



**LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE**



**Residenza Sanitaria Disabili Mons. Adriano Bernareggi  
Bonate Sotto – via Garibaldi, 15**

## **CARTA DEI SERVIZI**

*Redatta in conformità alla d.g.r. n. 18334 del 23.07.04 e s.m.i.*

**Aggiornamento: gennaio 2017**

La Carta dei Servizi Sanitari è il patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- Imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi.
- Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
- Definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa.
- Organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini.
- Ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria per Disabili è quindi quello di informare il modo in cui è organizzata la struttura, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione della struttura.

Nello specifico la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti.
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi.
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni.
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

LA RSD rende pubblica la propria Carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- L'ente che gestisce il Servizio.
- L'organizzazione del Servizio.
- Le sue modalità di funzionamento.
- I servizi forniti.
- I fattori, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti.
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.
- La partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del servizio.
- Le modalità di reclamo.

LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

Nel 1963, decimo anniversario della morte di Mons. Adriano Bernareggi, Vescovo di Bergamo dal 1936 al 1953, la Diocesi di Bergamo gli dedicò l'istituto per i bambini oligofrenici che si stava costruendo a Bonate Sotto.

La Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) di Bonate Sotto è stata aperta il 17 Aprile 2001 dall'ATS di Bergamo, Dipartimento ASSI - Servizio Disabili e dai Distretti Val Brembana, Valle Imagna e Villa d 'Almè e Isola Bergamasca.

## UNITÀ D'OFFERTA

La Residenza Sanitaria per Disabili accoglie ospiti soggetti portatori di handicap grave, impossibilitati in via temporanea o permanente a rimanere nel proprio nucleo familiare. La RSD ha caratteristiche di struttura residenziale ed è organizzata in modo da garantire prestazioni sanitarie, educative ed assistenziali ed ogni opportuna misura di sostegno psicologico nonché attività elementari di socializzazione.

La RSD non si costituisce come "istituzione chiusa" bensì deve risultare servizio aperto all'esterno nella logica della massima integrazione con le offerte presenti sul territorio.

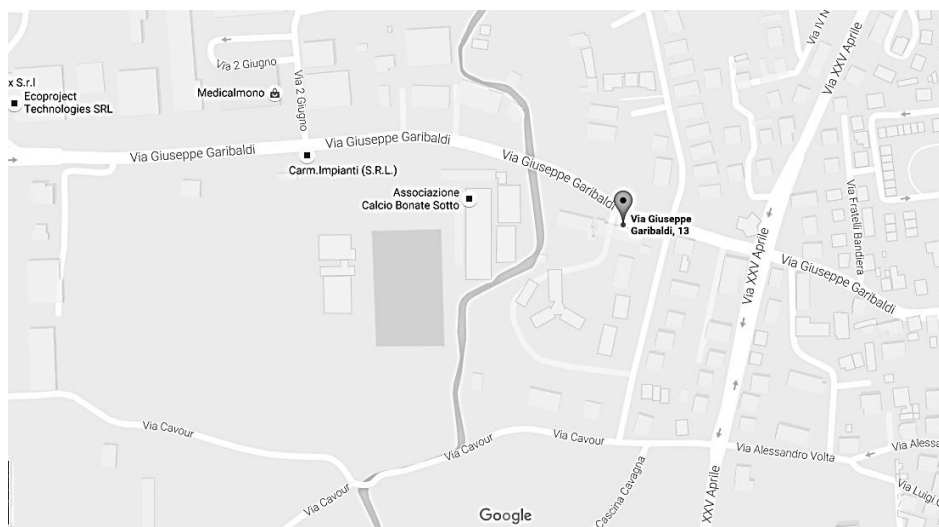
L'obiettivo prioritario è costruire un percorso di interventi integrati tra le diverse figure professionali per realizzare progetti individuali efficaci ed efficienti.

## PRESENTAZIONE

La RSD è accreditata con D.G.R. n. 18563 del 5/8/2004 per 20 posti letto, tutti a contratto, è gestita in accreditamento dalla Lavorare Insieme Cooperativa Sociale di Almè come da Decreto di Regione Lombardia N. 11342 del 15 dicembre 2015.

La struttura è inserita nell'Ambito Distrettuale Isola Bergamasca – Bassa Val San Martino, Distretto ASST Bergamo Est, con oltre 112.700 abitanti, distribuiti su 24 comuni.

La sede del servizio, di proprietà della ATS della Provincia di Bergamo, si trova in Bonate Sotto in Via Garibaldi, 15 ed è raggiungibile in auto da Via Garibaldi ed in autobus di linea Locatelli da Bergamo e dai paesi limitrofi.



La struttura consiste in un monoblocco rialzato di un unico piano. All'esterno è possibile usufruire di un piccolo spazio verde. Tutti gli ambienti interni sono climatizzati.

La ricettività è di 20 posti in camere a due letti o singole, con bagni attrezzati; dispone inoltre di locali per attività di socializzazione quali refettorio, sala TV e attività, di un'attrezzata palestra per attività riabilitativa e di mantenimento. Vi è inoltre presente uno studio medico, un'infermeria e due uffici amministrativi.

Zona notte	Zona attività	Zona amministrativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 camere da letto doppie</li> <li>• 5 bagni attrezzati</li> <li>• 1 bagno assistito</li> <li>• 1 locale vigilanza notturna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala attività e TV</li> <li>• 1 bagno attrezzato</li> <li>• 2 bagni</li> <li>• 1 camera da letto singola</li> <li>• 1 palestra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala da pranzo con piccola cucina attrezzata</li> <li>• 2 uffici amministrativi</li> <li>• 1 infermeria / studio medico</li> <li>• 2 bagni per il personale e visitatori</li> <li>• 1 piccola lavanderia e magazzino</li> <li>• 1 camera singola con bagno</li> </ul>

### RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI

I rapporti giuridici ed economici per la gestione della RSD sono regolati dal contratto stipulato con l'Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo e dal Contratto d'Ingresso dell'ospite.

### OBIETTIVI

Gli obiettivi della RSD, volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile e il sostegno alla famiglia, sono i seguenti.

#### Per l'ospite

- Supportare il soggetto nella sua evoluzione globale teso al raggiungimento della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia.
- Promuovere la qualità di vita del soggetto con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

#### Per la famiglia

- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi e di cura.

#### Per il territorio

- Raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio. Sarà compito della Residenza Sanitaria per Disabili inviare annualmente al Servizio Sociale di riferimento una relazione in merito al progetto a favore dell'ospite.

### MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

#### Visite alla struttura

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

All'interno della struttura viene individuata la figura del Coordinatore come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

### **Visite alla struttura – familiari ed amici degli ospiti**

Per favorire il più possibile la tenuta di reti relazionali significative preesistenti all'inserimento dell'ospite in RSD, non esistono di fatto giorni di visite o fasce orarie vincolanti.

Vengono tuttavia individuati dei momenti maggiormente favorevoli così come sotto indicato: mercoledì, sabato e domenica dalle ore 9.30 alle ore 18.00.

Al di fuori dei suddetti criteri e nella fascia oraria 20.00–8.00 è possibile effettuare visite previa comunicazione telefonica ed accordo con il Coordinatore della struttura.

La scelta di accessi regolamentati vuole essere garanzia di un regolare svolgimento delle attività programmate. Per esigenze particolari è possibile concordare accessi alla struttura personalizzati.

### **Destinatari**

La RSD accoglie persone disabili gravi/gravissimi (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza. L'accoglienza è prevista per i disabili con età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Il disabile minore di età potrà essere eccezionalmente accolto solo in presenza delle seguenti tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno.
2. Una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte dell'ATS di residenza e della U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato.
3. Disponibilità dell'Ente Gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La domanda inoltrata all'Ente Gestore è soggetta alla valutazione di appropriatezza da parte del Servizio Accreditamento, Controllo, Appropriatezza e Qualità dell'ATS. Il giudizio di appropriatezza dell'ATS è trasmesso all'Ente Gestore che ne cura la comunicazione al Servizio Sociale Comunale.

### **Ammissioni**

La Lavorare Insieme Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

Per accedere alla RSD è necessaria la presentazione all'Ente Gestore di apposita domanda da parte del Servizio Sociale comunale di residenza su richiesta dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. La modulistica può essere richiesta presso il Servizio, oppure presso gli uffici della Lavorare Insieme Cooperativa Sociale, o scaricabile dal sito internet [www.cooplavorareinsieme.it](http://www.cooplavorareinsieme.it).

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92.
- Relazione Sociale del Servizio Sociale del Comune di provenienza motivante la richiesta.
- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione
- Copia del Codice Fiscale, Tessera Sanitaria.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

Le domande di ammissione vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

1. Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.

2. Priorità alle situazioni caratterizzate da elevato carico assistenziale o da difficile situazione familiare.
3. Priorità ai disabili privi di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto.
4. Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
5. Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio interessato durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

Se necessario, prima di esprimere un parere di idoneità o non idoneità, la Lavorare Insieme Cooperativa Sociale può incaricare una o più figure professionali, che operano all'interno del Servizio, di svolgere una osservazione scritta preliminare dell'ospite, presso il domicilio o altra struttura.

La priorità per l'inserimento alla RSD, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale e valutata comunque l'urgenza della situazione.

Gli inserimenti vengono programmati nel rispetto degli accordi annualmente definiti con l'ATS, vincolati al budget prestabilito.

### **Contratto d'Ingresso**

Come previsto dalla normativa regionale vigente l'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile presso il servizio.

### **Dimissioni**

La Lavorare Insieme Cooperativa Sociale valuta anche le dimissioni secondo i seguenti criteri:

- Età anagrafica dell'ospite (65 anni come definito dalla normativa regionale).
- Impossibilità di erogare da parte della struttura un programma individualizzato, condiviso dalla famiglia, che soddisfi, in modo adeguato i bisogni dell'ospite.
- Aggravamento della situazione sanitaria/assistenziale/educativo per la quale è richiesto un intervento che la RSD non è in grado di erogare.

Nell'attuare la procedura di dimissione, il servizio garantisce la tutela dei diritti delle persone assistite e assicura la continuità delle cure nel caso di trasferimento ad altre strutture.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **Schema giornata tipo**

7.00 - 8.30	Risveglio e igiene personale
8.30 - 9.30	Colazione e igiene orale
10.00 - 12.00	Inizio attività come da programma settimanale
12.00 - 13.30	Pranzo e igiene orale
14.00 - 15.45	Inizio attività come da programma settimanale
16.00 - 16.45	Merenda
17.30 - 19.00	Igiene personale
19.00 - 20.30	Cena e igiene orale
20.30 - 22.00	Animazione e/o riposo notturno
22.00 - 7.00	Riposo notturno

## **Attività**

La RSD assicura agli ospiti servizi e attività in ambito educativo, assistenziale, riabilitativo, sanitario, psico-sociale come elencato di seguito nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità (come previsti dalla classificazione S.I.Di. e dai FA.SA.S. individuali) si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei Progetti Individualizzati.

### Attività educative e riabilitative

- Attività cognitive (spesa)
- Attività artistico-espressivo (laboratorio artistico-espressivo)
- Attività riabilitative (piscina, riabilitazione motoria, mantenimento motorio)
- Attività di stimolazione sensoriale (Musicoterapia, lab musicale)
- Attività di economia domestica (risignificazione del quotidiano)
- Attività di cura alla persona (igiene, parrucchiere)
- Attività di tempo libero e uscite in collaborazione anche con associazione di volontariato locali (gite CAI, mercato, gite lago, bar, ristorante)

### Prestazioni sanitarie, psicologiche ed assistenziali

- Prestazioni mediche e infermieristiche
- Integrazione ed accesso alle prestazioni specialistiche garantite da SSN
- Assistenza igienica completa (cure igieniche quotidiane, bagno o doccia da programma individuale)
- Assistenza alla cura estetica della persona
- Assistenza e cura nell'abbigliamento
- Assistenza alla posturazione
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici
- Sorveglianza, assistenza notturna
- Sorveglianza, assistenza e risposta ai bisogni durante periodi di allettamento
- Prestazione di supporto psicologico
- Servizio mensa
- Servizio di guardaroba, lavanderia
- Organizzazione e formazione del personale
- Servizio di pulizia generale
- Forniture farmaci, presidi per l'incontinenza e ausili protesici non personalizzati

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza la RSD potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne presso cui articolare le diverse attività in modo flessibile, favorendo il rapporto tra gli ospiti e le agenzie del territorio.

Nota: le attività citate sono solo alcune di quelle programmabili e sono a titolo esemplificativo. Per ogni ospite è prevista una programmazione personalizzata delle attività in relazione agli obiettivi del Progetto Individualizzato.

### **Strumenti operativi utilizzati: FASAS (Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario)**

Il FASAS è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'assistito. Il FASAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

Il FASAS ha la funzione di:

- Raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia.
- Definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità.
- Consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali e altri servizi.

### **Personale**

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Pertanto la RSD, nell'ambito della propria fisionomia e in relazione ai Progetti Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti figure professionali.

**Il Coordinatore della Struttura:** coordina tutto il personale dipendente, assicurando il buon funzionamento e gli standard gestionali.

Verifica l'efficacia dei servizi afferenti; controlla e segnala eventuali disfunzioni strutturali. Mantiene costantemente i rapporti con gli organi istituzionali (ATS, Comuni, Scuole, Associazioni, Volontariato).

Relaziona periodicamente ai singoli servizi inviati in merito al raggiungimento degli obiettivi dei soggetti inseriti nella struttura.

**Medico di Medicina Generale:** è responsabile dello stato di salute degli ospiti, con una presenza programmata all'interno della struttura, definisce e coordina i diversi interventi sanitari.

Il servizio di medicina di base è garantito sulle 24 ore.

**Medico Neurologo:** nella propria specificità collabora alla definizione degli interventi sanitari e alle terapie da prescrivere ai singolo soggetti.

Collabora alla definizione di valutazioni psichiche e funzionali degli ospiti.

**Psicologo:** interviene nelle situazioni problematiche che richiedono sia un supporto individuale che di gruppo; supervisiona i momenti d'equipe e si relaziona con i famigliari degli ospiti. Coordina e supervisiona gli interventi educativi verificandone l'efficacia.

**Fisioterapista/Tecnico della Riabilitazione Motoria:** è referente dei progetti riabilitativi degli ospiti.

**Educatori Professionali:** sono responsabili della progettazione e attuazione delle attività. Si occupano della progettazione, attuazione e verifica degli interventi educativi individuali e di gruppo.

**Infermieri Professionali:** sono responsabili dell'assistenza globale degli ospiti, istruiscono il personale addetto (OSS/ASA) per l'esecuzione delle mansioni a loro affidate.

**OSS/ASA:** eseguono le mansioni di loro competenza relativamente alla gestione globale della persona, sono responsabili della tutela e vigilanza degli ospiti e dell'assolvimento dei bisogni primari degli ospiti.

È presente in struttura, ubicata in zona amministrativa, visibile e consultabile, una bacheca ove sono affissi i cartellini di riconoscimento individuali del personale, riportanti: foto tessera, cognome, nome e ruolo professionale ricoperto all'interno del servizio. A causa delle fragilità comportamentali degli ospiti gli operatori non possono indossare il cartellino identificativo.



## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- Il rappresentante dei genitori (eletto dagli stessi ogni due anni) può richiedere incontri con il coordinatore, i referenti dell'ATS e del territorio ed anche riunioni di tipo assembleare per affrontare specifiche questioni.
- Ogni genitore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità.
- I genitori, previa richiesta, hanno la possibilità di incontrarsi presso la RSD in assemblea, convocandosi autonomamente tramite i loro rappresentanti.
- Le famiglie vengono convocate dal coordinatore della RSD per la presentazione del progetto generale almeno una volta l'anno.

### **Diritti e doveri delle famiglie**

La RSD riconosce l'importanza del rispetto assoluto della valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

L'utente ha diritto:

- A essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni.
- Al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita.
- All'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona per migliorare la qualità della propria vita.
- All'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

La famiglia ha diritto:

- All'informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dalla RSD.
- A partecipare alla vita della RSD, secondo le modalità concordate e promosse dall'équipe socio-educativa.
- Alla segretezza sui dati del relativo familiare disabile rispettando la legge sulla privacy.
- A presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- D'informare il coordinatore della RSD di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare disabile.
- Di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo.
- Di rispettare il lavoro degli operatori.

## SERVIZI OFFERTI

### **Servizio ristorazione**

I menù, con caratteristiche stagionali, saranno concordati preventivamente con il responsabile dietista dell'ATS.

A tutti gli ospiti verranno serviti i seguenti pasti così articolati: primo piatto, secondo piatto, pane, contorno, frutta e bevanda, con la possibile alternativa di affettati e formaggi in sostituzione al secondo piatto.

Per la colazione si prevede la preparazione all'interno della RSD offrendo latte, caffè, thé, con biscotti o fette biscottate, yogurt, frutta e corn-flakes.

Per merenda verrà stilato un programma settimanale diversificato a seconda della stagione.

Per gli ospiti con problemi di masticazione i cibi verranno offerti con particolare cura ricorrendo alla frullatura e allo sminuzzamento del cibo o utilizzando prodotti omogeneizzati.

La stessa attenzione verrà posta nel caso di diete particolari prescritte dal medico., riportate in cartella sanitaria e nel PAI.

È opportuno ricordare che il pranzo, preparato poco tempo prima, verrà servito di norma alle ore 12, mentre la cena alle ore 19.00.

Presso la struttura ogni famiglia può richiedere in ogni momento copia del menu stagionale, strutturato su una rotazione quadrisettimanale.

### **Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti**

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è affidato ad una ditta esterna. Tutti i parametri di igienizzazione sono verificati periodicamente dall'ente gestore.

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

La struttura offre agli ospiti, in relazione a progetti individuali specifici, i seguenti servizi aggiuntivi a pagamento:

- Soggiorni climatici
- Servizio di parrucchiere-estetista

### **Programmazione e Formazione**

Il personale tecnico (Educatori Professionali e Infermieri) svolge mensilmente un'equipe organizzativa finalizzata a migliorare efficacia ed efficienza delle proprie attività specifiche.

Tutto il personale è coinvolto nelle equipe di progettazione e verifica dei singoli progetti individuali degli ospiti (le rivalutazioni sono semestrali).

Al personale sono garantiti, ogni anno, percorsi formativi e di aggiornamento oltre che attività di supervisione.

### **Retta giornaliera massima a carico agli ospiti**

È applicata un'unica tariffa giornaliera di euro 56,73 più IVA.

La quota di compartecipazione alla retta socio assistenziale a carico delle famiglie è determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate.

La retta deve essere versata entro sessanta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata bimestralmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.

Si precisa che la quota a carico dell'utenza non copre i costi derivanti da attività integrative con finalità ricreative (pasti aggiuntivi, biglietti di accesso a strutture ricreative, biglietti per il trasporto pubblico...). I costi di queste attività vengono di volta in volta preventivamente comunicati alle famiglie che danno/non danno l'assenso.

Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).

La retta mensile non comprende, inoltre, servizi aggiuntivi quali:

- Visite mediche specialistiche private.
- Trasporto con autoambulanza al di fuori delle chiamate di urgenza con accesso in PS tramite il servizio 112.
- Protesica personalizzata non standard richiesta dalla famiglia.
- Arredi personalizzati non standard richiesta dalla famiglia.
- Servizio di lavanderia per indumenti che necessitino di trattamenti diversi dal lavaggio in acqua standard.
- Attività sperimentali o individuali che prevedano un costo di partecipazione.

## **SISTEMI DI VALUTAZIONE**

### **Questionari di soddisfazione**

Annualmente viene distribuito sia ai familiari che agli operatori un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno.

Attraverso questo strumento è possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti alla RSD e il raggiungimento degli obiettivi della Struttura e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

### **Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele**

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (allegato), che è possibile richiedere al Coordinatore della RSD, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati.

È sempre possibile, inoltre, per reclami o controversie sull'erogazione del servizio, rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela istituito presso l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 e/o presso le sedi distrettuali.

### **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria**

È adottato un regolamento che disciplina le modalità di esercizio del 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. Il modulo è disponibile presso il servizio.


L'accesso alla visione della documentazione è gratuito, in caso di richiesta di copia di uno o più documenti viene richiesto il solo costo di duplicazione che è specificato nel modulo di richiesta.

## RECAPITI

A.T.S. della Provincia di Bergamo – Dipartimento A.S.S.I. Servizio Disabili – via Gallicciolli n.4 – 24121 Bergamo
Tel. 035 385377 - 385378
Fax. 035 385380
e-mail: <a href="mailto:servizio_disabili_bergamo@asl.bergamo.it">servizio_disabili_bergamo@asl.bergamo.it</a>

RSD di Bonate Sotto Via Garibaldi 15 Coordinatore: Luca Vavassori
telefono 035 994793 – fax 035 4943975
e-mail: <a href="mailto:luca.vavassori@cooplavorareinsieme.it">luca.vavassori@cooplavorareinsieme.it</a>

Ente Gestore: LAVORARE INSIEME COPERATIVA SOCIALE Sede: Passaggio della Costituzione n. 1 - 24011 Almè
Tel. 035 543626
Fax. 035 544041
e-mail: <a href="mailto:segreteria@cooplavorareinsieme.it">segreteria@cooplavorareinsieme.it</a>
C.F. P.I. 01603020163
Iscrizione Registro Imprese BG 01603020163
Iscrizione Albo Cooperative N° A114226

	<b>Mod_RECFAM_SchedaReclamiFamiglie</b>	Revisione n° 01 del 1 dicembre 2016
	Redatto da Graziano Tancredi	

**Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari per esprimere apprezzamenti e/o lamentele**

Al Coordinatore del CDD/RSD \_\_\_\_\_

**Generalità di chi scrive**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Generalità dell'ospite**

Nome e Cognome \_\_\_\_\_.

**Oggetto della comunicazione**

- Suggerimento
- Apprezzamento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

---



---



---



---



---




---



---

**STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE**

	<b>Mod_RECFAM_SchedaReclamiFamiglie</b>	Revisione n° 01 del 1 dicembre 2016
	Redatto da Graziano Tancredi	

### STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

SERVIZIO: \_\_\_\_\_

ANNO: \_\_\_\_\_

#### INFORMAZIONI GENERALI

Tipologia dell'intervistato	Età dell'intervistato
<input type="checkbox"/> Familiare (indicare il rapporto di parentela) _____	<input type="checkbox"/> 20 - 30 <input type="checkbox"/> 30 - 40
<input type="checkbox"/> Amministratore di Sostegno	<input type="checkbox"/> 40 - 50
<input type="checkbox"/> Tutore	<input type="checkbox"/> > 50

Anno di inserimento dell'ospite presso la RSD: \_\_\_\_\_

#### ASPETTI ALBERGHIERI

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON SO
1. È soddisfatto, in generale, dell'ambiente e dell'ospitalità offerta (camere, spazi comuni, servizi igienici, confort, pasti, menù)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le chiediamo, inoltre, di esprimere anche una valutazione specifica per ognuno dei seguenti servizi offerti:

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON SO
a. Gradevolezza degli spazi personali (letto, armadio, comodino...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presenza di spazi collettivi di socializzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Temperatura e ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Pulizia e igiene degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Servizio lavanderia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Pasti (qualità, quantità, varietà, orari)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON SO
2. È soddisfatto dell'assistenza medica garantita dal centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					
3. È soddisfatto dell'assistenza infermieristica garantita dal centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					
4. È soddisfatto degli interventi riabilitativi garantiti dal centro (Fisioterapista- Tecnico motorio)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					
5. È soddisfatto degli interventi educativi (Educatori Professionali) garantiti dal centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					
6. È soddisfatto degli interventi assistenziali garantiti dal centro (ASA/OSS)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					
7. Come valuta, in generale, la professionalità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/> <hr/>					

## AREA RELAZIONALE

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON SO
8. È soddisfatto del rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare (cortesia, riservatezza, disponibilità all'ascolto, alle spiegazioni)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Il rispetto alla riservatezza personale è adeguato (comunicazioni informazioni riservate, svolgimento manovre assistenziali delicate...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## AREA DELLE ATTIVITÀ

10. È a conoscenza delle attività ricreative organizzate in struttura?  Sì  No
11. Queste attività rispondono ai suoi interessi?  Sì  No

In caso di risposta negativa La preghiamo di esprimere i suoi interessi.

---

---

## IN CONCLUSIONE

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON SO
12. Nel complesso, come giudica il servizio erogato dal centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

13. Consiglierebbe questa RSD a parenti e amici che ne avessero bisogno?  Sì  No

Per quali motivi:

---

---



14. Nel complesso, come giudica la qualità della sua vita in questo momento?

- Migliorata       Come prima       Peggiorata       Non saprei

**SPAZIO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI**

---

---

---

---

---

**Nota Bene:** questa sezione va compilata solo per i nuovi ospiti inseriti durante l'anno

**AREA DELL'INFORMAZIONE**

**Prima dell'accoglienza ha potuto visitare la struttura?**  Si       No

In caso di risposta negativa La preghiamo di specificare il motivo.

---

---

15. Al momento dell'inserimento è stato informato sull'organizzazione della struttura (informazioni chiare e complete sul centro e sull'organizzazione)?  Si       No

16. Al momento dell'inserimento Le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?  Si       No

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**