetto educativo individualizzato, che prevede aree di intervento relative alle autonomie di base, all'area affettivo-relazionale e all'area cognitiva attraverso l'utilizzo di vari strumenti:
    - laboratorio di arte-terapia;
    - laboratorio di psicomotricità;
    - stimolazioni sensoriali;
    - uscite sul territorio;
    - abilitazione in acqua
    - ippoterapia

- attività occupazionali;
  - laboratorio di manipolazione;
  - laboratorio di giardinaggio;
  - interventi educativi specifici individualizzati o di gruppo;
  - interventi di Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).
- 4) l'intervento assistenziale viene somministrato per ciò che riguarda le attività della vita quotidiana come igiene personale, alimentazione, abbigliamento e cura della persona. Viene svolto dal personale educativo/assistenziale e dagli infermieri; è garantito nelle 24 ore. La finalità di questo intervento è calibrata, se il quadro clinico di base dell'assistito lo permette, sulla relazione di aiuto e non alla totale sostituzione;
  - 5) l'intervento psico-sociale è di supporto alle famiglie. Gli operatori dell'Istituto preposti, prendono contatti e si occupano della gestione degli incontri con le figure di riferimento significative a livello territoriale, affinché il soggetto ospitato e il suo nucleo familiare non perdano i contatti con il proprio ambiente sociale di vita.

I soggetti ospitati nel servizio Residenziale, possono essere coinvolti, in ulteriori attività integrative a forte valenza abilitativa, quali:

- 6) piscina: la principale finalità per questo tipo di servizio, che prevede la frequenza degli ospiti dell'Istituto in un Centro esterno, può essere schematizzata attraverso i seguenti aspetti:
  - favorire la riduzione dell'ipertono muscolare, inducendo un rilassamento globale;
  - aumentare l'ampiezza dei movimenti e mantenere la residua libertà articolare;
  - rinforzare i vari gruppi muscolari;
  - migliorare l'equilibrio;
  - migliorare l'attività cardio-circolatoria;
  - favorire la socializzazione attraverso un'attività vissuta in modo ludico;
- 7) ippoterapia: si tratta di una tecnica abilitativa

che utilizza il cavallo come mezzo a valenza terapeutica. Questa attività è realizzata in un Centro qualificato, che si trova all'esterno della realtà istituzionale. L'obiettivo è di stimolare il soggetto, che pur non partecipando attivamente alla guida del cavallo, attraverso la sella riceve benefici motori e sensoriali, dati dal movimento dell'animale al passo.

Le principali finalità dell'intervento sono:

- maggior equilibrio;
- reazioni posturali con allineamento capo-tronco-bacino;
- migliore coordinazione;
- maggior tonicità muscolare;
- rilassamento degli arti;
- ampliamento delle facoltà sensoriali;
- maggior rilassamento;
- aumentare i tempi di attenzione;
- maggior capacità di orientamento spazio-temporale;
- ampliare la superficie di contatto con momenti abilitativi vissuti in modo ludico in un ambiente rilassante.

## REGOLAMENTO

### 1) CALENDARIO ANNUALE

È stilato un calendario annuale di apertura del servizio consegnato alle famiglie. Sono previsti rientri in famiglia ogni settimana e durante le chiusure previste dal calendario stesso.

I genitori sono tenuti a rispettare rigorosamente il calendario. Qualsiasi variazione va concordata con l'equipe clinica. È compito dei genitori verificare i giorni di chiusura dell'Istituto comunicati attraverso il calendario; tale informazione sarà esposta anche in bacheca.

### 2) ORARI

ORARIO DI INGRESSO: Domenica dalle 20.00 alle 21.30 seguendo indicazioni con orari programmati L'accoglienza al Piano Terra.

ORARIO DI USCITA: Sabato entro le ore 13.00 seguendo indicazioni con orari programmati e previa segnalazione di arrivo utilizzando il campanello esterno, sala d'attesa esterna al piano terra.

ORARI TELEFONATE AL SERVIZIO EDUCATIVO: dalle 13.30 alle 14.00 e dalle 20.00 alle 21.00 rispettando la programmazione sul ricevimento delle telefonate.

ORARI DI VISITA DEI FAMILIARI: è possibile concordare con gli educatori del gruppo di riferimento l'orario della visita.

### 3) ASSENZE

Le assenze vanno comunicate tempestivamente esplicitando le motivazioni.

In caso di assenza per motivi sanitari (malattia o visite e indagini specialistiche), la comunicazione va effettuata al settore medico-infermieristico e al rientro in struttura va consegnata obbligatoriamente l'eventuale prescrizione medica/farmacologica (rilasciata dal PS, curante, specialista).

In previsione di assenze prolungate è necessario comunicarle ai referenti del servizio che valuteranno la possibilità di proseguire il progetto riabilitativo o procedere con eventuale dimissione.

### 4) IGIENE

La struttura fornisce tutto il necessario per l'igiene, ad eccezione di prodotti specifici per la cura del corpo (per scelta familiare o indicazione specialistica) che sono a carico della famiglia.

### 5) ABBIGLIAMENTO

Verrà consegnato un elenco di indumenti. Ogni Genitore è tenuto a contrassegnare gli abiti del proprio figlio con il numero che verrà indicato. La struttura offre un servizio di lavanderia interna.

### 6) CUCINA

I pasti sono forniti dalla cucina interna, la definizione delle diete e l'organizzazione del menù avviene nel rispetto delle esigenze individuali degli ospiti e con supervisione del medico della struttura.

## 7) TERAPIA FARMACOLOGICA

La struttura fornisce tutti i farmaci necessari per il trattamento di patologie croniche e/o acute/intercorrenti prescritte dai medici interni alla struttura e dal curante. È compito del genitore procurare i farmaci per i periodi di chiusura.

## 8) MEDICO DI MEDICINA GENERALE O PEDIATRA DI LIBERA SCELTA

Durante l'inserimento in struttura il bambino mantiene il proprio pediatra di libera scelta/medico di medicina generale come riferimento e prescrittore. I medici della struttura sono i referenti del progetto riabilitativo e terapeutico e sarà loro premura creare una collaborazione con il medico territoriale.

## 9) INDAGINI ORGANICHE E VISITE SPECIALISTICHE MEDICHE

Le indagini organiche e le visite specialistiche non sono eseguibili all'interno della struttura. I medici della struttura possono, ove ritenuto necessario, richiederle.

La prescrizione spetta al medico curante o al pediatra e l'effettuazione delle stesse è a carico del genitore. I genitori sono tenuti a consegnare al settore infermieristico/medico i referti/esiti delle indagini organiche e visite specialistiche effettuate appena disponibili.

## 10) CONSULENZA FISIATRICA

La struttura si avvale di un consulente medico specialista fisiatra che collabora con l'equipe riabilitativa per l'effettuazione di valutazioni fisiatriche all'ingresso in struttura e per i controlli longitudinali con tempistiche rispondenti alle necessità cliniche.

I genitori saranno verranno per tempo avvisati della visita in programma a cui potranno assistere. È scelta del genitore se avvalersi di questa possibilità o mantenere i riferimenti esterni.

## 11) RICHIESTA DI RELAZIONI CLINICHE

La richiesta da parte dei Genitori di relazioni cliniche inerenti il proprio figlio deve essere

formulata per iscritto compilando il modulo prestampato da richiedere in accettazione. La relazione verrà rilasciata entro 15 giorni lavorativi.

## 12) AGGIORNAMENTO DATI ANAGRAFICI

Qualsiasi cambio dello Stato di Famiglia (cambio di residenza, cambio numero telefonico, ecc.), va comunicato tempestivamente alla Struttura.

## CONTATTI

Qualsiasi contatto con il personale della struttura avviene attraverso il numero del centralino 035.0072200

### SETTORE MEDICO/INFERMIERISTICO

<b>DOTT.SSA BEATRICE BRESCIANINI</b> <i>Neuropsichiatra Infantile</i>	beatrice.brescianini@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>DOTT.SSA ISABELLA COCCO</b> <i>Neuropsichiatra Infantile - Referente Servizio</i>	isabella.cocco@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>DOTT.SSA SARA PARIS</b> <i>Pediatra</i>	sara.paris@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>INFERMIERI</b>	idr.infermeria@fondazioneangelocustode.it 24 h su 24

### SETTORE EDUCATIVO

<b>DOTT.SSA LAURA CANEVARI</b> <i>Analista del Comportamento</i> <i>Referente del Servizio</i>	laura.canevari@fondazioneangelocustode.it Lun. Mart. Merc. Ven.
<b>DOTT. ALESSANDRO CANTONI</b> <i>Analista del Comportamento</i>	alessandro.cantoni@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>EDUCATORI RESIDENZIALE</b>	srm.educatori@fondazioneangelocustode.it da Domenica a Sabato

### SETTORE SCUOLA

<b>DOTT.SSA SILVIA FRATUS</b> <i>Psicologa Referente del servizio Scolastico,</i> <i>Dirigente Scuola Primaria interna</i>	silvia.fratus@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>DOCENTI</b>	insegnanti@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì

### DIRETTORE SANITARIO e RESPONSABILE DI STRUTTURA

<b>DOTT. SSA MARIACHIARA CHIAPPINI</b> <i>Neuropsichiatra Infantile</i>	mariachiara.chiappini@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì
<b>DOTT. SSA CRISTIANA BRIGNOLI</b> <i>Psicologa</i>	cristiana.brignoli@fondazioneangelocustode.it da Lunedì a Venerdì

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN REGIME RESIDENZIALE

	DOMENICA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
7.00		AUTONOMIE PERSONALI	AUTONOMIE PERSONALI	AUTONOMIE PERSONALI	AUTONOMIE PERSONALI	AUTONOMIE PERSONALI	AUTONOMIE PERSONALI
8.30		COLAZIONE	COLAZIONE	COLAZIONE	COLAZIONE	COLAZIONE	COLAZIONE
9.00		SCUOLA	SCUOLA	SCUOLA	SCUOLA	SCUOLA	SCUOLA
12.00		PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO	PRANZO
13.30		IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	RIENTRO IN FAMIGLIA
14.00		IPPOTERAPIA	PISCINA	IPPOTERAPIA	PISCINA	PISCINA	
16.00		MERENDA	MERENDA	MERENDA	MERENDA	MERENDA	
17.00		LABORATORIO ARTETERAPIA	LABORATORIO COMUNIC. CORPOREA	USCITA SUL TERRITORIO	USCITA SUL TERRITORIO	LABORATORIO ESPRESSIVITÀ CORPOREA	
18.30		CENA	CENA	CENA	CENA	CENA	
19.30		IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	IGIENE PERSONALE	
21.00	RIENTRO IN STRUTTURA	ADDORMENTO	ADDORMENTO	ADDORMENTO	ADDORMENTO	ADDORMENTO	ADDORMENTO

## PROCEDURE PER LA DIMISSIONE

Per quanto riguarda il processo di dimissione, l'equipe della struttura si attiva un paio di anni prima, concordando con la famiglia e i Servizi Sociali la ricerca di idonea struttura al momento della dimissione. La struttura potrebbe essere RSD o CDD a seconda delle caratteristiche cliniche del ragazzo. L'equipe dell'Istituto Angelo Custode si rende disponibile per stendere relazione di aggiornamento, interfacciarsi con i Servizi Territoriali. Una volta individuata la struttura che accoglierà il ragazzo, viene definito un progetto ponte che definisce un avvicinamento alla nuova struttura tramite visite organizzate dai nostri operatori.

Al momento delle dimissioni dell'ospite verranno seguite le seguenti procedure:

- Relazione di dimissione dell'ospite, a cura del Medico referente Neuropsichiatra, consegnata alla famiglia al momento della dimissione. Nella relazione viene esplicitato il quadro clinico, l'evoluzione clinica, la terapia farmacologica in atto e il progetto abilitativo.
- Raccolta documentazione cartacea (medico-infermieristica, psicosociale, riabilitativa, educativa), consegnata dai vari operatori in infermeria ed assemblata dal personale infermieristico in un unico faldone cartaceo, da consegnare in accettazione per l'archiviazione. *Si ricorda che al momento dell'archiviazione nel faldone cartaceo va allegata eventuale documentazione precedente (documentazione di eventuale precedente presa in carico ambulatoriale e documentazione precedente attivazione del Fasas) e di eventuale busta contenente documentazione non fotocopiabile.*
- Fasas elettronico.
- Effettuazione colloquio pre-dimissione con la famiglia e l'equipe

- Il giorno della dimissione il medico effettua la dimissione tramite Fasas elettronico.

Alla dimissione del paziente vengono effettuate:

1. verifica degli obiettivi raggiunti all'interno dell'equipe multidisciplinare;
2. stesura della relazione conclusiva che riporta il bilancio complessivo della presa in carico;
3. progettazione di progetti ponte per il passaggio ad altra struttura con il coinvolgimento dei familiari e servizi coinvolti;
4. compilazione della relazione di dimissione che viene consegnata alla famiglia.

La dimissione può avvenire per:

- raggiungimento degli obiettivi abilitativi/riabilitativi
- trasferimento ad altra struttura
- rinuncia al trattamento
- raggiungimento maggiore età

## TEMPISTICHE E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

### RICHIESTA DI RELAZIONI CLINICHE

- La richiesta da parte dei Genitori di relazioni cliniche inerenti il proprio figlio deve essere formulata per iscritto compilando il modulo prestampato da richiedere in accettazione. La relazione verrà rilasciata entro 15 giorni lavorativi

## COME RAGGIUNGERCI



### In auto:

Autostrada A4 uscita Palazzolo  
Sull'Oglio

### In autobus:

da Bergamo Azienda SAB-Consortio  
Bergamo Trasporti Est Linea  
Bergamo-Grumello-Tavernola B.sca

da Iseo Autobus SIA Linea Brescia-  
Iseo-Sarnico

### In treno:

è possibile utilizzare la linea ferrovia-  
ria sino alla stazione di Bergamo e  
successivamente trasferimento in au-  
tobus; da Brescia è possibile utilizzare  
la linea ferroviaria sino alla stazione di  
Iseo e successivamente trasferimento  
in autobus.

### C-DOM Minori

Via Sarnico, 52 - Predore

Tel. 035.0072200

[www.fondazioneangelocustode.it](http://www.fondazioneangelocustode.it)

## SEGNALAZIONI/RECLAMI

Nel caso in cui dovessero emergere disservizi, è possibile effettuare segnalazione o reclamo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato all'ingresso della struttura e indicato con apposita segnaletica.

La segnalazione deve essere effettuata compilando l'apposito modulo (vedi allegato).

La Direzione, in collaborazione con i Referenti dei Servizi, garantirà la predisposizione di azioni di miglioramento entro 15 giorni, previa verifica dell'adeguatezza della segnalazione.

Qualora non si ritenesse la soluzione soddisfacente, l'utente potrà contattare l'UPT O URP della propria ATS di competenza.

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gentilissimo sig./sig.ra,  
al fine di perseguire il miglioramento dei servizi è utile per il servizio ottenere il parere dei familiari.  
Le saremo pertanto 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

---

---

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (familiari)

Annualmente la Fondazione Angelo Custode - sede operativa Istituto di Riabilitazione Angelo Custode di Predore - somministra schede per la rilevazione del grado di soddisfazione sia per gli utenti che degli operatori (caregiver) suddivisi per i diversi servizi.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è situata negli appositi contenitori situati sui diversi piani.

Una volta all'anno viene fatta un'analisi dei risultati che successivamente vengono esposti al pubblico.

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

### SERVIZIO RESIDENZIALE

Gentile Familiare/tutore,  
allo scopo di migliorare il Servizio Residenziale offerto dall'Istituto di Riabilitazione Angelo Custode e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano in direzione o imbuato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

### COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

1 = NO, NON SONO ADEGUATI

2 = SÌ, SUFFICIENTEMENTE

3 = SÌ, DISCRETAMENTE

4 = SÌ, MOLTO

### VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO

	1	2	3	4
Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?				
Gli arredi e le attrezzature presenti presso la struttura sono adeguati?				
Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?				
La pulizia dei locali è adeguata?				
Nel corso degli anni la situazione complessiva degli ambienti come la valuta?				

### VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

	1	2	3	4
L'organizzazione del Servizio, nel suo complesso, è adeguata?				
Il Servizio medico è adeguato?				
Il Servizio Infermieristico è adeguato?				
Il Servizio di cura è adeguato?				
Il Servizio educativo con i progetti sviluppati nel corso dell'anno è risultato adeguato?				
Il Servizio di riabilitazione alla persona è adeguato?				
Il Servizio di lavanderia è stato adeguato?				

### LA COMUNICAZIONE E I RAPPORTI CON LA DIREZIONE

	1	2	3	4
La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel complesso, è adeguata?				
Quando ne ha avuto la necessità, l'ascolto assicurato dalla Direzione su singole questioni poste, è stato adeguato?				
Il colloquio e la disponibilità di confronto degli operatori è stato adeguato?				

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

### SERVIZIO RESIDENZIALE

Gentile operatore,  
allo scopo di migliorare il servizio offerto dalla struttura socio-sanitaria ISTITUTO ANGELO CUSTODE e garantire interventi efficaci ed efficienti, le chiediamo di compilare in tutte le sue parti il seguente questionario, barrando le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano o, a sua scelta, imbuato nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura.

Grazie della collaborazione.

### SCALA DI VALUTAZIONE

1 = PER NULLA ADEGUATO

2 = POCO ADEGUATO

3 = ADEGUATO

4 = MOLTO ADEGUATO

1. Pensi che il tempo a tua disposizione sia adeguato per svolgere il tuo ruolo?

1	2	3	4
---	---	---	---

2. Credi di avere a disposizione le risorse necessarie per svolgere in modo adeguato il tuo lavoro?

2.1 Rispetto alla "formazione"?

1	2	3	4
---	---	---	---

2.2 Rispetto agli "strumenti - ausili"?

1	2	3	4
---	---	---	---

---

## OBIETTIVI FUTURI

Gli obiettivi che nel tempo necessiteranno di essere ulteriormente sviluppati, si possono così sintetizzare:

- Finalizzare e differenziare sempre più gli interventi per gli assistiti in termini di adeguatezza ed efficacia, considerando i limiti determinati dalla patologia di base ma anche le potenzialità residue di funzionamento, al fine di migliorare il più possibile la loro qualità di vita;
- Coinvolgere le famiglie, i servizi clinici e sociali del territorio, le associazioni e le organizzazioni del volontariato, attraverso un'opera di sensibilizzazione mirata, sia nel condividere i progetti individuali, che nel far conoscere la vita e le finalità che caratterizzano l'opera dell'Istituto;
- Monitorare i diversi interventi in termini di risultati osservati e di permanenza del traguardo raggiunto;
- Utilizzare strumenti innovativi per abilitare o riabilitare una persona, in età evolutiva, che vive una situazione di diversa abilità transitoria o permanente;
- Continuare a perfezionare la metodologia di lavoro dell'equipe multidisciplinare, in modo sempre più specifico e sistematico;
- Dare continuità all'aggiornamento professionale in atto per dipendenti e collaboratori, finalizzandolo sempre più alle nuove esigenze legate alla ricerca clinico scientifica;
- Fornire ai volontari tutti gli strumenti di informazione e formazione necessari, affinché la loro presenza sia sempre più significativa ed efficace all'interno dell'Istituto;
- Sviluppare uno stile di lavoro improntato sulla professionalità, ma anche sulla disponibilità umana nella cura per le situazioni di fragilità e di malattia.
- Analizzare la fattibilità di un ampliamento dell'offerta terapeutiche abilitativa e riabilitativa.

L'Istituto di Riabilitazione Angelo Custode ha sede in:  
via Sarnico, 52

**Predore**

Telefono: 035.0072200

