

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. Ulteriori precisazioni e approfondimenti sono riportati negli allegati

2. STORIA della FONDAZIONE ANGELO CUSTODE

La Fondazione Angelo Custode nasce il 1 marzo 2007 sulla scia di una storia che comincia molto prima:

1961: prende avvio l'attività dell'Istituto medico pedagogico Angelo Custode di Predore, voluto dalla Diocesi di Bergamo su iniziativa di Mons. Marco Farina, per la cura e l'assistenza di persone affette da disabilità fisiche, sensoriali e psichiche in età evolutiva.

1979: L'Angelo Custode diviene 'Istituto di Riabilitazione' allo scopo di ampliare ulteriormente l'intervento riabilitativo in età evolutiva, dai primi mesi di vita fino ai 18 anni di età.

1981: Viene aperto il primo Consultorio Familiare diocesano con sede in Bergamo.

1994: Su iniziativa dell'Opera Patronato San Vincenzo e di don Tullio Pelis, nasce 'Casa Betania' per l'accoglienza di disabili fisici o psichici particolarmente gravi. Si tratta di una Casa famiglia con cinque posti per la residenzialità ed una Comunità alloggio con cinque posti per l'accoglienza a tempo determinato (da 8 a 30 giorni). Casa Betania sarà l'esperienza originaria che proseguirà con la creazione del CDD Koinonia e della RSD Michael.

2004: si attiva un Servizio di formazione all'autonomia (SFA) rivolto a persone affette da disturbi dello spettro dell'autismo.

2004: La Diocesi, con l'Opera Patronato S. Vincenzo sottoscrivono un protocollo di intenti con Provincia, Comune e ASL di Bergamo per la realizzazione di un "Progetto di intervento innovativo nel settore dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali rivolti alla grave disabilità" che prevede la attivazione di una Casa Famiglia per disabili, una residenza sanitaria per disabili, un Centro diurno per disabili autistici ed una piscina terapeutica.

Con la costituzione della Fondazione Angelo Custode, nel 2007, la storia prosegue e si arricchisce:

2008: si inaugura il Centro polifunzionale 'Scala di Giacobbe', frutto dell'intesa sottoscritta nel 2004, che comprende:

Casa Famiglia Betania per disabili rimasti privi dell'assistenza familiare ed a grave rischio di emarginazione

Residenza Sanitaria Disabili 'Michael' rivolta a persone adulte con grave disabilità che non dispongono di alcun sostegno sul territorio

Centro diurno disabili 'Koinonia', progetto autismo per l'accoglienza di adulti con grave disabilità con particolare attenzione alla sindrome autistica ed ai disturbi comportamentali gravi

Piscina 'Siloe' con caratteristica terapeutica particolarmente rivolta alla disabilità.

2011: si concretizza il progetto di costituzione di una Rete di *Consultori Familiari* della Diocesi di Bergamo.

Si attiva così a Bergamo un nuovo specifico consultorio dedicato alle problematiche dell'adolescenza e, a seguire, quattro nuovi consultori dislocati sul territorio: a Clusone, Calusco d'Adda, Trescore Balneario (in collaborazione con il Consorzio Valcavallina) e Villongo (in collaborazione con la Comunità Montana Basso Sebino).

2013: *l'Istituto di Riabilitazione di Predore*, iniziatore e capostipite della storia che successivamente si è sviluppata, entra a far parte della Fondazione Angelo Custode, completando la filiera dei servizi alla disabilità, dai minori agli adulti.

2015: la Fondazione si arricchisce di una nuova linea di attività: una struttura extraospedaliera ad alta integrazione sanitaria per pazienti affetti da HIV/AIDS denominata *'Casa alloggio Don Bepo'*.

2018: nasce la *RSD Casa 'Amoris Laetitia'* che si rivolge a minori con disabilità anche complessa, in situazione di cronicità e fine vita, non assistibili a domicilio, che possono presentare fragilità e compromissioni importanti nell'aspetto sanitario, fisico, psichico, sensoriale e sociale. Il servizio vuole offrire anche un aiuto/sostegno ai genitori e familiari degli ospiti.

3. MISSION E SISTEMA VALORIALE DI RIFERIMENTO

La Fondazione, voluta dalla Diocesi di Bergamo, opera per la promozione della vita umana e della famiglia attraverso l'offerta di servizi sociosanitari rivolti alle persone che vivono condizioni di disabilità o fragilità sociale. La famiglia rappresenta un riferimento importante per l'azione della Fondazione che, oltre a strutture tipicamente sociosanitarie, gestisce una rete di Consultori Familiari.

L'azione della Fondazione, che si svolge nell'alveo dell'insegnamento sociale della chiesa cattolica, si caratterizza per una particolare relazione con le diverse realtà della Diocesi di Bergamo e, più in generale, del territorio, con l'obiettivo di favorire una diffusa sensibilizzazione nei confronti delle situazioni di fragilità e disabilità al fine di accrescere l'inclusione sociale delle persone e sviluppare una coscienza comune.

In linea con gli orientamenti della Caritas Diocesana Bergamasca, la Fondazione privilegia quella tipologia di servizi ai quali la società risponde con più difficoltà e che hanno la caratteristica di 'segno' dell'impegno della Chiesa di Bergamo a favore degli 'ultimi', per offrire loro una possibilità di vita dignitosa e piena.

La Fondazione intende in tal modo non solo assistere e sostenere le singole persone e le loro famiglie, ma contribuire ad arricchire e rafforzare il tessuto della nostra vita sociale, lavorando per la costruzione di 'reti' di servizi e di 'reti' di comunità. Ciò permette anche a coloro che si trovano a vivere situazioni di fragilità di contribuire alla costruzione di legami ed accrescere la qualità della vita della comunità sociale.

I principi di riferimento della Fondazione, ai quali gli organi di governo e le strutture operative informano la propria azione, sono quelli che prendono avvio dall'ispirazione cristiana del servizio alla persona e che mirano a creare le condizioni migliori per l'edificazione di una comunità solidale e attenta agli ultimi come principio di valore della società tutta.

In particolare si individua la necessità di sollecitare la partecipazione, lo spirito di solidarietà umana e sociale identificato come modo di essere legato alla comunità di appartenenza; comunità riscoperta come spazio di equilibrio tra bisogni e servizi, come luogo dove progettare la solidarietà sociale come qualità di vita.



Del resto molti valori acquisiti dalla nostra civiltà sono condivisi dalle Istituzioni Pubbliche che hanno manifestato nella legislazione vigente i principi direttivi dell'intervento che si viene a proporre. A titolo di esempio si citano:

- il rispetto del principio per cui ogni uomo è portatore di dignità e di diritti inalienabili indipendentemente dalle proprie condizioni personali e sociali;
- il servizio alla persona, intesa sia come individuo che come gruppo sociale, servizio alla persona soprattutto quando vive in situazione di fragilità, di povertà fisica e/o psichica, di emarginazione sociale, di esclusione e di abbandono;
- tolleranza, intesa come capacità di accogliere, di ascoltare e di capire i problemi degli altri come disponibilità personale all'accettazione di tutti con le loro difficoltà e le loro diversità;
- apertura ed integrazione al territorio e alla gente;
- attenzione alla sperimentazione, all'innovazione ed alla progettualità locale.

Nello specifico la "**Mission**" della **R.S.D. Michael** è rivolta 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.

4. INFORMAZIONI GENERALI E DESCRIZIONE UNITA' DI OFFERTA

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

L'RSD risponde in maniera globale alle finalità di cura e di accoglienza di persone con grave disabilità fisica, psichica, cognitiva e relazionale.

L'RSD Michael è una struttura a carattere residenziale a ciclo continuativo, 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.

La RSD è strutturata su 3 piani.

1. Al piano terra è presente un angolo ristoro con erogatori di bevande e merende.
2. Al piano primo si trovano: l'ambulatorio medico, un locale infermeria i locali polifunzionali, la sala da pranzo, una saletta per i colloqui e gli spogliatoi del personale e un locale lavanderia.
3. Al piano secondo sono disponibili: 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.

5. UTENZA: CONDIZIONI 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 psichiatrici.



Le richieste possono essere fatte dalla famiglia (o tutore) e/o dai servizi territoriale di riferimento quando la famiglia è assente.

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, esprimendo parere in forma scritta.

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**.

6. 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. Il

Nel corso dei successivi 7 giorni i componenti dell'equipe multi professionale concorrono a definire il Piano Individualizzato finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi 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: incompatibilità delle caratteristiche dell'assistito (peggioramento senile, compromissione psichiatrica, ecc.) con gli altri ospiti della struttura o per scelta della famiglia;
- 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);
- trasferimenti ad altra struttura al raggiungimento dell'età di 65 anni;
- decesso dell'utente.

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.

In caso di dimissione volontaria dalla Struttura da parte della famiglia/tutore dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare al responsabile delle relazioni con il pubblico, almeno 15 giorni prima, in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento.

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.

7. GIORNATA TIPO

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

Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione, così come il servizio educativo, in grado di migliorare la qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Nella vita della struttura vi sono, inoltre, momenti di aggregazione in cui tutti gli ospiti sono invitati a partecipare con il coinvolgimento dei familiari.

ORA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE
07.00 – 08.30	Risveglio igiene e Terapia Farmacologica	Sveglia e igiene personale Intervento per incontinenti. Vestizione dell'ospite. Trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
08.30 – 9.10	Colazione	La colazione è servita nella sala da pranzo, Distribuzione della terapia farmacologica.
09.30 – 11.00	Attività riabilitative fisiche e cognitive e attività assistenziali	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai progetti personalizzati: Fisioterapia: il fisioterapista esegue terapie individuali e/o di gruppo Servizio Educativo: l'educatore svolge l'attività secondo il programma giornaliero e settimanale. Cura della persona: nei giorni previsti, gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati dal parrucchiere e dal podologo. Nel frattempo il personale ASA/OSS esegue con continuità l'intervento assistenziale e di accudimento
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	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 l'attività occupazionale con l'educatore.
13.30 – 15.00	Riabilitazione a letto	Trattamenti riabilitativi di alcuni ospiti al letto, su indicazione medica e fisioterapica.
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. Somministrazione della merenda.
16.00 – 18.00	Attività	Proseguono attività fisioterapiche e educative
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	Messa a letto: 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.

8. ORARIO DI FUNZIONAMENTO DELLA RSD MICHAEL

La RSD funziona 365 giorni all'anno per le intere 24 ore.

Si può accedere, previa comunicazione, **dalle 08.00 alle 20.00, per 365 giorni all'anno**, mentre l'accesso dalle 20.00 alle 08.00 deve essere autorizzato dalla Direzione generale e/o dalla Direzione Sanitaria.

L'accesso ai nuclei può avvenire nei medesimi orari, ma non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale, delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti, se non per aiutare il proprio familiare nella consumazione delle pietanze, previo accordo con la direzione sanitaria.

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. La persona incarica all'accoglienza è la Responsabile della unità di Offerta.

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla struttura; ciò avviene in base alle modalità particolari descritte nel "Regolamento interno" e agli obiettivi individuati nel Progetto Individualizzato.

9. 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;
- accompagna l'ospite alle visite specialistiche programmate (quando necessario).
- verifica 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 compromessi;
- collabora 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 dell'intervento accuditivo-assistenziale dell'assistito 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 Progetto educativo individualizzato finalizzato a:

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

Queste finalità vengono raggiunte attraverso:

- l'offerta di attività per favorire il relax e la positiva convivenza con gli altri ospiti, l'individuazione di interventi volti a mantenere e/o a sviluppare gli interessi dell'ospite: film, musica, uscite, attività ludiche, animative, pet therapy, ecc.
- il concretizzare una qualità di vita centrata sulla dignità della persona a partire dai piccoli gesti legati alla quotidianità: abitudine del caffè, momenti beauty, ecc.
- il proporre attività creativo-manuali (pittura, disegno, bricolage, orto, ecc.), espressivo-corporee (laboratorio di teatroterapia, animazione musicale, ginnastica, piscina, ippoterapia) culturale (visite a musei, mostre, ecc.).
- l'organizzare, in collaborazione anche con il volontariato, iniziative finalizzate all'integrazione degli ospiti con il territorio.

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.

10. PERSONALE

Nella RSD l'assistenza è garantita da un'équipe multidisciplinare, composta da

- Responsabile unità di offerta
- Direttore sanitario
- Medico di struttura
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori professionali
- Ausiliari socio-assistenziali /oss

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

Tutto il personale operante in struttura è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento, in cui sono riportati: fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

L'équipe multiprofessionale di riferimento per ogni assistito, si incontra una volta al mese e 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 il tutore.

Ogni giorno viene svolto al cambio turno il passaggio consegne tra i diversi operatori e vengono definite equipe di confronto una volta al mese e al bisogno.

11. TIPOLOGIA DI RETTA

La retta prevista è di **€ 60,00** al giorno, per i nuovi ingressi.

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.

Servizi di amministrazione e di relazione con i familiari:

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 al minore 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

12. 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 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.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'Ospite, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c.

13. 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 del secondo 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.

La **segnalazione di reclami e/o di disservizi** può essere fatta compilando il modulo presente al piano terra e lasciato nella cassetta delle lettere ubicata accanto ai moduli. Settimanalmente la responsabile dell'unità controlla il contenuto della sopraccitata cassetta delle lettere.

Entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e/o disservizio verrà data risposta scritta contenente le valutazioni effettuate ed eventuali accorgimenti attivati, nella logica di miglioramento costante del servizio.

14. 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.

15. 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.



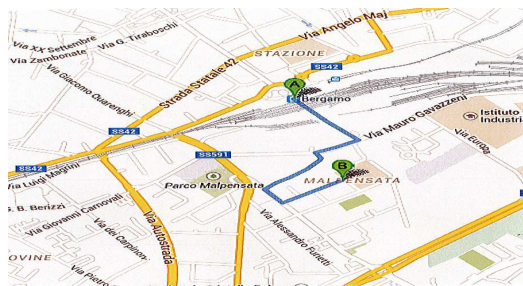
- Rilascio della copia della documentazione socio-sanitaria: La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta. La copia 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.

16. 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

- Direttore Generale - Dott. Giuseppe Giovanelli - mail: ggiovanelli@dir.fondazioneangelocustode.it
- Responsabile della RSD – Attilio Viscardi – mail: responsabiledisadulti@sdg.fondazioneangelocustode.it
- Direttore Sanitario – dott.ssa Celeste Comotti
- Medico di struttura – dott. Giorgio Azzarà
- Amministrativo - Stefania Ravasio – mail: amministrazione@sdg.fondazioneangelocustode.it

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

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

Febbraio 2020

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

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 il le risposte che riterrà più aderente al suo giudizio. Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere spedito, consegnato a mano o imbucato nell'apposito contenitore.

Grazie della collaborazione.

A. VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI CHE OSPITANO IL SERVIZIO

1. *Gli ambienti che ospitano il Servizio, nel loro complesso, sono adeguati?*

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente 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 sì, in modo sufficiente no, non sono adeguati
Se non adeguati indicare per quale ragione

.....

3. *Lo stato di manutenzione dei locali è adeguato?*

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguato
Se non adeguato indicare per quale ragione

.....

4. *La pulizia dei locali è adeguata?*

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

5. *Nel corso dell'anno, la situazione complessiva degli ambienti è:*

migliorata rimasta stabile peggiorata
Se peggiorata, indicare per quale ragione

.....



B. VALUTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'organizzazione del servizio, nel suo complesso, è adeguata?:

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

2. Il servizio medico è adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

3. Il servizio infermieristico è adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

4. Il servizio di assistenza alla persona è adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

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

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

6. Il servizio di riabilitazione alla persona è adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

7. Il servizio di ristorazione è stato adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

8. Il servizio lavanderia è stato adeguato?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

C. LA COMUNICAZIONE ED I RAPPORTI CON LA DIREZIONE

1. La modalità di comunicazione del Servizio nei suoi confronti, nel suo complesso, è adeguata?

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

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

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata non ne ho avuto necessità
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

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

sì, molto sì, discretamente sì, in modo sufficiente no, non è adeguata
Se non adeguata indicare per quale ragione

.....

Se ha delle specifiche osservazioni o indicazioni da fornire alla direzione può riportarle di seguito

.....

.....

.....

Data _____