



Rembrandt
COOPERATIVA SOCIALE



CARTA DEI SERVIZI RSD SANTA GIUSEPPINA BAKHITA

Via Sopranzi, 15 – Tradate
03311090512



| | | | | | | |
|---------------|----------------|---------------|----------------|--|--|--|
| Rev/data | V.6 10/01/2024 | V.7 01/12/24 | V.8 27/02/2025 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

Sommario

| | | |
|----|---|----|
| 1. | Presentazione | 2 |
| 2. | Ente Gestore | 2 |
| 3. | Principi fondamentali dell'attività | 3 |
| 4. | Tutela dei diritti dell'Ospite | 4 |
| 5. | Obiettivi del servizio | 5 |
| 6. | Destinatari del servizio | 6 |
| 7. | Dove siamo e come raggiungerci..... | 7 |
| 8. | Criteri e modalità di accesso..... | 9 |
| 9. | Prestazioni erogate..... | 9 |
| 11 | Giornata-tipo | 12 |
| 12 | L'Équipe professionale..... | 14 |
| 13 | Formazione | 18 |
| 14 | Presidi sanitari, ausili, farmaci | 18 |
| 15 | Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS) | 19 |
| 16 | Altri documenti | 19 |
| 17 | Servizi alberghieri | 19 |
| 18 | Retta di soggiorno..... | 21 |
| 19 | Obiettivi di qualità | 21 |
| 20 | Allegati | |

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

1 Presentazione

Gentile Signora, Egregio Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della RSD "Santa Giuseppina Bakhita" di Tradate.

La invitiamo a leggerla attentamente per conoscerci meglio e per una visione globale dei nostri servizi.

È il nostro patto di qualità che ci permette di condividere con tutti gli Utenti gli obiettivi che intendiamo raggiungere, e di promuovere le necessarie iniziative di miglioramento per rendere il nostro lavoro sempre più adeguato al bisogno di accoglienza e cura della persona assistita e della sua famiglia.

La RSD "Santa Giuseppina Bakhita" di Tradate prevede, infatti, lo sviluppo di un progetto assistenziale personalizzato, fondato sulla collaborazione attiva dell'Ospite e dei familiari. Riteniamo infatti che una corretta informazione sia lo strumento fondamentale di una cura efficace e partecipata. La Carta dei Servizi consente un controllo effettivo sui servizi erogati; è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, anche in funzione degli obiettivi di qualità che orientano le nostre scelte. Lei, insieme ai Suoi familiari, svolgerà quindi in ogni momento un ruolo determinante per l'intera équipe assistenziale. La invitiamo quindi a sostenere il nostro progetto e permetterci di migliorarlo continuamente con un contributo di consigli e segnalazioni.

Non ci faccia mai mancare il Suo attento supporto e contributo, anche in caso di eventuali disservizi. La invitiamo quindi a utilizzare il modulo segnalazioni e la scheda per la rilevazione del livello di soddisfazione, allegati alla presente, seguendo le istruzioni indicate. Tutto il personale è a sua completa disposizione per fornire ogni informazione a riguardo.

Ci permetterà così di raggiungere più rapidamente l'eccellenza nel nostro

lavoro! Il Direttore Generale Rembrandt Cooperativa sociale

Il Direttore della Struttura RSD

2 Ente Gestore

L'Ente Gestore della RSD "Santa Giuseppina Bakhita" è Rembrandt, Cooperativa Sociale nata nell'ottobre del 1991. La scelta del nome non è stata casuale. Rembrandt, pittore fiammingo, ha rappresentato nelle sue produzioni artistiche le varie fasi della vita umana, figure di ogni età riunite prevalentemente fra le mura del focolare domestico. Il nostro simbolo "Sacra Famiglia"(1652), può rappresentare la famiglia di tutti i tempi, nel contesto delle quattro mura domestiche, gioie, dolori, tradizioni e speranze. Rembrandt ha scopo mutualistico e svolge attività di carattere socio/sanitario, culturale/educativo, ludico e del tempo libero, a favore di bambini, anziani, malati terminali, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizioni di bisogno, sia a domicilio che, anche attraverso la prestazione di

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

servizi di gestione integrata, presso strutture residenziali, luoghi di villeggiatura, centri sociali ed altro.

Mission e Principi dell'Organizzazione

3 Principi fondamentali dell'attività



Nativa del Sudan, dove nasce nel 1869, viene rapita all'età di sette anni e venduta più volte sul mercato delle schiave. I suoi rapitori le danno il nome di Bakhita («fortunata»). Nel 1882 viene comprata a Kartum dal console Italiano Calisto Legnani che la affida alla famiglia di Augusto Michieli e diventa la bambinaia della figlia. Quando la famiglia Michieli si sposta sul Mar Rosso, Bakhita resta con la loro bambina presso le Suore Canossiane di Venezia. Qui ha la possibilità di conoscere la fede cristiana e, il 9 gennaio 1890, chiede il battesimo prendendo il nome di Giuseppina. Nel 1893, dopo un intenso cammino, decide di farsi suora canossiana per servire Dio che le aveva dato tante prove del suo amore. È stata canonizzata da Giovanni Paolo II nel 2000.

Alla sua figura si ispira la nostra opera quotidiana perché ogni persona ospitata in questo Centro, di qualunque condizione, provenienza o credo, possa trovare accoglienza, protezione e sostegno per realizzare pienamente il suo progetto di vita.

Mission

Rembrandt Cooperativa Sociale è soggetto non profit attivo nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari educativi e del tempo libero allo scopo di:

- soddisfare il bisogno assistenziale di soggetti fragili, anziani, disabili e malati terminali;
- soddisfare il bisogno di reinserimento sociale di persone con problemi di disabilità, handicap e di emarginazione;
- soddisfare il bisogno culturale e ludico di diverse fasce d'età, valorizzando le attività artistiche e creative, al fine di realizzare momenti aggregativi e preventivi.

Principi Fondamentali

L'attività della RSD "Santa Giuseppina Bakhita" si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Sussidiarietà:** La cooperativa si ispira e si riconosce nel principio di sussidiarietà orizzontale quale elemento fondante e di sviluppo di un sinergico fra soggetti pubblici, privati e del privato sociale per la realizzazione di forme naturali di controllo, trasparenza, collaborazione e miglioramento della qualità dei servizi, non egualmente realizzabili dai singoli attori;
- **Uguaglianza:** L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti che Rembrandt esprime assicurando la medesima capacità di presa in carico nei confronti di tutti gli Assistiti, ciascuno secondo il proprio bisogno.
- **Imparzialità:** Rembrandt assicura il massimo impegno nella presa in carico del bisogno dei propri assistiti senza alcuna discriminazione di razza, genere, età, condizione economica o sociale.
- **Continuità:** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'organizzazione adotta idonee misure finalizzate a minimizzare il disagio per gli Utenti in caso di riduzione temporanea dei livelli di servizio per cause di forza maggiore.
- **Diritto di scelta:** La libertà di scelta da parte dell'Utente è sempre tenuta in massima considerazione, con particolare riguardo alla condivisione degli interventi da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi clinico- assistenziali.
- **Partecipazione:** La persona, direttamente o tramite un proprio rappresentante nei casi previsti, partecipa attivamente al proprio programma di assistenza e cura ed è sempre garantito il suo

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

diritto di accesso alle informazioni che la riguardano. Ogni Utente ha la possibilità di esprimere osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia:** Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficacia degli interventi e l'utilizzo efficiente delle risorse per il conseguimento degli obiettivi di servizio.

In particolare, i servizi della RSD esprimono questi valori attraverso:

- la considerazione della persona disabile nella globalità dei suoi bisogni;
- la realizzazione di spazi e tempi il più possibile assimilabili all'ambiente domestico;
- la formazione continua del personale con corsi e periodi di addestramento presso centri di eccellenza nell'assistenza a pazienti respiratori e neuromuscolari;
- la continuità di collaborazione e assistenza con le risorse del territorio (MMG, servizi socio-sanitari, volontariato, ecc.);
- l'approccio integrato fra accoglienza, assistenza, terapia, riabilitazione e tecnologie innovative.

4 Tutela dei diritti dell'Ospite

La RSD "Santa Giuseppina Bakhita" di Tradate garantisce i diritti di tutti gli Ospiti con i seguenti strumenti e modalità:

4.1 Sicurezza

La RSD assicura l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro previste dalla Legge 81/2008 nonché l'applicazione delle norme antincendio per tutta la struttura. In qualsiasi momento l'ospite può ottenere informazioni a riguardo rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico e/o al Responsabile sanitario.

Tutti gli Ospiti e il personale sono protetti da idonea polizza assicurativa a norma di legge.

4.2 Privacy

L'attività della RSD è progettata per garantire a tutti gli Ospiti il rispetto e la tutela della privacy ai sensi del Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 679/2016. Gli addetti ai servizi sanitari e di supporto sono tenuti al segreto professionale e di ufficio su tutto ciò che riguarda la situazione clinica e i dati sensibili dell'Ospite e sono incaricati del trattamento ai sensi dell'art. 30 del suddetto Decreto.

Titolare del trattamento dei dati e della banca dati della RSD è Rembrandt Soc. Coop.. Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile sanitario al quale l'Ospite può rivolgersi per accedere ai dati che lo riguardano ed esercitare i propri diritti ai sensi dell'Art. 10 del suddetto Decreto.

4.3 Informazione e consenso

L'Ospite, direttamente o tramite suo legale rappresentante nei casi previsti, ha pieno diritto di informazione e libertà di scelta sull'esecuzione di pratiche terapeutiche e assistenziali che lo riguardano. In particolare è prevista l'espressione del consenso, previa informativa, per:

- Gli interventi terapeutici e assistenziali inseriti nel Progetto Individuale e piano assistenziale (PAI);
- L'applicazione di mezzi di protezione individuali previa prescrizione medica;
- Le procedure invasive;
- La somministrazione di vaccini.

Al fine di garantire la piena attuazione dei diritti, al momento dell'ingresso l'Ospite o il legale rappresentante devono consegnare copia dell'atto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno e fornirne i contatti mediante la compilazione dell'apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi.

L'Ospite o il rappresentante legale si impegnano altresì a comunicare formalmente ogni eventuale modifica relativa alla nomina del tutore o Amministratore di sostegno e/o dei poteri ad essi attribuiti entro 30 giorni dal provvedimento del Tribunale, consegnando copia dello stesso all'amministrazione della struttura.

4.4 Segnalazioni e reclami

Rembrandt tiene in massima considerazione tutte le osservazioni e suggerimenti degli Ospiti, come utile occasione di

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

verifica e di miglioramento della qualità dei servizi. In qualsiasi momento l'Ospite, o i familiari, possono formulare

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

suggerimenti e presentare reclami con le seguenti modalità:

- colloquio diretto con il Coordinatore e compilazione dell'apposita scheda segnalazioni (allegata);
- consegna della scheda segnalazioni nelle cassette predisposte in posizione segnalata presso la RSD;
- invio a mezzo mail al seguente indirizzo: **rdsbgbtrate@gruppoфинisterre.org**

Qualora la problematica evidenziata non consenta una soluzione immediata, la Direzione procederà a una verifica e approfondimento del reclamo con risposta scritta all'interessato **entro i 7 giorni successivi**.

4.5 Gestione per la qualità

Per garantire un servizio attivo e in continuo miglioramento si richiede a tutti gli Ospiti di compilare al momento della dimissione il **Questionario di Soddisfazione dell'Ospite e dei familiari**. I dati del questionario vengono elaborati una volta all'anno e i risultati pubblicati sul sito aziendale e esposti all'interno della RSD.

Una volta all'anno la Direzione organizza un incontro con tutti gli ospiti, e loro rappresentanti legali in ordine a tematiche relative alla gestione e alle attività della RSD, per raccogliere le loro domande, impressioni, osservazioni ed informarli sulle iniziative in corso per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

4.6 Permessi di uscita

Tutti gli Ospiti della RSD "Santa Giuseppina Bakhita" sono accolti come in una casa. Per garantire le migliori condizioni di sicurezza anche all'esterno è opportuno che le uscite siano concordate per poter organizzare al meglio tutto il necessario, con supervisione medica. Per questo in qualsiasi momento è possibile compilare l'apposito modulo facendone richiesta al Coordinatore.

4.7 Orari di visita e colloqui

La RSD è sempre aperta nelle 24 ore, 365 giorni all'anno. Allo scopo di offrire agli Ospiti le migliori condizioni per ricevere i loro parenti e conoscenti si consiglia come orario di visita:

Dal Lunedì al Venerdì:

h. 10.30- 18.30

Sabato e Festivi:

h. 10.30-18.30

previo appuntamento alla mail **servizi@gruppoфинisterre.org**

Le visite vengono effettuate nel salottino che si trova all'ingresso principale della struttura. Non è consentito accedere ai reparti e alle camere degli ospiti.

Al di fuori di questi orari è consigliabile concordare l'orario di visita con il Coordinatore.

Le seguenti funzioni sono disponibili per colloqui in struttura ai seguenti orari:

Il Coordinatore Infermieristico, i Medici, il Direttore di Struttura, lo Psicologo previo appuntamento telefonico

5 Obiettivi del servizio

La RSD "Santa Giuseppina Bakhita" ha l'obiettivo di offrire ai propri Utenti accoglienza e servizi socio-sanitari residenziali con le seguenti finalità:

- realizzare una valida alternativa all'assistenza domiciliare quando l'ambiente domestico non presenta condizioni
- idonee e adeguate garanzie di sicurezza;
- favorire il recupero funzionale attraverso la presa in carico complessiva e personalizzata del bisogno clinico-assistenziale dell'Ospite, con un approccio multi-professionale e interdisciplinare;
- valorizzare le capacità residue della persona, stimolando lo sviluppo delle funzioni necessarie ad esprimere il

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

massimo livello di autonomia possibile;

- coinvolgere, formare e preparare familiari e caregiver alla gestione domiciliare dei bisogni di assistenza della persona.

6 Organizzazione della UDO e Destinatari del servizio

Il Centro offre servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria a persone di età dai 18 anni non autosufficienti con disabilità gravi e gravissime non assistibili a domicilio, dipendenti da qualsiasi causa e che in genere necessitano di assistenza specializzata a lungo termine (misurate dalle schede SIDI) secondo due moduli assistenziali differenziati secondo il bisogno prevalente degli assistiti:

Modulo N (ad indirizzo Neuromotorio) dedicato a persone con disabilità derivate da patologie invalidanti che compromettono la funzionalità motoria, respiratoria e ventilatoria, quali in particolare:

- Malattie Neuromuscolari quali SLA, distrofie muscolari, ecc.;
- Malattie neurodegenerative quali SM, Parkinson, malattie rare e metaboliche;
- Cerebrolesioni post-traumatiche o conseguenti a eventi cerebrovascolari con grave disabilità residua;
- Mielolesioni per la maggior parte conseguenti a traumatismi, di cui il 50% con compromissione anche respiratoria;
- Post-acuzie stabilizzate, ma che richiedono un ambiente protetto per presenza di comorbilità, soprattutto respiratorie;
- Stati vegetativi e di minima coscienza conseguenti a gravi cerebrolesioni con necessità di monitoraggio medico, infermieristico e strumentale;
- Gravi forme di broncopneumopatie croniche ostruttive (BPCO) con insufficienza respiratoria;

Modulo C (ad indirizzo Cognitivo-comportamentale) dedicato a persone con gravi e gravissime disabilità nelle funzioni cognitive, comportamentali e relazionali in conseguenza di:

- Malattie neurodegenerative quali Corea di Huntington, demenze, encefalopatie acquisite;
- Encefalopatie connatali e congenite;
- Stati di oligofrenia;

Psicosi organiche e endogene.

Sono considerati per il ricovero nella struttura **esclusivamente pazienti in condizioni di stabilità clinica** tale da non richiedere assistenza in ambiente ospedaliero. E' prevista l'accoglienza di minori nel rispetto delle disposizioni della normativa regionale (DGR n. 12620 del 07/04/2003).

Presso la Residenza potranno quindi trovare ospitalità e assistenza

- persone in fase di post-acuzie provenienti da unità ospedaliere o strutture intermedie, in attesa di poter essere trasferiti in sicurezza alle cure domiciliari;
- utenti già assistiti a domicilio che necessitano di un periodo più o meno breve di "sollievo" in ambiente protetto,
- utenti per i quali la situazione clinica, socio-ambientale e/o familiare non consente un'adeguata risposta nel proprio ambiente domestico, e necessitano pertanto di un'offerta residenziale a lungo termine.

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

7 Dove siamo e come raggiungerci

La RSD è situata nel Comune di Tradate in Via Sopranzi al civico 15 – 21049 (VA) a 1h di distanza da Milano e 30' da Varese.

E' raggiungibile con i seguenti mezzi:

In Auto:

da Milano

tramite A9 e/o tramite A8

da Varese

tramite SP1 e SP233 o tramite A8/A35

la struttura è dotata di a parcheggio interno.

In Treno: dalla stazione di Tradate a pochi minuti a piedi.



La struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali ed ai requisiti previsti dalle normative vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, eliminazione delle barriere architettoniche indicate dalla normativa regionale. E' situata nel territorio di competenza dell'ATS Insubria e si colloca nell'area del Distretto di Tradate, afferente all'Azienda Socio-Sanitaria (ASST) dei Sette Laghi.

La RSD si compone di 40 posti letto, tutti accreditati di cui 30 a contratto con il Servizio Sanitario regionale. La struttura è suddivisa in 3 nuclei:

- N. 10 posti letto al piano terra
- N. 20 posti letto al piano primo
- N. 10 posti letto al piano secondo

Tutte le camere sono dotate di servizio igienico dedicato dotato di lavabo, vaso/bidet, doccia, inoltre su ogni piano è

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |
|--|--|---|

collocata anche la postazione di servizio e controllo infermieristico-assistenziale. In ogni nucleo sono inoltre collocati:

- Tisaneria con spazio dedicato
- Servizio igienico per il personale
- Locale ripostiglio
- Vuotatoio/lavapadelle
- Locale bagno assistito
- Un ufficio per il personale
- Gli spazi comuni sono caratterizzati per una sala refettorio, un salone di socialità, una stanza morbida
- Ambulatorio medico, Palestra attrezzata



La RSD ha a disposizione un'ampia area a verde (Fig. 3) di 24810 m2, prospiciente alla struttura. Per visitare la struttura si prega di contattare il Coordinatore infermieristico (persona incaricata per le visite guidate nella struttura) al n. **0331 1090512** e fissare un appuntamento.

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

8 Criteri e modalità di accesso

8.1 Domanda Unica di Inserimento

Per accedere alla struttura, il cittadino deve compilare la Domanda Unica di Inserimento che può essere:

- Richiesta contattando la struttura al n. **0331 1090512** e inviata per posta ordinaria o e-mail ai recapiti indicati

dall'Utente;

- Richiesta al Coordinatore Infermieristico in occasione di una visita alla struttura.

Il primo contatto con l'Utente può anche essere avviato dalla RSD su segnalazione:

- dei servizi territoriali (Servizio Sociale Comunale, Distretto Socio Sanitario ASST);
- del Medico Curante (Medico di Medicina Generale o Pediatra);
- di altra struttura (unità medica/riabilitativa ospedaliera, struttura intermedia, RSA);
- del Paziente stesso o di un familiare.

La domanda d'inserimento, a firma del Paziente, del familiare, del legale rappresentante nei casi previsti o del servizio territoriale coinvolto (per i minori la richiesta deve essere supportata dall'UONPIA di riferimento) può essere trasmessa per posta, o e-mail all'indirizzo rsdsgbtrate@gruppofinisterre.org.

8.2 Visita pre-ammissione

Al primo contatto, l'assistente sociale della RSD si attivano per fissare un appuntamento con la Persona e/o la famiglia presso la struttura o a domicilio. Durante l'incontro

- vengono valutate le possibili soluzioni idonee alla Persona e, nel caso la RSD sia l'opzione indicata, vengono fornite tutte le informazioni sulla struttura e le modalità di accesso;
 - vengono raccolte le informazioni riguardanti bisogni, obiettivi e tempi per la presa in carico;
 - viene consegnata la Domanda Unica di Inserimento, qualora non ancora in possesso dell'Utente;
 - vengono illustrate le procedure amministrative e il contratto di ingresso;
 - viene ritirata copia della documentazione sanitaria significativa in possesso dell'Utente.

8.3 Liste di attesa

La domanda di inserimento viene valutata da un comitato composto dal Direttore della RSD, dal Responsabile sanitario, dall'Assistente sociale e dal Coordinatore infermieristico sulla base della documentazione socio-sanitaria allegata alla domanda stessa. L'esito della valutazione viene comunicato all'interessato, di regola **entro tre giorni lavorativi**, ai recapiti forniti con la domanda e, se positivo, determina l'inserimento in lista d'attesa. Questa viene gestita con i seguenti criteri e modalità:

- Cronologici: con priorità assegnata secondo la data di ricezione della domanda;
- Clinico-assistenziali: grado di disabilità e compromissione funzionale;
- Condizioni sociali e socio-ambientali attuali: situazione di compenso dell'ambiente socio-relazionale e familiare.

In qualsiasi momento, l'Utente in lista di attesa può conoscere la propria posizione e durata prevista di attesa contattando il Coordinatore infermieristico ai recapiti indicati. Nei casi previsti (es. stati vegetativi), l'assistente sociale provvede ad acquisire le eventuali autorizzazioni preventive da parte dell'ATS competente.

9 Prestazioni erogate

La RSD "Santa Giuseppina Bakhita" offre a soggetti di età superiore ai 18 anni, non autosufficienti e portatori di disabilità

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

gravi e gravissime, servizi assistenza residenziale ad alta integrazione socio-sanitaria che prevedono:

- Valutazioni professionali clinico-assistenziali (incluse quelle nutrizionali), di base ed evolutive;
- Assistenza medica con reperibilità H24/d7;
- Assistenza infermieristica H24/d7;
- Assistenza tutelare;
- Assistenza sociale;
- Assistenza psicologica;
- Fisioterapia neuromotoria di mantenimento;
- Fisioterapia respiratoria;
- Terapie farmacologiche;
- Controllo del dolore;
- Gestione nutrizione enterale totale (via SNG e PEG);
- Ventiloterapia assistita non invasiva (NIV) e invasiva (IMV);
- Ossigenoterapia;
- Consulenze medico-specialistiche (pneumologo, fisiatra, neurologo, anestesista, nutrizionista);
- ECG, emogasanalisi (EGA) e spirometrie;
- Attività educativo-animativa;
- Servizi alberghieri (ristorazione, TV, internet, generi di conforto).

Tutte le suddette prestazioni sono offerte a carico della struttura nell'ambito delle attività clinico-assistenziali contrattualizzate con l'ATS competente.

Esami diagnostici e di laboratorio vengono eseguiti a carico del SSR su prescrizione redatta dal medico di nucleo su Ricettario Unico Regionale (RUR).

Eventuali ricoveri brevi o in Day-Hospital per procedure e interventi non disponibili presso la struttura (es.: sostituzione PEG, interventi chirurgici, ecc.) sono organizzati dalla RSD presso le strutture dell'ASST competente su prescrizione RUR, con trasporto a carico dell'Ospite.

L'Assistenza protesica è gestita attraverso l'Ufficio distrettuale dell'ASST competente.

La struttura offre inoltre i seguenti servizi, a carico dell'Ospite:

- servizio lavanderia per gli indumenti personali degli Ospiti;
- servizio parrucchiere/estetista;
- servizio taxi

10 Il percorso dell'Ospite

10.1 Accoglienza

I criteri e modalità di accoglienza dell'Ospite vengono concordati dall'assistente sociale ed il care manager con la persona ed i suoi familiari durante la visita pre-ammissione, tenendo conto di:

- eventuali problematiche socio-economiche;
- necessità di fornitura di apparecchiature, ausili e presidi;
- fornitura di farmaci su piano terapeutico;
- ogni altra problematica riguardante la modalità di accoglienza dell'Ospite;

indirizzando e sostenendo la presentazione delle opportune istanze e raccordandosi con gli enti preposti. La data e l'ora di ingresso vengono concordate con l'Utente e la famiglia di regola con un anticipo di **7 giorni lavorativi** dal Coordinatore. Il trasporto alla struttura è a carico dell'Utente.

Il giorno dell'ingresso in struttura:

- Il coordinatore infermieristico, con l'infermiere di reparto, accompagna in camera l'Ospite ed i

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

familiari illustrando brevemente la struttura, i servizi interni e l'organizzazione della giornata;

- Vengono presi in carico eventuali presidi, materiali e farmaci di proprietà dell'Ospite secondo le modalità previste

dalle procedure interne;

- viene quindi effettuata una valutazione iniziale da parte di tutti operatori sanitari e socio sanitari delle condizioni generali della Persona e la presa in carico della documentazione, dei presidi, ausili e dei farmaci (nei casi previsti);
- Il Coordinatore predispone la documentazione clinico-assistenziale dell'Ospite;
- il Medico esegue la prima visita, compila la documentazione sanitaria e, con l'aiuto dei familiari e del coordinatore, acquisisce tutte le informazioni di pertinenza clinica, inclusi eventuali documenti riferiti a precedenti ricoveri e/o esami significativi
- vengono quindi effettuate le valutazioni iniziali da parte di tutti gli operatori sanitari e socio-sanitari dell'équipe.

10.2 Presa in carico

- La costante osservazione dell'Ospite, delle sue competenze, delle competenze espresse dai familiari, i colloqui ed incontri con la famiglia, la persona, i servizi del territorio d'appartenenza determinano una presa in carico complessiva del suo bisogno nel rispetto del progetto di vita e delle programmazioni predisposte dagli enti sociali e socio sanitari.
- Tutti gli interventi clinico-assistenziali sono erogati in osservanza di un piano assistenziale individualizzato (PAI) definito dall'équipe dopo i primi trenta giorni di osservazione dell'Ospite in attuazione del Progetto Individuale definito all'ingresso. Il PAI è aggiornato in funzione dell'evoluzione dello stato di salute e dei risultati ottenuti. Tale piano è sistematicamente condiviso con l'Ospite e i familiari.
- Il PAI include i servizi di assistenza medica, psicologica, sociale, infermieristica, tutelare, riabilitativa neuro- motoria e respiratoria di mantenimento, educativo-animativa e prevede l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, degli interventi da attuare, degli indicatori utilizzati per verificarne l'efficacia.
- Le attività di animazione costituiscono parte integrante del piano assistenziale e sono svolte da personale qualificato (educatore professionale, operatore socio-educativo, terapeuta occupazionale, musicista terapeuta) e commisurate alle capacità di partecipazione dell'Ospite, secondo un piano personalizzato di équipe.
- Ove indicato, la RSD offre prestazioni di consulenza specialistica (pneumologia, fisiatria, anestesiologicala, psichiatrica) senza oneri per l'Ospite.
- Per gli Ospiti ricoverati a carico del Servizio Sanitario Regionale tutti i farmaci sono forniti a carico della struttura.
- Per gli Ospiti con permanenza in struttura >60 gg., il Servizio di medicina generale è assicurato dai Medici di nucleo. La RSD si incarica delle procedure di scelta e revoca del Medico Curante.
- Durante i primi giorni vengono completate tutte le procedure amministrative necessarie alla presa in carico (firma e sottoscrizione di tutta la modulistica e contratto, gestione dei documenti personali e trasmissione dei dati relativi di competenza agli enti territoriali preposti).

10.3 Dimissione e trasferimento

La dimissione dell'Ospite (al domicilio o ad altra struttura di ricovero temporaneo o definitivo) viene programmata almeno 15 gg. lavorativi in anticipo rispetto alla data fissata per consentire ai familiari un'adeguata preparazione dell'ambiente domestico. L'assistente sociale si rende disponibile per facilitare questa fase fornendo consulenza e suggerimenti, e in ogni caso qualsiasi attività di supporto alla continuità delle cure, in aggiunta alla specifica attività di formazione del caregiver effettuata e certificata nei casi previsti.

Al momento della dimissione vengono consegnati:

- Relazione clinica di dimissione in cui sono evidenziati: stato di salute, trattamenti effettuati, l'eventuale necessità

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;

- Relazione infermieristica;
- Relazione sociale;
- Relazione fisioterapica
- Relazione educativa
- Tutti I documenti di proprietà dell'Ospite (relazioni sanitarie in originale, certificazioni, ecc.);
- Eventuali farmaci e presidi di proprietà dell'Ospite;
- Eventuali effetti personali consegnati all'ingresso.

Il trasporto alla destinazione è a carico dell'Ospite.

Nel caso un aggravarsi improvviso delle condizioni cliniche richieda il trasferimento urgente ad una struttura ospedaliera, il Medico di nucleo si metterà in contatto con la famiglia per spiegare l'accaduto e indicare l'ubicazione della struttura di destinazione. Il trasporto è a cura del sistema di soccorso sanitario (SSUEm 118).

11 Giornata-tipo

L'organizzazione del lavoro nel corso della giornata è modellata sulle esigenze degli Ospiti. Gli orari indicati sono quindi un riferimento generale per la pianificazione delle attività, all'interno del quale l'équipe avrà cura di garantire la flessibilità

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

necessaria a rispettare le abitudini della persona.

Tabella 1 – organizzazione della giornata-tipo in RSD- ospite tipologia N (neurologico)

| Orario | Ospite | Équipe |
|-------------|---|---|
| 7.00-9.00 | Sveglia | Igiene personale, medicazioni semplici, rilevazione parametri, somministrazione terapie, cambio presidi. Assistenza alla colazione. |
| 9.00-9.30 | Colazione | |
| 9.30-11.30 | Attività di gruppo, animazione | Riassetto camera, pulizia comodini. Mobilizzazione in carrozzina/bascula, deambulazione assistita ove indicato. Idratazione, medicazioni LdP e complesse |
| 11.30-12.00 | Accompagnamento al pranzo | Somministrazione terapie, imbocchi |
| 12.00-13.00 | Pranzo in soggiorno. | Assistenza al pranzo |
| 13.00-15.00 | Accompagnamento a letto e riposo in camera | Riordino spazi, compilazione modulistica, presidio deambolanti, sorveglianza |
| 13.45-14.00 | | Consegna cambio turno |
| 14.00-15.00 | | Compilazione modulistica, riordino materiali, controllo giacenze e scadenze (settimanale), richieste acquisto, preparazione materiali per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda | Assistenza alla merenda, riordino spazi |
| 16.00-18.00 | Attività pomeridiane secondo programma settimanale, se possibile in esterno | Attività educative, laboratori, accompagnamento ospiti in esterno, idratazione, sorveglianza e presidio ospiti |
| 18.00-19.00 | Cena in salone | Eventuale somministrazione terapie |
| 19.00-20.30 | Accompagnamento a letto e riposo in camera | Riordino spazi, accompagnamento al letto. Somministrazione terapie |
| 20.30-21.00 | Riposo a letto | Consegna cambio turno |
| 21.00-00.00 | | Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi |
| 00.00-02.00 | | Sanificazione carrelli e superfici, rifornimento presidi |
| 02.00-06.30 | | Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi |
| 06.30-07.00 | | Consegna cambio turno |

Tabella 2– organizzazione della giornata-tipo in RSD- ospite tipologia C (cognitivo)

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

| Orario | Ospite | Équipe |
|-------------|---|---|
| 7.00-9.00 | Sveglia | Igiene personale, rilevazione parametri, somministrazione terapie, cambio presidi. Assistenza alla colazione. |
| 9.00-9.30 | Colazione | |
| 9.30-11.30 | Attività di gruppo, animazione | Riassetto camera, pulizia comodini. Mobilizzazione assistita ove indicato. Idratazione, attività educative e fisioterapiche di gruppo ed individuali |
| 11.30-12.00 | Accompagnamento al pranzo | Somministrazione terapie, |
| 12.00-13.00 | Pranzo in soggiorno. | Assistenza al pranzo, imbicchi, sorveglianza progetto cura del sè |
| 13.00-15.00 | Accompagnamento a letto e riposo in camera | Riordino spazi, compilazione modulistica, presidio deambulanti, sorveglianza |
| 13.45-14.00 | | Consegna cambio turno |
| 14.00-15.00 | | Compilazione modulistica, riordino materiali, controllo giacenze e scadenze (settimanale), richieste acquisto, preparazione materiali per le attività pomeridiane |
| 15.00-16.00 | Merenda | Assistenza alla merenda, riordino spazi, attività educative |
| 16.00-18.00 | Attività pomeridiane secondo programma settimanale, se possibile in esterno | Attività educative, laboratori, accompagnamento ospiti in esterno, idratazione, sorveglianza e presidio ospiti |
| 18.00-19.00 | Cena in salone | Eventuale somministrazione terapie, sorveglianza e assistenza al pasto |
| 19.00-20.00 | Tv in salone | Riordino spazi, Somministrazione terapie. Attività di intrattenimento davanti alla TV |
| 20.00-21.00 | Riposo a letto | Consegna cambio turno |
| 21.00-00.00 | | Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi |
| 00.00-02.00 | | Sanificazione carrelli e superfici, rifornimento presidi |
| 02.00-06.30 | | Presidio e sorveglianza ospiti, cambio presidi |
| 06.30-07.00 | | Consegna cambio turno |
| | | |

12 L'Équipe professionale

L'équipe clinico-assistenziale si compone di:

- Medici;
- Infermieri;
- Operatori socio-sanitari (OSS);
- Fisioterapisti;
- Assistente sociale;
- Psicologo;
- Animatore-educatore.

A cui si affiancano medici specialisti consulenti, secondo le necessità dell'ospite. Il team si riunisce sistematicamente e lavora in modo interdisciplinare con l'obiettivo di migliorare il benessere dell'Ospite elaborando programmi individualizzati per la permanenza ed il rientro al domicilio in collaborazione con i servizi territoriali e con la famiglia. L'équipe predispone inoltre attività e progetti generali per i nuclei e la struttura, pertanto l'équipe può nel tempo modificare la propria composizione aggiungendo ulteriori figure professionali.

Tutte le risorse professionali presenti sono conformi, per qualifica e quantità, agli standard di Regione Lombardia per l'accreditamento socio-sanitario (DGR X/2569/2014). Tutte le attività della RSD sono coordinate dal Direttore della struttura, coadiuvato dal Responsabile sanitario e dal Coordinatore Infermieristico per la parte clinico-assistenziale.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella RSD è identificabile mediante apposito cartellino esposto in posizione ben

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

visibile. Il coinvolgimento di personale volontario è previsto e possibile nell'ambito delle attività di animazione e socializzazione, attraverso apposite convenzioni con le associazioni di riferimento operanti nel territorio. Tale personale volontario è identificato con apposito cartellino recante l'indicazione e il logo dell'associazione di provenienza. L'équipe organizza incontri periodici con i responsabili delle associazioni di per verificare e condividere gli obiettivi dell'attività.

12.1 Servizio medico

I medici di nucleo sono presenti nella RSD negli orari di visita esposti in bacheca, e reperibili nelle 24 h su chiamata da parte del personale. In caso di necessità urgenti il medico è disponibile in sede entro 30' dalla richiesta di intervento. Nell'ambito del programma assistenziale integrato svolto in équipe, il servizio medico garantisce in particolare le seguenti attività:

- valutazione clinica di presa in carico dell'Ospite, anamnesi ed esame obiettivo;
- assistenza di medicina generale;
- prescrizioni mediche (farmaci e accertamenti diagnostici);
- valutazione finale e relazione di dimissione
- continuità assistenziale e copertura del servizio di reperibilità h24/d7;
- predisposizione dei contatti e della documentazione di invio per eventuali trasferimenti;
- relazioni e certificazioni di legge.

L'équipe medica è integrata, con richiesta di visita e parere senza oneri per gli Ospiti, da consulenti medici specialisti delle discipline più rilevanti per la tipologia di utenti:

- Pneumologo;
- Neurologo;
- Fisiatra;
- Specialista in nutrizione clinica;
- Anestesista;

Tutte le suddette figure sono liberi professionisti e prestano la loro opera secondo necessità clinica (richiesta del Medico di nucleo) e in base a quanto previsto nel progetto individuale di presa in carico, anche in ottemperanza a specifici requisiti normativi.

12.2 Servizio sociale professionale

L'assistente sociale svolge funzioni di supporto alle persone assistite collaborando con la direzione operativa e la direzione sanitaria. In particolare:

- E' il referente preposto ai rapporti con gli uffici territoriali per la protezione giuridica ed i servizi sociali;
- Collabora con il care manager per la valutazione pre-ammissione del paziente;
- Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- sostegno, consulenze ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale; Si raccorda con gli enti e servizi territoriali (comune, ATS, ospedale di invio, altre unità d'offerta, INPS, INAIL, associazioni, caregiver, Tribunale, ecc.) e con tutti gli altri attori (Ospite, caregiver, famigliari, ecc.) per la definizione condivisa del Progetto Individuale, l'accompagnamento durante la degenza e nel progetto di rientro al domicilio là dove è possibile;
- Collabora con il Coordinatore nella gestione delle segnalazioni, liste d'attesa e procedure di ingresso;
- Offre sostegno, consulenza ed eventualmente mediazione all'Ospite e alla sua famiglia per le varie necessità

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

- organizzative e relazionali che si presentano nell'evoluzione del progetto di vita;
- Svolge funzione di integrazione della rete tra i servizi che hanno in carico la persona assistita, oltre che per il progetto di vita anche per le necessità amministrativo, giuridico e previdenziale;
- Collabora nel rapporto dinamico interno delle diverse figure professionali e con i territori affinché la RSD sia risorsa aperta;

12.3 Servizio infermieristico

L'infermiere, presente in RSD 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno, svolge su prescrizione medica e in collaborazione con le altre figure professionali, le seguenti attività:

- terapie infusionali, iniettive e orali;
- assistenza alla ventilazione invasiva e non;
- medicazioni complesse;
- cateterismi, sonde, ecc.;
- rilevazione parametri vitali;
- definizione, aggiornamento e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI) in collaborazione con l'equipe clinico-assistenziale;
- assistenza all'Ospite per interventi infermieristici in urgenza;
- attuazione dei protocolli di competenza;
- prelievo o raccolta, conservazione ed invio ai laboratori del materiale diagnostico;
- gestione degli appuntamenti, della preparazione e del trasporto per indagini diagnostiche strumentali e di laboratorio;
- igiene, disinfezione e sterilizzazione dei materiali;

12.1 Coordinatore infermieristico

Il coordinatore infermieristico è il punto di riferimento operativo del personale di assistenza, e in particolare:

- E' il riferimento dell'Ospite e dei familiari per tutte le esigenze durante la permanenza nella struttura;
- collabora con il Responsabile sanitario e il Medico di Reparto nell'attuazione e la verifica delle attività previste nel PI e nel PAI;
- Collabora con l'assistente sociale e il Responsabile Sanitario nella gestione delle liste d'attesa e delle procedure di ingresso;
- presiede alla definizione della turnazione del personale di assistenza e di supporto per l'attuazione dei piani di lavoro e nell'osservanza degli standard previsti dalla normativa;
- è responsabile della rilevazione dei fabbisogni di farmaci e materiali di consumo secondo prescrizione medica, nonché della predisposizione delle liste di riordino e approvvigionamento;
- collabora con il Responsabile sanitario nella regolare compilazione e conservazione del Registro Stupefacenti e del Registro Rifiuti Speciali;
- sovrintende all'attività del personale infermieristico, tutelare, fisioterapico, di animazione in osservanza alla pianificazione definita nel PAI;
 - Programma e verifica l'organizzazione del lavoro inerente l'attività clinico-assistenziale;
 - è responsabile, con il Responsabile sanitario, della corretta compilazione, archiviazione e conservazione di tutta la documentazione socio-sanitaria;
 - Supervisiona l'organizzazione di esami e accertamenti in esterno;
 - cura l'organizzazione e la fase documentale nelle dimissioni e trasferimenti;
 - Segnala al Responsabile sanitario eventuali fatti di rilevanza disciplinare inerenti il personale di assistenza;
 - effettua il monitoraggio degli eventuali eventi avversi, di competenza professionale;
 - Promuove lo sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione e la gestione di

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

- interventi di miglioramento;
- Valuta e autorizza le richieste di formazione interna ed esterna degli operatori professionali.

Nello svolgimento delle sue funzioni, il Coordinatore si relaziona con:

- Il personale infermieristico e di supporto;
- L'Utenza
- I servizi territoriali
- I medici di nucleo e i Consulenti Specialisti esterni;
- Soggetti esterni coinvolti in iniziative di promozione della salute, incluse le associazioni di volontariato.

Nei limiti delle proprie prerogative, inoltre, il Coordinatore Infermieristico ha la responsabilità dei seguenti atti/processi formali nei quali interviene apponendo la propria firma:

- Verbali e valutazioni di casi discussi;
- Giustificativi di presenza/assenza del personale di assistenza;
- Richieste di partecipazione ad iniziative formative;
- Piani di lavoro;
- Giudizio su studenti dei corsi di laurea infermieristica in stage presso la Struttura;
- Richieste di approvvigionamento materiale di magazzino, farmaci e presidi sanitari;
- Richieste di riparazione apparecchiature e/o interventi tecnici;
- Controllo delle scadenze di farmaci e materiali di consumo;
- Verifiche sulle giacenze di farmaci stupefacenti, in collaborazione con il Responsabile sanitario.

12.4 Servizio tutelare

La cura e l'assistenza alla persona viene garantita attraverso l'intervento di personale qualificato (ASA/OSS) secondo la normativa di settore che, su indicazione del personale infermieristico in turno, secondo protocolli assistenziali e la programmazione gestionale prevista:

- Assicura le attività di assistenza diretta alla persona nelle attività quotidiane e nell'igiene personale, tenendo conto del profilo comportamentale, relazionale e di autonomia del soggetto.
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, recupero e rieducazione funzionale;
- Cura la relazione di aiuto alla persona assistita e alla famiglia per l'integrazione sociale e per il mantenimento ed il recupero dell'identità personale;
- Cura la somministrazione dei pasti e l'idratazione dell'Ospite;
- Collabora con i Fisioterapisti e gli infermieri al programma riabilitativo nell'esecuzione delle manovre prescritte di mobilizzazione e assistenza;
- Garantisce nella giornata una relazione continuativa con l'Ospite per la sua integrazione e partecipazione alle attività comuni.

12.5 Servizio di riabilitazione

Il servizio prevede interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali dei disabili Ospiti della RSD con l'utilizzo di strumenti e metodologie adeguate, in palestra o al letto dell'Ospite e mediante l'impiego di tecnologie di avanguardia con l'obiettivo di:

- salvaguardare le capacità funzionali residue
- prevenire le sindromi da immobilizzazione
- mantenere e migliorare la respirazione e la ventilazione alveolare
- massimizzare il beneficio dell'utilizzo di dispositivi e protesi ventilatorie
- prevenire episodi di insufficienza respiratoria acuta.

Nell'ambito dell'équipe operano Fisioterapisti motori e respiratori, secondo protocolli di trattamento con l'indicazione e supervisione medica fisiologica e pneumologica e del Medico di Reparto che prevedono il coinvolgimento progressivo

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

della famiglia.

Sotto la supervisione degli operatori, il care-giver impara progressivamente ad eseguire in autonomia e correttamente le procedure indispensabili per la gestione quotidiana delle tecnologie e dei materiali necessari alla salute del paziente una volta tornato al proprio domicilio.

12.6 Servizio educativo-animativo

Le attività di animazione effettuate da personale d'animazione ed educativo hanno l'obiettivo di valorizzare la persona favorendo la vita relazionale all'interno del nucleo della RSD, garantendo spazi di incontro, scambio, divertimento, le attività ludico-motorie, ludico-mnemoniche, culturali, ricreative e socializzanti possono essere svolte singolarmente o in gruppo all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere altre figure professionali a seconda degli obiettivi specifici individuati per ogni Ospite. Collabora alla definizione di progetti per la creazione ed il mantenimento di reti territoriali individua attività, interventi e metodologie.

12.7 Servizio di consulenza psicologica

L'attività di accompagnamento e sostegno dello psicologo nell'ambito dell'équipe clinico-assistenziale riguarda:

- La collaborazione con l'équipe assistenziale nell'elaborazione del profilo funzionale e del piano di intervento;
- L'elaborazione del lutto legato alla perdita di autonomia e disabilità;
- La mobilitazione delle energie psico-fisiche residue per una migliore collaborazione al programma di recupero e reinserimento, quando possibile, nell'ambiente domestico;
- La rielaborazione del nuovo progetto di vita, con il coinvolgimento dei familiari e caregivers;
- La promozione i percorsi di sostegno e educazione alla relazione con il disabile per i familiari;
- La somministrazione di test specifici per valutazioni delle funzioni neuropsicologiche e cognitive.
- E' responsabile della valutazione e gestione di area sociale del piano di assistenza, compilando la relativa sezione del FaSAS;
- Collabora, per la parte di competenza, alla raccolta delle informazioni necessarie all'assolvimento del debito informativo.

12.8 Assistenza spirituale

Viene favorita la libera espressione di ogni credo religioso.

13 Formazione

La professionalità e la dedizione degli operatori sono la nostra risorsa principale. La formazione continua è un fattore particolarmente qualificante del nostro lavoro, perché solo una confidenza acquisita con le attività da svolgere permette l'attenzione necessaria ai bisogni di chi si assiste. Il personale partecipa all'équipe settimanale per un lavoro di aggiornamento e valutazione evolutiva dei piani di lavoro e programmi assistenziali, modalità relazionali, impostazione dei progetti individualizzati, verifiche, elaborazione della documentazione. La Direzione predispose un piano di formazione annuale su tematiche specifiche di approfondimento al quale partecipa ogni operatore, secondo qualifica. Ogni anno tutti gli operatori compilano un questionario di soddisfazione come occasione di verifica delle condizioni di lavoro e del clima all'interno dell'équipe.

14 Presidi sanitari, ausili, farmaci

Per i posti letto contrattualizzati con il servizio socio-sanitario regionale, sulla base delle necessità dell'Ospite e senza

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

costi aggiuntivi vengono forniti i dispositivi medicali, presidi per la prevenzione delle lesioni da pressione e per l'incontinenza. I presidi per il cammino (carrozine, deambulatori, ecc.) sono forniti temporaneamente in attesa di assegnazione da parte della ATS(per chi ha riconoscimento di invalidità civile) o INAIL se del caso. I farmaci, prescritti dal Medico interno, vengono forniti dalla RSD.

E' espressamente vietato a familiari e visitatori fornire e somministrare farmaci agli ospiti.

I prodotti per la nutrizione artificiale vengono forniti dalla RSD (tranne quelli forniti dalla ASL). Per gli Ospiti solventi sarà cura della RSD tramite il Coordinatore attivarsi per l'ottenimento delle necessarie forniture da parte dell'ATS competente.

15 Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS)

La documentazione ed i dati relativi ad ogni fase della presenza della persona in RSD vengono organizzati in un Fascicolo Socio-assistenziale Sanitario individuale. Vi sono raccolti i dati anagrafici, anamnestici, e sensibili riferiti alla persona da un punto di vista clinico, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico, educativo, sia come singolo che nella sua relazione con la RSD e la sua rete familiare e sociale.

Nel FASAS è inoltre conservata in copia la documentazione sanitaria e personale consegnata al momento dell'ingresso ed i documenti personali (tessera sanitaria e carta d'identità e esenzioni, tessera per espressione voto), oltre a tutta l'eventuale documentazione delle attività svolte, i diari clinico-assistenziali, i PAI e copia dei referti raccolti durante la degenza.

Al momento della dimissione il FASAS viene chiuso ed archiviato secondo procedura e viene restituita la documentazione personale dell'Ospite.

SU richiesta dell'interessato è previsto il rilascio di una copia di tutta la documentazione clinica relativa al periodo di degenza in formato digitale, **entro 30 gg. dalla dimissione, al costo di € 35,00.**

16 Altri documenti

Vengono inoltre rilasciati a cura della struttura i seguenti documenti:

- Certificazione INPS per richiesta di invalidità civile e/o aggravamento;
- Certificato di morte e certificazione INPS di avvenuto decesso.

16.1 Modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali (dichiarazione prevista dalla DGR n. 26316/1997)

Ogni anno la residenza rilascia una dichiarazione attestante l'ammontare versato dall'Ospite nell'esercizio precedente suddiviso tra costi sanitari e costi alberghieri in conformità alla Deliberazione della Giunta di Regione Lombardia 21.03.1997 n. 26316 "Criteri per determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attitudine alle linee guida del Ministero della Sanità n.1 del 31/3/1994", successiva Deliberazione della Giunta di Regione Lombardia del 25/02/2019 n. XI/1298, successiva Deliberazione di Regione Lombardia DGR n. 6387 del 16/05/2022 (Regole di Sistema per il 2022) Allegato 7 "Ulteriori Determinazioni" e per i fini previsti dalla legge, che può essere utilizzata per la detrazione ai fini fiscali.

17 Servizi alberghieri

17.1 Ristorazione

La ristorazione è garantita dal servizio pasti affidato ad una primaria ditta della ristorazione. I pasti sono trasportati in appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi preparati alle apposite temperature preservandone la qualità. Il servizio di ristorazione è controllato attraverso il sistema di qualità certificata HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), un insieme di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

I Nuclei dispongono inoltre di tisanerie per la preparazione di bevande calde. Il servizio prevede due tipologie di menù,

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

invernale ed estivo – forniti in allegato – alternati a rotazione quadri-settimanale.

I medici della RSD segnalano eventuali prescrizioni dietetiche, tenendo presente le necessità caloriche degli Ospiti. E' possibile ricevere diete elaborate - sempre su richiesta medica - per tutte le principali patologie (diete per diabetici, insufficienza epatica, renale, ecc.).

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

17.2 Servizio lavanderia

La RSD mette a disposizione i servizi di lavanderia per tutta la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie ecc.). Il lavaggio dei capi degli Ospiti viene garantito su richiesta dell'Ospite da parte di una ditta esterna, con costo mensile, a prescindere dal numero di capi consegnati. Per opportuna organizzazione ed al fine di evitare smarrimenti, i capi vengono inseriti in appositi sacchetti contrassegnati. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio. La dotazione di biancheria personale ed il relativo rinnovo sono affidati ai parenti. L'eventuale affidamento del servizio lavanderia capi dell'Ospite alla RSD verrà inserito nella fatturazione mensile della retta.

17.3 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che quelli personali degli Ospiti, è garantita dal servizio pulizia e sanificazione affidato ad una primaria ditta specializzata con attrezzature e personale nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie. Il riassetto delle camere è assicurato dalla gestione interna della RSD.

E' vietato conservare in camera cibi deperibili e farmaci se non quelli espressamente autorizzati.

17.4 Parrucchiere

Il taglio delle unghie, barba e dei capelli è a cura degli operatori dell'assistenza. E' possibile chiedere al personale di segreteria o al coordinatore di nucleo l'accesso di personale esterno per la cura estetica della persona (taglio, colorazione, ecc.). I professionisti esterni applicano il listino prezzi allegato al contratto.

17.5 Media

Un apparecchio TV in ogni camera, è disponibile in soggiorno al piano e nei saloni posti a piano terreno. Per la connessione internet è attiva,

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

gratuitamente, una rete wi-fi con le modalità di collegamento fornite dal Coordinatore.

18 Retta di soggiorno

La retta giornaliera prevista ammonta a

- euro 110,18 (centodieci/18) per le degenze in regime contrattualizzato SSR;
- euro 133,56 (centotrentatre/56) per le degenze in regime accreditato solvente.

In caso di ingresso a data concordata, la retta sarà dovuta dal giorno di effettivo ingresso; in caso di ritardo sull'ingresso a data concordata o in caso di esigenze particolari (riferibili all'Ospite) in ragione delle quali viene chiesto il mantenimento del posto letto, è dovuta la retta piena a far data dalla richiesta o dal giorno di ingresso inizialmente previsto.

Il mantenimento del posto letto è ammesso per un periodo massimo di 15 giorni. Eventuali richieste particolari saranno valutate a discrezione della Direzione.

I parenti e caregiver possono richiedere il pasto contattando il coordinatore

La retta include:

- * assistenza medica e infermieristica
 - fisioterapia secondo prescrizione dell'équipe medica della RSD
 - farmaci, per gli utenti accreditati dal Servizio sanitario regionale
 - ausili e protesi necessaria al programma di cura presso la RSD
 - visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio quando prescritti
 - pasti per gli Ospiti
 - lavanderia per biancheria piana
 - utilizzo TV e internet
 - Climatizzazione, riscaldamento.

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti servizi:

| Servizio | € (IVA incl.) |
|--|-----------------|
| Servizio parrucchiere | Listino esposto |
| Servizio lavanderia per capi di vestiario Ospite e familiari per mese | 73,20 |
| Trasporti non urgenti con mezzo attrezzato (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. 2470/06 del 11/05/2006) | Secondo km |

18 Obiettivi di qualità

Verso i clienti

- soddisfare l'Utente, partendo dal suo bisogno e integrando tutti i servizi e le figure professionali utili;
- offrire al cliente e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;
- garantire ambienti accoglienti e gradevoli;
- curare il rispetto della riservatezza;
- favorire una relazione positiva all'interno e con l'esterno dell'organizzazione;
- sviluppare le risorse umane e professionali attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento;

Verso l'organizzazione

- diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione di un clima di collaborazione, fiducia e stima reciproca;
- responsabilizzare e motivare gli operatori;
- sviluppare le risorse umane e le competenze individuali;
- curare l'aggiornamento professionale e la formazione continua.

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

Per verificare continuamente il nostro impegno abbiamo adottato i seguenti standard:

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |


| ATTIVITA'/SERVIZIO | STANDARD |
|---|----------------------------|
| Tempo di inserimento in lista di attesa dalla ricezione domanda | 3 gg lavorativi |
| Piano di assistenza individualizzato condiviso con l'Ospite | 100% |
| Consenso informato alle procedure | 100% dei casi previsti |
| Preavviso per dimissione dell'Ospite | 7 gg. lavorativi* |
| Intervento medico in urgenza dalla chiamata operatore | Entro 30 minuti |
| Risposta scritta in seguito a reclamo | Entro 7 gg. lavorativi |
| Colloquio con il personale incaricato | Entro 24 h dalla richiesta |
| Rilascio copia cartella clinico-assistenziale (FaSAS) | Entro 30 gg. |
| Sospensione connessione internet per interventi/manutenzioni | Max. 6h |

**ad eccezione dei casi di recesso e previsti dal contratto*

Allegati e parte integrate la carta dei servizi:

- Customer satisfaction Utenti/familiari (Mod 007)
- Modulo reclamo/encomi. (Mod 009)
- Modulo accesso agli atti (Mod 036)

| | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|
| Rev/data | V6 10/01/2024 | V7 01/12/24 | v.8 27/02/25 | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | |


| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small> | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

Customer satisfaction Utenti/familiari (Mod 007)

| Accettazione | Giudizio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|------------|-----------|--------------|-----------|--------------|--------|--|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|----------------|--|--|--|--|--|--------------------|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|
| 1. E' il suo primo ricovero presso questa RSD? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Al momento dell'ingresso ha ricevuto tutte le informazioni necessarie? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accessibilità | Giudizio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Quanto è distante la sua casa dalla RSD | <input type="checkbox"/> Meno di 20 km <input type="checkbox"/> 21-50 km <input type="checkbox"/> Più di 50 km | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. L'orario di visita è adeguato alle mie esigenze | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Personale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche del personale di staff | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>puntualità</th> <th>cortesia</th> <th>competenza</th> <th>relazione</th> <th>affidabilità</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Medico</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Infermiere</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>OSS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Fisioterapista</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Assistente sociale</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Psicologo</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Educatore</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Coordinatore</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Resp. sanitario</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> | | puntualità | cortesia | competenza | relazione | affidabilità | Medico | | | | | | Infermiere | | | | | | OSS | | | | | | Fisioterapista | | | | | | Assistente sociale | | | | | | Psicologo | | | | | | Educatore | | | | | | Coordinatore | | | | | | Resp. sanitario | | | | | |
| | puntualità | cortesia | competenza | relazione | affidabilità | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Infermiere | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OSS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fisioterapista | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Assistente sociale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Psicologo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Educatore | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Coordinatore | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resp. sanitario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Trattamenti | Giudizio |
|--|---|
| 6. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti in tutte le decisioni riguardanti il mio trattamento e la nostra opinione è stata sempre presa in considerazione | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |


| | | | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|--|--|--|--|
| Rev/data | V.6 10/01/24 | V.7 01/12/24 | V.8 02/25 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | |

| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

| 7. Mi sono sentito trattato con rispetto e in ogni momento è stata considerata la mia privacy e la mia dignità | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------|--------|----------|----------|-----------------|----------|-----------------|-----------------|--|--|--|--|--|--|----------|--|--|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|--|--|--------------|--|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--|--------|--|--|--|--|--|--|
| 8. Sono soddisfatto della frequenza delle presenze del personale medico | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. Riesco a comunicare con il personale di assistenza quando mi serve | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. La mia religione e le mie convinzioni personali sono state sempre rispettate | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ambiente e comfort | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Giudizio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. Ho trovato gli ambienti funzionali e confortevoli | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. Esprimi un voto da 1 a 10 alle seguenti caratteristiche degli ambienti | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Camera</th> <th>Bagno</th> <th>Salone</th> <th>Corridoi</th> <th>Palestra</th> <th>Aree all'aperto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pulito e curato</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Spazioso</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Privato</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Confortevole</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Gradevole</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Sicuro</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> | | Camera | Bagno | Salone | Corridoi | Palestra | Aree all'aperto | Pulito e curato | | | | | | | Spazioso | | | | | | | Privato | | | | | | | Confortevole | | | | | | | Gradevole | | | | | | | Sicuro | | | | | | |
| | Camera | Bagno | Salone | Corridoi | Palestra | Aree all'aperto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pulito e curato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Spazioso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Privato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Confortevole | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gradevole | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sicuro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| Tempi | | Giudizio |
| 13. I tempi della mia giornata sono stati rispettati (es.: riposo, terapie, pasti, svago) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | |
| 14. Nei limiti del possibile, il personale ha sempre risposto alle mie richieste | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | |
| 15. Ritengo adeguato il tempo dedicato all'assistenza | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so | |
| Servizi | | Giudizio |

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|---------|
| Rev/data | V.6 20/01/2024 | V.7 01/12/2024 | V.8 27/02/2025 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | Pag. 24 |

| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

| | |
|---|---|
| 16. Il servizio di ristorazione è adeguato alle mie aspettative | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 17. I servizi di intrattenimento (TV, radio, film, animazione, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 18. I servizi accessori (lavanderia, parrucchiere, ecc.) sono adeguati alle mie aspettative | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|---|-----------------|
| Lasciando la RSD (solo per i questionari consegnati in dimissione) | Giudizio |
|---|-----------------|

| | |
|---|---|
| 19. Io e la mia famiglia siamo stati coinvolti anticipatamente riguardo al mio rientro a casa | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|---|---|
| 20. Gli standard e gli impegni dichiarati sono stati rispettati | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|--|---|
| 21. La relazione e le informazioni ricevute al momento della dimissione sono state adeguatamente informative | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|--|---|

| | |
|--|---|
| 22. Io e la mia famiglia abbiamo ricevuto un'adeguata informazione riguardo alle cure da proseguire a domicilio? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|--|---|


| | |
|---|---|
| 23. Prima di rientrare a casa sono stato informato circa l'adeguatezza e sicurezza dell'ambiente domestico rispetto alle mie condizioni di salute | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | |
|-------------------------|-----------------|
| Tutto sommato... | Giudizio |
|-------------------------|-----------------|

| | |
|--|---|
| 24. Tutto sommato, sono soddisfatto della mia esperienza in questa RSD | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|--|---|

| | |
|---|---|
| 25. Raccomanderei questa RSD ai miei amici e conoscenti se ne avessero la necessità | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non so |
|---|---|

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|---------|
| Rev/data | V.6 20/01/2024 | V.7 01/12/2024 | V.8 27/02/2025 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | Pag. 25 |

| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small> | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

26. Se potessi migliorare qualcosa, consiglierei

Informazioni personali

Sono: Uomo Donna

Fascia di età: meno di 40 41-50 51-60 più di 60

Compilato da: Ospite familiare/conoscente Ospite con familiare/conoscente

Data _____


Modulo reclamo/encomi. (Mod 009)

N. _____/_____

Reclamo Osservazione Suggerimento/Proposta Encomio

SEGNALANTE
Io sottoscritto _____ nato a _____
il ____/____/____ residente a _____

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|---------|
| Rev/data | V.6 10/01/2024 | V.7 01/12/2024 | V.8 27/02/2025 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | Pag. 26 |

| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt <small>COOPERATIVA SOCIALE</small> | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <small>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</small> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

in

Prov. _____ Cap _____ tel. _____ e-mail _____

Segnalo quanto segue per conto di me stesso altra
 persona _____

Eventuale grado di parentela _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA/ORA: _____ LUOGO (località)

: _____

DESCRIZIONE del/i
 fatto/i: _____

TESTIMONI (eventuali)


CONCLUSIONI (richieste e/o suggerimenti):

Comunico i recapiti ai quali desidero ricevere la risposta

Via _____ Comune _____ Cap _____

Prov. _____ tel. _____ e-mail _____

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|---------|
| Rev/data | V.6 10/01/2024 | V.7 01/12/2024 | V.8 27/02/2025 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | Pag. 26 |

| | | |
|--|--|--|
|  Rembrandt COOPERATIVA SOCIALE | DOCUMENTO CARTA DEI SERVIZI | DOC004 <i>Rif.norm. ES 2.2.1.c, AC 3.2.4.a</i> |
| | | RSD "Santa Giuseppina Bakhita" |

Firma

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 "GDPR" fornisco il mio consenso al trattamento dei miei dati personali ai fini della corretta gestione della presente segnalazione.

Data _____

Firma

-----**PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO**-----

Scheda ricevuta il ____/____/____ direttamente servizio postale/fax e-mail altro

Il ricevente

Accesso agli atti

Il sottoscritto/a **Cognome** _____ **Nome** _____

Nato il ____/____/____ a: _____ (____)

Residente a _____ (____) Indirizzo _____

Tel. _____ E-mail: _____

In qualità di:

- Soggetto direttamente interessato Amministratore di sostegno/curatore/tutore
 Autorizzato con delega dell'interessato (allegata alla presente) oppure già identificato nel Modulo presente nel FasAS

CHIEDE

Il rilascio della seguente documentazione:

copia integrale FasAS, degenza dal _____ al _____ come previsto dalla Carta dei servizi (in formato digitale , costo di € 35,00, rilascio entro 30 giorni lavorativi)

certificazione/dichiarazione

| | | | | | | | |
|---------------|----------------|----------------|----------------|--|--|--|---------|
| Rev/data | V.6 10/01/2024 | V.7 01/12/2024 | V.8 27/02/2025 | | | | |
| Emesso da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Verificato da | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | C.A.Marazzini | | | | |
| Approvato da | L.Saibene | L.Saibene | L.Saibene | | | | Pag. 26 |

