



## LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE



**Residenza Sanitaria Disabili  
*Beato Papa Giovanni XXIII*  
Piaro (BG)**

## CARTA DEI SERVIZI

Redatta in conformità alla d.g.r. n. 12620 del 07.04.2003 e s.m.i.

Febbraio 2025

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 delle persone con disabilità, 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 della persona con disabilità.
- La partecipazione della persona con disabilità e della sua famiglia al miglioramento continuo del servizio.
- Le modalità di reclamo.

LAVORARE INSIEME COOPERATIVA SOCIALE

La Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) di Piaro è stata aperta nell'ottobre 2002 dalla ex ASL della Provincia di Bergamo, Dipartimento ASSI e intitolata a Beato Papa Giovanni XXIII.

## UNITÀ D'OFFERTA

La Residenza Sanitaria per Disabili accoglie persone con disabilità con alto bisogno di sostegno (risultante da verbale che attesti la invalidità al 100%), impossibilitate 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 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 DGR 18562 del 5 agosto 2004 e successiva Delibera Regionale n° 1149 del 23 novembre 2005 per 34 posti letto, tutti a contratto, è gestita in accreditamento dalla Lavorare Insieme Cooperativa Sociale di Almè come da Decreto di Regione Lombardia N. 11343 del 15 dicembre 2015 e con Decreto di Regione Lombardia n. 11384 del 1/8/2022 è riconosciuta come Ente Unico.

La struttura è inserita nel territorio dell'Ambito distrettuale Valle Seriana Superiore Distretto ASST Bergamo Est.

La sede del servizio, di proprietà della ATS della Provincia di Bergamo, è situata a Piaro in via Papa Giovanni XXIII, nell'ex padiglione "Casali" dell'Ospedale "M.O. A. LOCATELLI" di Piaro (località Groppino).



La struttura è realizzata in un edificio liberty che è stato soggetto a numerosi adattamenti e ristrutturazioni nel corso degli anni. All'attuale organizzazione degli spazi si è arrivati in seguito ad una ristrutturazione radicale operata a metà anni '90 e originariamente pensata per ospitare i reparti di tisiologia.

L'edificio si sviluppa su quattro piani fuori terra e uno interrato. All'esterno è possibile usufruire di un considerevole spazio verde originariamente parte del parco dell'ospedale preesistente.

Le camere sono 14 doppie e 6 singole, con relativi bagni attrezzati; la struttura 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 sono inoltre presenti un'infermeria e un ufficio amministrativo.

### Struttura dell'edificio

<b>Piano Interrato</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sottostazione termica</li> <li>• Sala macchine monta-lettighe</li> <li>• Quadro elettrico generale</li> </ul>		
<b>Piano Terra</b>		
<b>Zona Attività</b>		<b>Zona Amministrativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aule attività</li> <li>• Palestra</li> <li>• Area ricreativa e di socializzazione (salone)</li> <li>• Servizi igienici attrezzati</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refettorio</li> <li>• Cucina</li> <li>• Studio Medico / Infermeria</li> <li>• Ufficio Amministrativo</li> <li>• Accettazione</li> <li>• Ripostigli</li> <li>• Spogliatoi per il personale</li> <li>• Depositi materiali di consumo</li> <li>• Lavanderia</li> </ul>
<b>Primo Piano</b>		
<b>Zona notte</b>	<b>Zona attività</b>	<b>Zona amministrativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 camere singole</li> <li>• 6 camere doppie</li> <li>• Relativi servizi igienici (come previsto dalla normativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area ricreativa e di socializzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala consegna / Posto di guardia</li> <li>• Archivio</li> <li>• Cucina</li> <li>• Ripostiglio</li> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Spogliatoi per il personale</li> </ul>
<b>Secondo Piano</b>		
<b>Zona notte</b>	<b>Zona attività</b>	<b>Zona amministrativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 camere singole</li> <li>• 6 camere doppie</li> <li>• Relativi servizi igienici (come previsto dalla normativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area ricreativa e di socializzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala consegna / Posto di guardia</li> <li>• Deposito</li> <li>• Cucina</li> <li>• Ripostiglio</li> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Spogliatoi per il personale</li> </ul>
<b>Mansarda</b>		
<b>Zona notte</b>	<b>Zona attività</b>	<b>Zona amministrativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 camere doppie</li> <li>• Relativi servizi igienici (come previsto dalla normativa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area ricreativa e di socializzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala consegna / Posto di guardia</li> <li>• Deposito</li> <li>• Cucina</li> <li>• Ripostiglio</li> <li>• Bagno assistito</li> <li>• Spogliatoi per il personale</li> </ul>

## OBIETTIVI

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

### Per la persona con disabilità

- Supportare la persona 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 della persona 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. La RSD condivide annualmente, attraverso incontri dedicati con l'equipe di riferimento, il progetto personale della persona con disabilità con la famiglia.

### 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. La Residenza Sanitaria per Disabili è disponibile a fornire la massima collaborazione al Servizio Sociale inviante e mette a disposizione le informazioni inerenti al progetto a favore delle persone con disabilità.

## 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 Responsabile dell'UDO come la persona incaricata per l'espletamento di tale servizio.

### Visite alla struttura – familiari ed amici delle persone con disabilità

Per favorire il più possibile la tenuta di reti relazionali significative preesistenti all'inserimento delle persone con disabilità 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 i Coordinatori 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 con disabilità con alto livello di intensità di sostegno (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza. L'accoglienza è prevista per le persone con disabilità con età compresa tra i 18 e i 75 anni (come da normativa in vigore), la valutazione della permanenza in RSD verrà valutata singolarmente in base ai bisogni della persona e alla capacità della RSD di proseguire con il progetto di vita.

La persona con disabilità minore di età potrà essere eccezionalmente accolta 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. Una certificazione di assolvimento obbligo scolastico del minore.
4. 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 delle persone con disabilità.

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, presso gli uffici della Lavorare Insieme Cooperativa Sociale o è 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.
- Copia del Verbale di nomina dell'Amministratore di sostegno/Tutore.
- 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 della tessera sanitaria e della carta d'identità.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

## **Criteri di idoneità:**

Le domande di ammissione possono essere accolte solamente se rispettano le condizioni previste dalle normative vigenti e sono complete in tutte le parti. Una volta che la domanda è completa, può essere valutata.

## **Criteri di valutazione:**

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

1. Territorialità: maggior punteggio attribuito all'Ambito di riferimento della Rsd (punteggio da 1 a 4)

2. Bisogni assistenziale: maggior punteggio attribuito alle situazioni caratterizzate da elevato carico assistenziale (punteggio da 1 a 3)
3. Compatibilità con la popolazione della RSD (punteggio da 0 a 10)
4. Situazione familiare: maggior punteggio alle persone con un nucleo familiare complessa/assenza di genitori (punteggio da 1 a 4)
5. Servizi di supporto: maggior punteggio alle persone prive di un servizio socio-educativo e/o socio-assistenziale di supporto (punteggio da 1 a 5)

**Criteri di priorità:**

1. Persone con disabilità già accolte nei servizi della Cooperativa Lavorare Insieme, salvo diversa valutazione da parte del gruppo di lavoro preposto per la valutazione della domanda stessa.
2. Domanda con il punteggio più alto.

A parità di punteggio finale, verrà data priorità alla domanda presentata con maggiore anticipo.

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 delle persone con disabilità, presso il domicilio o altra struttura.

Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio interessato durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione possono portare alla revisione del punteggio della domanda di ingresso.

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 delle persone con disabilità (75 anni come definito dalla normativa regionale), fatta salva la valutazione di confermarne la permanenza in RSD fino ai 75 anni. La persona con disabilità, il familiare o la figura di riferimento (ADS, Tutore) può richiedere le dimissioni per motivi personali in qualsiasi momento previo preavviso di 60 giorni che verranno fatturati anche nel caso di abbandono immediato del servizio.
- Impossibilità di erogare da parte della struttura un programma d'intervento individualizzato, condiviso dalla famiglia, che soddisfi, in modo adeguato i bisogni delle persone con disabilità.
- Previo passaggio con il servizio inviante, il venir meno della fiducia nei confronti della UDO o la mancanza di condivisione da parte del familiare o della figura di riferimento (ADS, Tutore) del progetto previsto dall'équipe multidisciplinare per la persona con disabilità è motivo di dimissione.
- Aggravamento della situazione sanitaria/assistenziale/educativo per la quale è richiesto un intervento che la RSD non è in grado di erogare.
- Sopravvenuta incompatibilità con la restante popolazione residente.
- Il mancato pagamento della retta per tre mensilità.
- L'assenza dal servizio per più di 70 giorni all'anno laddove non previsto dal progetto educativo quale attività che favorisca il benessere psicofisico delle persone con disabilità.

In caso di dimissione, il servizio rilascia contestualmente alla persona con disabilità una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di una diversa Udo, con particolare riferimento allo stato di salute, alle attività sociosanitarie proposte e eventuali interventi futuri già pianificati.

## MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### Schema giornata tipo

7.00 - 8.30	Risveglio e igiene personale
8.30 - 9.30	Colazione e igiene orale
9.30 - 12.00	Inizio attività come da programmazione settimanale
12.00 – 13.30	Pranzo e igiene orale
14.00 – 15.45	Inizio attività come da programma settimanale
16.00 – 16.45	Merenda
17.00 – 19.00	Attività come da programmazione settimanale
	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 alle persone con disabilità servizi e attività in ambito educativo, assistenziale, riabilitativo, sanitario, motorio e psico-sociale come elencato di seguito in base ad un programma stilato dalle varie figure professionali presenti sul servizio, 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. Tale programma viene condiviso con le famiglie semestralmente.

#### Attività educative e riabilitative

- Attività cognitive
- Attività artistico-espressivo e riabilitative
- Attività di stimolazione sensoriale
- Attività di economia domestica
- Attività di cura alla persona
- Attività di tempo libero e uscite in collaborazione anche con associazione di volontariato locali

#### 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 postura
- Assistenza all'alimentazione
- Assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici

- Sorveglianza, assistenza notturna
- Sorveglianza, assistenza e risposta ai bisogni durante periodi di allattamento
- 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 le persone con disabilità e le agenzie del territorio.

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

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

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 della persona con disabilità, degli interventi pianificati e attuati, nel rispetto della situazione individuale e relazionale della persona con disabilità, assicurati dall'unità d'offerta. Il Fasas elettronico CBA consente di conservare digitalmente lo storico delle persone con disabilità per poterne ricostruire il percorso su un periodo medio-lungo.

Il FASAS ha la funzione di:

- Raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia personale della persona con disabilità all'interno della RSD
- Definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali del semestre.
- 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 Programmi d'Intervento Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti figure professionali.

**Responsabile d'area:** supervisiona il corretto andamento della UDO sia normativo sia qualitativo.

**Responsabile 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) e con la famiglia delle persone con disabilità.

Su richiesta, relaziona ai singoli servizi invianti in merito al raggiungimento degli obiettivi dei soggetti inseriti nella struttura.

**Direttore sanitario:** è responsabile dello stato di salute delle persone con disabilità, 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.

**Psichiatra:** In virtù della propria specificità collabora alla definizione degli interventi sanitari e alle terapie da prescrivere alle singole persone. Collabora alla definizione di valutazioni psichiche e funzionali delle persone con disabilità.

**Coordinatore infermieristico:** coadiuva il direttore sanitario ed il responsabile di struttura. Supervisiona l'attività infermieristica e assistenziale, cura le relazioni con i familiari e con i fornitori. Dispone variazioni al piano di lavoro in collaborazione con il responsabile della struttura.

**Psicologo:** interviene nelle situazioni problematiche che richiedono sia un supporto individuale che di gruppo; supervisiona i momenti d'équipe e si relaziona con i familiari delle persone con disabilità. Coordina e supervisiona i progetti e gli interventi educativi in favore delle persone con disabilità verificandone l'efficacia.

**Coordinatore educativo:** È il responsabile della programmazione educativa, favorisce l'implementazione di nuove attività interne o esterne alla struttura, cura i rapporti con il volontariato e la collaborazione delle varie figure professionali nel perseguire gli obiettivi fissati nel progetto individualizzato.

**Fisioterapista/tecnico della Riabilitazione Motoria:** sono i referenti dei progetti riabilitativi delle persone con disabilità, ove presenti si interfacciano con gli specialisti nella prescrizione di ausili e predispongono i piani riabilitativi routinari o specifici.

**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:** sono responsabili dell'assistenza globale delle persone con disabilità, 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 delle persone con disabilità e dell'assolvimento dei bisogni primari delle persone con disabilità oltre a supportare gli educatori, gli infermieri ed i professionisti della riabilitazione nella messa in atto del progetto individuale delle persone con disabilità.

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 delle persone con disabilità gli operatori non possono indossare il cartellino identificativo.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La collaborazione con le famiglie/tutori/ads si realizza con le seguenti modalità:

- I familiari/ads/tutori, previa richiesta, hanno la possibilità di incontrarsi presso la RSD in assemblea, convocandosi autonomamente e/o chiedere la convocazione di un'assemblea alla presenza del coordinatore per tematiche specifiche riguardanti la RSD.
- Vengono convocate riunioni plenarie dei familiari/ads/tutori, almeno 1 per ogni semestre.
- Ogni familiare/ads/tutore può richiedere al coordinatore incontri di verifica riguardo al proprio familiare/assistito in caso di specifiche necessità.
- Le famiglie/ads/tutori 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 delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

La persona con disabilità ha diritto:

- A essere ascoltata 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 accolto in RSD 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.
- Di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo e sanitario previsto per il familiare.
- Di rispettare il lavoro degli operatori.

## SERVIZI OFFERTI

All'interno della Residenza, sono offerti i seguenti servizi:

- Forniture di farmaci
- Presidi per l'incontinenza
- Ausili protesici non personalizzati
- Prestazioni mediche e infermieristiche interne alla Rsd e attinenti al SSN
- Servizio mensa

- Prodotti igienici forniti dalla Rsd (non personalizzati)
- Pasti, anche nei casi di disfagia, problemi di deglutizione, pasti speciali

### **Servizio ristorazione**

I menù, con caratteristiche stagionali, saranno impostati stagionalmente annualmente dopo la supervisione dei residenti da parte del Medico Nutrizionista oppure al bisogno.

A tutte le persone verranno serviti i seguenti pasti così articolati per il pranzo e per la cena: primo piatto, secondo piatto, pane, contorno, frutta e acqua, 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, proponendo una varietà che permette di avere una dieta sana e bilanciata, ma nel rispetto delle scelte di ciascun residente.

Per merenda verrà stilato un programma settimanale diversificato a seconda della stagione (ad esempio succhi, frutta, thé con biscotti...).

Per le persone con disabilità disfagici o con problemi di masticazione i cibi verranno offerti con pasti micronizzati, frullati o sminuzzati, è altresì possibile l'impiego di prodotti omogeneizzati laddove raccomandato dal direttore sanitario o dal nutrizionista.

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.

La somministrazione dei pasti è sotto la diretta supervisione dell'infermiere.

Presso la struttura ogni famigliare può richiedere in ogni momento copia del menu stagionale, strutturato su una rotazione quadri settimanale.

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

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è affidato al personale esterno. Tutti i parametri di igienizzazione sono verificati periodicamente dall'ente gestore.

### **SERVIZI AGGIUNTIVI (non compresi nella retta)**

La struttura offre alle persone con disabilità, in relazione a progetti individuali specifici, i seguenti servizi aggiuntivi a pagamento:

- Ausili protesici personalizzati (incluse eventuali riparazioni di quelli già in possesso)
- Soggiorni climatici
- Servizio di parrucchiere
- Servizio di estetista
- Pasti aggiuntivi rispetto a quelli offerti dalla Rsd (colazione, merenda, pranzo, merenda, cena) come ad esempio: merende al bar, partecipazione a sagre o eventi sul territorio, brioches di pasticceria per colazione etc.
- Beni di consumo acquistati all'esterno della struttura (bar, ristorante, extra non compresi nella spesa quotidiana della Rsd su richiesta del residente/familiare) o oggetto di attività.
- Biglietti di accesso a strutture ricreative
- Biglietti per il trasporto pubblico
- Visite mediche specialistiche private

- Trasporto con autoambulanza al di fuori delle chiamate di urgenza con accesso in PS tramite il servizio 112
- Arredi personalizzati non standard
- Prodotti igienici non forniti dalla Rsd (personalizzati)
- Servizi di lavanderia per indumenti che necessitino di trattamenti diversi dal lavaggio standard
- Attività sperimentali o individuali o a pagamento che prevedano un costo di partecipazione (previa condivisione con la famiglia).

### **Programmazione e Formazione**

Il personale tecnico svolge con cadenza programmata un'equipe organizzativa finalizzata a migliorare efficacia ed efficienza delle proprie attività specifiche: gli educatori e gli infermieri ogni 2 settimane. Una volta a settimana si riunisce l'equipe multidisciplinare (responsabile dell'udo, infermiere, educatore, asa, fkt, direttore sanitario, psichiatra, psicologo, ed eventuali figure aggiuntive se necessarie) per confrontarsi sui progetti.

Tutto il personale è coinvolto nelle equipe di progettazione e verifica dei singoli progetti individuali delle persone con disabilità (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 alle persone con disabilità**

Il calcolo dei costi del servizio è regolamentato da apposite normative regionali e statali e da accordi con le ATS competenti per territorio. Alla remunerazione del costo del servizio concorrono, ai sensi del DPCM 29/11/2001 (LEA), ordinariamente:

- il Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati (Voucher);
- la retta a carico del residente (**Retta sociale netta**) che è il risultato della differenza tra il costo complessivo unitario del servizio e la quota parte remunerata di Fondo Sanitario Regionale. Essa viene definita su base annuale.

La retta è comprensiva di vitto, alloggio, ed assistenza, come da D.G.R. 18333/4 del 2004 e dgr D.G.R. 2569/2014, con personale adeguato e qualificato, ed è già al netto del voucher.

La retta mensile non comprende i servizi aggiuntivi elencati nel paragrafo "Servizi aggiuntivi".

E' applicata, per i posti accreditati e contrattualizzati, un'unica tariffa giornaliera ed è dovuta anche in caso di assenza dal servizio per rientri in famiglia, ricoveri ospedalieri o soggiorni climatici.

La quota di compartecipazione alla retta socioassistenziale a carico delle famiglie è determinata dal comune di residenza in base al proprio regolamento vigente, ed è stabilita in misura fissa, dalla data di ingresso prevista nel contratto o comunque all'avvio delle prestazioni in caso di anticipo dell'ingresso.

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

La retta deve essere versata entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, che sarà emessa ed inviata mensilmente alle famiglie e/o al Comune di residenza e/o all'Ambito Territoriale di riferimento. Non è previsto un deposito cauzionale.

Per la **retta in corso d'anno** si veda l'allegato n. 1 alla presente carta dei servizi.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE

### **Questionari di soddisfazione**

Annualmente viene distribuito un questionario anonimo (attraverso formato elettronico o cartaceo a chi ne fa richiesta) 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 la persona con disabilità, o il familiare, 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.

Il risultato critico viene preso in considerazione qualora superasse il 30% dei risultati.

L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati durante un'assemblea plenaria oppure attraverso la restituzione di una relazione scritta, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

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

Oltre a poter far segnalazione direttamente alle figure di riferimento del servizio le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (allegato) 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 l'ATS di Bergamo, in via Gallicciolli, 4 tel 035/385296 mail [upt@ats-bg.it](mailto:upt@ats-bg.it) e/o presso le sedi distrettuali.

### **Contenziosi**

In caso di contenzioso si farà riferimento al foro di Bergamo.

### **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 (Ats) di Bergamo e dal Contratto d'ingresso della persona con disabilità.

## ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

In conformità a quanto stabilito dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo residente può essere richiesta presso la Segreteria della Cooperativa.

### Regolamento disciplinante l'accesso agli atti

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 e il regolamento sono disponibili presso la segreteria della Cooperativa Lavorare Insieme.

### Persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria

Oltre alla persona con disabilità o soggetto da questa delegata la documentazione sanitaria può essere regolarmente richiesta da:

- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per le finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati

### Modalità di richiesta e ritiro di copia di documentazione clinica

La richiesta di copia della documentazione sanitaria deve essere indirizzata alla Segreteria della Cooperativa Lavorare Insieme in via Passaggio della Costituzione n. 1 ad Almè – Bergamo.

La richiesta può avvenire:

- Direttamente presso il servizio, l'Ufficio Segreteria oppure per posta. La richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Lavorare Insieme e accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso ai documenti.
- Via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Lavorare Insieme, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del FASAS al fine di verificare la veridicità della richiesta ed inviata all'indirizzo mail: [segreteria@cooplavorareinsieme.it](mailto:segreteria@cooplavorareinsieme.it). Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del FASAS dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al FASAS.
- Non verranno accettate richieste di FASAS effettuate telefonicamente.

### Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso la sede della Cooperativa da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale dal delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto di delega.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.

- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

#### **Tempi di consegna**

Le copie dei documenti sanitari vengono rilasciate entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta scritta.

#### **Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento**

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura dei documenti sanitari, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

## RECAPITI

A.T.S. della Provincia di Bergamo – MANAGEMENT DEL NETWORK PER LE FRAGILITÀ E LE VULNERABILITÀ
Servizio Disabili – via Gallicciolli n.4 – 24121 Bergamo
Tel. 035/385374
e-mail: protocollo@pec.ats-bg.it

RSD di Piario Via Beato Papa Giovanni XXIII
Responsabile dell'UDO: Michela Rainoldi
Telefono 04627003– Cellulare 3351559228
e-mail: michela.rainoldi@cooplavorareinsieme.it

Ente Gestore: LAVORARE INSIEME COOPERATIVA 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

## ALLEGATI

1. Retta
2. Scheda segnalazioni
3. Customer

**ALLEGATO N. 1 \_ RETTA RSD BEATO PAPA GIOVANNI XXIII**

**Retta giornaliera massima a carico delle persone con disabilità accolte in RSD**

E' applicata, per i posti accreditati e contrattualizzati, un'unica tariffa giornaliera di € 83,12 + IVA 5% corrispondenti a € 87,28 (comprensivi di IVA).

Per i posti a sollievo (non contrattualizzati) è applicata un'unica tariffa giornaliera di € 169,33 + IVA 5% corrispondenti a € 177,80 (comprensivi di IVA).

## ALLEGATO N. 2\_SCHEDA SEGNALAZIONI

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

Data segnalazione: \_\_\_\_\_

Generalità di chi effettua la segnalazione:

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

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Contatto telefonico: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

In qualità di: genitore  rappresentante legale  altro soggetto

Eventuali generalità della persona con disabilità:

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

Oggetto della segnalazione:

Suggerimento  Apprezzamento  Segnalazione  Guasto  Reclamo

Descrizione segnalazione:

---

---

---

---

---

---

La Direzione provvederà a darLe una risposta entro 15 giorni dalla ricezione della stessa segnalazione.

## Questionario di soddisfazione famiglie RSD Beato Papa Giovanni XXIII PIARIO\_Anno 2024

Il questionario è elaborato su domande con risposte multiple a scelta singola oltre a domande con risposte aperte. Si chiede di compilarlo esprimendo in modo chiaro e sintetico il proprio parere. Il questionario deve essere compilato con la massima sincerità **entro il 07/01/2025**.

Il questionario è lo strumento utilizzato per verificare la percezione del grado di soddisfazione dei familiari/ads/tutori nei confronti della Rsd.

Il questionario è editabile tramite piattaforma on-line o in modalità cartacea, e le risposte verranno elaborate statisticamente. Eventuali criticità (rappresentate da almeno 1/3 dei questionari pervenuti) rispetto alla percezione della qualità del servizio offerto, saranno argomento di approfondimento/adozione di soluzioni migliorative. Il numero di questionari minimo per la validazione è rappresentato da 1/3 del totale dei familiari/tutori/ads. La restituzione degli esiti verrà fatta tramite una breve relazione con i riferimenti statistici e verrà inoltrata tramite i consueti canali e condivisa nel corso della prima riunione plenaria dei familiari/ads/tutori utile allo scopo.

### QUALITA' ALBERGHIERA

1. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione dell'ospitalità offerta relativa agli aspetti alberghieri (spazi comuni, camere, bagni, pasti, comfort) \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

2. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo agli spazi personali (letto, armadio, comodino) \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

3. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla presenza di spazi collettivi per la socializzazione \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

4. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla temperatura e ventilazione dell'ambiente \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

5. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla pulizia ed igiene degli ambienti \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

6. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo al servizio lavanderia \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

7. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo al servizio mensa \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

## INTERVENTI SPECIALISTICI

8. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo all'assistenza psichiatrica garantita dal servizio \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

9. Ritiene che l'assistenza medica garantita dal centro sia \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

10. Ritiene che l'assistenza infermieristica garantita dal centro sia \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

11. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo all'assistenza fisioterapica e tecnico motoria \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

## PROPOSTA PROGETTUALE

12. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla proposta educativa del servizio \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

13. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla qualità delle attività educative e ricreative all'interno del servizio \*

- OTTIME
- BUONE
- SUFFICIENTI
- SCARSE
- NON SO/NON RISPONDE

14. Le chiediamo di esprimere suggerimenti relativi alle attività \*

15. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla congruenza tra le attività proposte e gli interessi dell'utente \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

16. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla qualità degli interventi assistenziali (ASA/OSS) \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

17. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla qualità degli interventi infermieristici \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

## COMUNICAZIONE

18. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo al suo rapporto con gli operatori che si occupano del suo familiare ( cortesia, disponibilità all'ascolto, riservatezza, etc.) \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE
- NON SO/NON RISPONDE

19. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla comunicazione con il Coordinatore della Rsd ( cortesia, disponibilità all'ascolto, riservatezza, etc.) \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE
- NON SO/NON RISPONDE

20. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla riservatezza delle informazioni che riguardano l'ospite \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

21. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo agli strumenti utilizzati per comunicare con la struttura (whatsapp, mail, comunicazioni telefoniche) \*

- OTTIMA
- BUONA
- SUFFICIENTE
- SCARSA
- NON SO/NON RISPONDE

22. Eventuali comunicazioni e segnalazioni per migliorare gli strumenti utilizzati per comunicare con la struttura

23. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo alla qualità/quantità delle comunicazioni con la struttura e degli incontri in presenza \*

- OTTIME
- BUONE
- SUFFICIENTI
- SCARSE
- NON SO/NON RISPONDE

24. Eventuali comunicazioni e segnalazioni per migliorare la qualità delle comunicazioni e degli incontri

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

25. Nel complesso come giudica la qualità della vita in Rsd in questo momento rispetto allo scorso anno? \*

- MIGLIORATA
- COME PRIMA
- PEGGIORATA
- NON SO/NON RISPONDE

26. Spazio per esprimere eventuali osservazioni

27. Le chiediamo di esprimere il grado di soddisfazione relativo al servizio nel complesso \*

- OTTIMO
- BUONO
- SUFFICIENTE
- SCARSO
- NON SO/NON RISPONDE

28. Consiglierebbe questa Rsd a parenti o persone che ne avessero bisogno? \*

- SI
- No

29. EVENTUALI COMMENTI