Cooperativa Sociale Onlus

G. TONINI G. BONINSEGNA

Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili

BRESCIA

CARTA DEI SERVIZI

SETTEMBRE 2021

La Cooperativa "G. Tonini – G. Boninsegna", fondata nel 1976, è una Cooperativa Sociale ONLUS e ha i requisiti specifici dello scopo mutualistico e dell'assenza di finalità speculative. In base allo Statuto, l***a Cooperativa "G. Tonini – G. Boninsegna*** persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini; i suoi principi fondamentali sono quelli della mutualità, della solidarietà, della democraticità e dell'impegno sociale, e intende realizzarli concretamente tramite risposte ai bisogni di persone con disabilità intellettive/multiple e con gravi limitazioni dell'autonomia, attraverso prestazioni di tipo socio-sanitario, socio-assistenziale, sanitario ed educativo erogate nella Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD).

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare le modalità di funzionamento della RSD e gli impegni assunti verso i Clienti, affinché essi, possedendo un adeguato livello di conoscenza, possano monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati, segnalando gli eventuali disservizi riscontrati.

Brescia, 28 settembre 2021

CONTENUTI:

☐ **LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE PER DISABILI** **pag. 5**
- Cenni storici e ubicazione
- La Struttura
- I Destinatari
- I Costi

☐ **I DIRITTI DELL'OSPITE** **pag. 7**

☐ **I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI** **pag. 8**

☐ **L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI** **pag. 9**
- Le Unità Operative
- La tipologia dei servizi
- La presenza 24 ore su 24
- La giornata-tipo degli Ospiti
- Le attività psico-educative, animative e ludiche proposte agli ospiti
- Visite ed incontri con familiari e amici

☐ **LE RISORSE E I SERVIZI EROGATI** **pag. 13**
- Le risorse umane
- La comunicazione interna
- Le infrastrutture
- Gli approvvigionamenti
- Le proprietà degli Ospiti

☐ **LE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI** **pag. 16**
- Modalità di inserimento in Lista di Attesa
- Modalità di gestione della Lista di Attesa
- L'inserimento e la presa in carico
- L'accoglienza in RSD
- Definizione del Progetto Individualizzato
- Modalità di valutazione del percorso
- La documentazione dell'Ospite (il FaSaS)
- Modalità di accesso e rilascio della documentazione socio-sanitaria
- Modalità di ascolto / colloqui
- Modalità di dimissione

☐ **IMPEGNI VERSO I CLIENTI** **pag. 19**
- Qualità
- Soddisfazione
- Gestione delle segnalazioni e dei reclami
- Miglioramento delle prestazioni

☐ **QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI** **pag. 21**

☐ **MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI RECLAMI** **pag. 21**

☐ **INFORMAZIONI GENERALI** **pag. 22**

☐ **ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA** **pag. 22**

☐ **LETTERA AL VISITATORE** **pag. 23**

☐ **Allegati**
- Allegato A: determinazione della retta e dei servizi resi
- Allegato B: elenco descrittivo delle attività offerte agli Ospiti
- Allegato C: modulo di segnalazione reclamo

LA RESIDENZA SANITARIO-ASSISTENZIALE PER DISABILI

Cenni storici e Ubicazione

La Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili (RSD) gestita dalla Cooperativa Sociale Onlus "G. Tonini – G. Boninsegna" nasce nel 1981 per volontà del cav. Giovanni Boninsegna, allora presidente dell'A.N.F.F.A.S. bresciana e personaggio di spicco nella politica cittadina, con l'intento dichiarato di "colmare, almeno in parte, la grave carenza di strutture specifiche per pluriminorati impossibilitati a restare, temporaneamente o permanentemente, in famiglia". A quell'epoca questo tipo di struttura era totalmente assente nella provincia di Brescia.

Per ospitare quello che allora era il "Centro Residenziale per Disabili" fu scelta, grazie anche all'interessamento della Provincia, il fabbricato che ospitava la ex sede dell'Opera Pia Villa Paradiso, una costruzione realizzata negli anni '50, da tempo inutilizzata e in stato di notevole abbandono, per cui fu necessario procedere ad una approfondita ed onerosa ristrutturazione, resa possibile grazie alla generosità delle istituzioni e dei cittadini bresciani. Tale edificio, oggi di proprietà della Cooperativa, è situato sul crinale del "Ronco" che dalle pendici del Monte Maddalena si allunga verso Nord-Ovest, e sorge in una splendida posizione panoramica da cui si può ammirare l'intera città, che dista solo una decina di minuti di auto e risulta facilmente raggiungibile anche utilizzando i mezzi pubblici.

Il Centro Residenziale fu originariamente intitolato solo al dottor Gerolamo Tonini, soprannominato "il medico dei poveri" per il suo impegno a favore delle persone più svantaggiate che abitavano nei quartieri poveri della città nel dopoguerra; successivamente si volle aggiungere il nome del suo fondatore e primo presidente cav. Giovanni Boninsegna.

La Struttura

La struttura, edificata a ridosso del pendio, si articola su quattro livelli, tutti raggiungibili dalla strada carrozzabile che circonda gli edifici, oltre che da due ascensori interni, e dispone di una superficie coperta di circa 4.500 mq. Sui due livelli centrali sono allocati i nuclei abitativi, ognuno impostato secondo un unico schema che prevede spazi comuni quali soggiorno, sala da pranzo, tisaneria; camere a uno, due o tre letti e servizi igienici.

Tutti i nuclei, benché arredati in modo funzionale alle esigenze degli Ospiti, sono strutturati e gestiti in modo da riprodurre il più fedelmente possibile un ambiente di tipo familiare.

Tali nuclei, inoltre:

- ☐ sono dotati di ampi spazi, sia individuali che comuni, superiori agli standard normativi vigenti
- ☐ sono dotati degli ausili necessari a garantire la sicurezza di Ospiti e Personale
- ☐ sono privi di barriere architettoniche e accessibili mediante ascensore e montalettighe
- ☐ sono dotati di dispositivi di chiamata di allarme in ogni locale
- ☐ sono dotati di vie di fuga con accesso diretto all'esterno

(*) Dal 2018 è in corso l'implementazione modulare di moderni impianti di climatizzazione e di videosorveglianza, che interessano tutti i nuclei e che saranno completati nel corso del triennio.

Altri spazi, di uso specifico, sono gli ambulatori medico/infermieristici e la farmacia interna, la palestra di Fisiokinesiterapia (FKT), le aule didattiche, gli spazi attrezzati per la Stimolazione Basale e i laboratori–atelier utilizzati da educatori e animatori, l'area per visitatori, la sala multimediale per le proiezioni ed una Cappella a disposizione per le funzioni religiose.

Sono previsti anche ampi spazi per le attività amministrative e per quelle di supporto, quali cucina, lavanderia e guardaroba, officina per le manutenzioni.

L'edificio è circondato da una vasta area di circa 20.000 mq in cui sono collocate le aree di parcheggio per personale e visitatori ed un'ampia zona verde, in parte bosco e in parte prato, raggiungibile con strada asfaltata, in cui trovano la loro naturale collocazione le aree pic-nic e barbecue ed un ampio pianoro per attività all'aperto.

I Destinatari

La RSD accoglie persone adulte caratterizzate da disabilità intellettiva a diversa patogenesi e dunque associata a polimorfi quadri patologici che hanno determinato una significativa alterazione del neurosviluppo: ad esempio paralisi cerebrale infantile (tetraparesi spastica, paraparesi, emparesi); cerebropatia pre-peri-postnatale con/senza epilessia; malattie cromosomiche. Spesso, questa condizione si presenta in co-morbilità con disturbi dello spettro autistico, con altre patologie organiche, frequentemente ad andamento cronico, nonché con fenomeni patologici riconducibili all'invecchiamento della persona (sia fisiologico che precoce).

Tali caratteristiche determinano la presenza congiunta, sebbene a livelli differenziati, di difficoltà di tipo motorio, sensoriale, affettivo, relazionale oltre che cognitivo, rendendo necessaria una elevata assistenza, a cui la famiglia non è in grado di provvedere.

Negli ultimi anni la RSD ha accolto, su richiesta dei referenti territoriali, alcune persone con deficit intellettivo insorto a seguito di eventi patologici o traumatici occorsi in età adulta, ma con caratteristiche giudicate compatibili con l'utenza tipica del Centro.

Le persone con disabilità intellettiva

La "Convenzione Internazionale per i Diritti delle Persone con Disabilità", approvata dall' Assemblea dell'ONU il 13.12.2006, ha ufficializzato l'uso del termine "Disabilità Intellettiva" in sostituzione del precedente "Ritardo Mentale", in accordo con la terminologia attualmente adottata dalla Comunità Scientifica Internazionale.

La classificazione della Disabilità Intellettiva a cui si fa riferimento è quella indicata dall' ICD-10 (Cap. V, F70-F79) in merito al "Ritardo Mentale", ossia alla decima revisione della classificazione internazionale delle sindromi e dei disturbi psichici e comportamentali dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1992), che fissa le seguenti caratteristiche fondamentali della Disabilità Intellettiva:

- ☐ funzionamento intellettivo generale significativamente al di sotto della media.
- ☐ significative limitazioni nel comportamento adattivo dell'individuo (cioè la capacità del soggetto di adeguarsi agli standard propri della sua età e del suo ambiente culturale) in almeno due delle seguenti aree: cura della persona, comunicazione, vita famigliare, capacità sociali/ interpersonali, utilizzo delle risorse della comunità, autodeterminazione, capacità di funzionamento scolastico, lavoro, tempo libero, salute e sicurezza.
- ☐ esordio prima dei diciotto anni.

La Disabilità Intellettiva così definita è classificata come lieve, moderata, grave o profonda.

Stabilito dalle norme regionali che la RSD è la tipologia di servizio residenziale specifica per l'area della disabilità grave, la RSD "G.Tonini G. Boninsegna" si rivolge in modo particolare a soggetti caratterizzati da disabilità intellettiva "moderata", "grave" e "profonda".

I Costi

Le rette giornaliere a carico degli ospiti, comprensive anche dei servizi supplementari accessori, sono determinate annualmente in accordo con l'ATS di Brescia, tenendo in considerazione la quota integrativa erogata dal Fondo Sanitario Regionale.
L'importo delle rette e degli eventuali costi aggiuntivi per l'anno in corso, con la descrizione dei servizi resi, è disponibile nell'allegato A.
Entro i termini di legge viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla DGR 21 marzo 1997, attestante la quota di Costi Sanitari inclusi nella retta RSD sostenuta per l'ospite.

I DIRITTI DELL'OSPITE

Tutto il personale della RSD è costantemente impegnato nel garantire il pieno e dignitoso rispetto dei diritti dell'ospite, con particolare attenzione a quelli di seguito elencati.

Diritto alla tutela della salute

Tale diritto è garantito ad ogni ospite attraverso una costante attività di prevenzione, protezione, monitoraggio, diagnosi, cura, trattamento sanitario e somministrazione di terapia svolte dal personale del Servizio Sanitario Assistenziale presente nell'arco delle 24 ore; sono inoltre presenti accorgimenti specifici nella preparazione e somministrazione della terapia, volti a massimizzare l'efficacia di tale delicata attività. La RSD provvede inoltre, avvalendosi di idonee strutture convenzionate, all'effettuazione di esami ematochimici e/o indagini specialistiche secondo un piano di monitoraggio correlato alle necessità evidenziate dagli ospiti, per i quali è attivo anche un programma di copertura vaccinale (antiepatite B e antinfluenzale).

Diritto al decoro della persona

Tale diritto è garantito offrendo ad ogni ospite la cura costante:

dell'igiene (e dell'aspetto), che viene effettuata con modi e tempi rispettosi dell'ospite e adeguati al mantenimento del suo costante stato di benessere; tale attività viene svolta, utilizzando dispositivi e strumenti idonei a garantire la sicurezza di Ospiti e Operatori, seguendo una programmazione settimanale e comunque ogniqualvolta si renda necessaria per il mantenimento della dignità della persona;

dell'abbigliamento, attraverso l'utilizzo di capi di abbigliamento personali puliti, stirati, adeguati alla stagione e comunque in grado di offrire sempre una decorosa presentazione dell'ospite, anche in considerazione della sua patologia e delle sue condizioni personali (età, gusti, limitazioni...);

degli ambienti di vita, attraverso l'adeguata e costante sanificazione, effettuata con utilizzo di idonei strumenti, degli ambienti, degli arredi, degli accessori e di tutte le attrezzature utilizzate nell'erogazione del servizio, nonché nella gestione della pulizia e dell'ordine degli spazi e degli oggetti personali dell'ospite (armadio, comodino, letto, scrivania, armadietti vari...).

Diritto ad un'adeguata alimentazione

Tale diritto è garantito dalla collaborazione tra il Servizio Sanitario Assistenziale, quello Dietologico e quello di Ristorazione che, attraverso lo scambio di opportune comunicazioni, assicurano all'ospite la fruizione di pasti adeguati alla propria situazione personale, sia per quanto attiene alla definizione quali-quantitativa degli alimenti che alle modalità di somministrazione degli stessi (orario, temperatura, assistenza, pezzatura), con particolare attenzione alle esigenze degli ospiti disfagici.

Diritto alla tutela (protezione, sicurezza in caso di emergenza...)

Tale diritto è garantito attraverso la sorveglianza costante dell'ospite, calibrata in base alle capacità personali, affinché non incorra in situazioni di pericolo; particolare attenzione è destinata alla gestione di comportamenti problematici, al mantenimento di corrette posture e all'efficienza degli ausili utilizzati. Il personale è adeguatamente e costantemente formato per intervenire in caso di emergenza, sia che questa sia di nature individuale – attraverso interventi di primo soccorso – che di tipo collettivo – evacuazione per calamità.

Diritto all'appropriatezza degli interventi

Tale diritto è assicurato attraverso l'operato dell'Equipe della RSD che si occupa di monitorare costantemente i bisogni dell'ospite, intervenendo tempestivamente per l'adozione, la documentazione, l'attuazione e la verifica di opportune strategie di intervento personalizzate.

Diritto ad una vita di relazione

Tale diritto è garantito attraverso l'organizzazione di momenti animativi e socializzanti durante i quali l'ospite può entrare in contatto con realtà e persone diverse da quelle solitamente frequentate. Tali momenti si svolgono sia all'interno che soprattutto all'esterno della RSD, generalmente attraverso la partecipazione ad eventi, feste, gite...

Diritto ad esprimere le proprie potenzialità (attitudini, originalità, creatività)
Tale diritto è garantito attraverso l'attivazione di numerose attività psico-educative, animative e ludiche attraverso le quali l'ospite può, con opportune sollecitazioni, manifestare e coltivare le proprie attitudini esprimendo la propria creatività e la propria originalità; la definizione delle attività proposte agli ospiti avviene annualmente a cura dello Staff Tecnico.

Diritto al corretto contatto con la realtà di provenienza
Tale diritto è assicurato attraverso il mantenimento di un costante dialogo tra l'Equipe della RSD e la realtà di provenienza dell'ospite, mirato a fornire corrette informazioni sulle condizioni psico-fisiche dello stesso e a prevenire l'eventuale interruzione della normale continuità affettiva. A tal fine la RSD, oltre a mettere a disposizione idonei spazi di incontro appositamente attrezzati e invitare i famigliari agli eventi animativi che organizza, agevola le famiglie sostenendole con modalità di rientro programmate e periodicizzate.

Diritto all'efficacia e all'efficienza del servizio
Tale diritto è assicurato mediante un continuo e approfondito sistema di incontri periodici, articolati su più livelli e relativi a differenti ambiti, che mirano a verificare le modalità di erogazione del servizio, sia per quanto attiene al perseguimento/raggiungimento degli interventi definiti per l'ospite (efficacia), sia per la valutazione delle risorse impiegate per l'effettuazione di detti interventi (efficienza). In base alle evidenze di tali verifiche vengono adottate idonee azioni correttive volte al miglioramento complessivo delle prestazioni del sistema.

I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa Tonini-Boninsegna ha adottato un Codice Etico, parte integrante del Modello di organizzazione e controllo adottato dalla Cooperativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/01. Il Codice Etico stabilisce i principi, i comportamenti, gli impegni e le responsabilità che ogni soggetto, coinvolto direttamente o indirettamente nell'attività della RSD, deve rispettare, e che stanno alla base del suo buon funzionamento. Ciò si traduce operativamente nell'assicurare che i servizi della Cooperativa siano erogati con eguaglianza, imparzialità e continuità, applicando ad ogni attività il concetto di Centralità del Cliente, e offrendo la massima disponibilità alla personalizzazione del servizio (intesa come individuazione e soddisfacimento delle particolari esigenze individuali) e alla partecipazione (ossia ascolto, confronto e collaborazione) di tutte le parti interessate alla migliore realizzazione possibile del Progetto Individuale che accompagna ogni ospite.
Tutto ciò in ossequio alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", con particolare attenzione all'implementazione e al mantenimento di adeguate modalità organizzative che garantiscano:

- **eguaglianza**, vigilando affinché tutto il personale della RSD agisca senza alcuna discriminazione verso gli Ospiti, differenziando il servizio offerto solo in termini di personalizzazioni utili a garantire una maggiore fruibilità dei servizi, in accordo a quanto contenuto nel Progetto Individuale di ogni ospite;
- **imparzialità**, vigilando affinché tutto il personale della RSD si rapporti agli Ospiti in modo trasparente e documentabile e soprattutto esclusivamente in base alle linee di intervento definite dall'Equipe di riferimento seguendo criteri oggettivi;
- **continuità**, prevedendo la presenza costante (24 ore su 24) di un numero di operatori congruo ai servizi erogati, anche ricorrendo a meccanismi automatici di sostituzione del personale assente, e programmando periodici momenti di verifica della turnazione;
- **diritto di scelta**, favorendo l'autodeterminazione degli ospiti in grado di esprimere (in qualunque modo purché consapevole) le proprie preferenze, ovvero in caso contrario, dando ampio spazio alle istanze dei familiari;
- **partecipazione**, promuovendo la collaborazione della realtà di origine dell'ospite (Famiglia, Enti Territoriali) nella definizione, sviluppo, attuazione e verifica degli interventi Progettati dall'Equipe di riferimento mediante un sistema comunicativo vivo e attivo.

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

La Residenza Sanitario-assistenziale per Disabili Tonini-Boninsegna è strutturata secondo gli standard programmatori della Delibera della Giunta Regionale n° 12620 del 7/04/2003. Dispone di 74 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati con il servizio socio-sanitario regionale, suddivisi in cinque nuclei abitativi ("Residenze") in cui sono ospitati adulti (dai 18 ai 65 anni) con disabilità intellettiva e con gravi limitazioni dell'autonomia, provenienti principalmente dal territorio dell'ATS di Brescia e da altre province della Lombardia. Ognuno dei nuclei abitativi accoglie una tipologia specifica di ospiti, aggregati con criteri finalizzati a garantire le migliori condizioni possibili per una serena convivenza, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dell'edificio:

- al 1° piano sono allocati due nuclei maschili (da 15 e 16 posti) che accolgono ospiti con prevalenti problematiche comportamentali
- al 2° piano sono allocati un nucleo maschile (da 16 posti), un nucleo misto (da 15 posti) e un nucleo femminile (da 12 posti) che accolgono ospiti con prevalenti problematiche di fragilità

Il servizio, attivo 24 ore al giorno per l'intera settimana, garantisce interventi assistenziali (volti al soddisfacimento di bisogni primari), sanitari, riabilitativi, educativi e socio-assistenziali tesi al recupero, mantenimento e sviluppo delle abilità primarie residue, nonché attività ludiche ed occupazionali finalizzate al miglioramento globale della qualità della vita.

Le Unità Operative

I nuclei abitativi sono il fulcro dell'attività della RSD Tonini-Boninsegna; in essi si realizza la multidimensionalità della presa in carico degli Ospiti, dando concretezza al concetto dell'ospite inteso quale Persona. All'interno dei Nuclei, infatti, agiscono in modo integrato figure professionali di diversa estrazione (Educatore, Infermiere, OSS e Assistenti di base), ognuna delle quali è portatrice delle proprie competenze specifiche negli ambiti Psicoeducativo, Sanitario e Assistenziale.

Ad ogni nucleo è assegnato un gruppo di operatori ben definito, in modo da rappresentare un valido e costante riferimento per gli ospiti; la tipologia e la quantità delle figure professionali che compongono il gruppo sono stabilite in base alle caratteristiche ed ai bisogni degli ospiti.

Al fine di garantire lo svolgimento delle attività prestate dalle diverse professionalità, in ogni Nucleo uno degli Educatori è nominato Coordinatore di Nucleo con funzioni di centro comunicativo e decisionale, nonché punto di riferimento principale per i famigliari degli Ospiti. A tale Coordinatore competono inoltre la gestione delle dinamiche del gruppo, l'organizzazione interna del nucleo (logistica, necessità...) e la verifica della performance del gruppo.

A sostegno e supporto dei nuclei è sempre attivo un servizio infermieristico composto da Infermieri e OSS, coordinati da una Caposala che risponde al Responsabile Medico. Tale personale si occupa, ognuno secondo le proprie specificità, della preparazione e somministrazione quotidiana della terapia degli ospiti, dell'esecuzione delle terapie iniettive, dell'effettuazione dei prelievi e delle medicazioni, dell'accompagnamento a visite specialistiche, della gestione della farmacia interna, della gestione della documentazione e delle schede di lavoro (registro stupefacenti, ordine farmaci, registri vari...).

Le attività sanitarie svolte dal servizio infermieristico sono pianificate dal medico che quotidianamente effettua la verifica dello stato di salute degli ospiti, con particolare riguardo per quelli che presentano processi acuti in itinere. Al fine di garantire la continuità di tale attività, all'interno della RSD operano tre medici che assicurano la presenza ogni mattina dal lunedi al sabato; negli orari in cui il medico non è in struttura, è attivato un servizio di reperibilità medica sulle 24 ore, finalizzato a garantire un intervento tempestivo in caso di necessità.

All'esterno dei nuclei, ma in sinergia con essi, operano altre figure tecniche (Terapista della Riabilitazione, Educatori/Animatori) la cui composizione quali-quantitativa è variabile e viene decisa annualmente dallo Staff Tecnico in relazione ai bisogni evidenziati dagli Ospiti. Tali tecnici dispongono di vari spazi ubicati all'interno della struttura e attrezzati in modo funzionale all'attività proposta. Le frequenze degli Ospiti alle sedute fisioterapiche vengono stabilite in accordo con il Responsabile Medico in relazione alla valutazione dei bisogni specifici.

La Tipologia Dei Servizi

Ogni ospite della RSD fruisce di prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, educative e inclusive tese al recupero, al mantenimento e al miglioramento globale della propria Qualità della Vita.
Il modello concettuale di riferimento è il costrutto della Qualità di Vita (Schalock et al., 2002) adottato dalla AAIDD (Associazione americana per le disabilità intellettive e del neurosviluppo), che si articola nei seguenti otto domìni:

- Benessere Fisico
- Benessere Emozionale
- Diritti

} Fattori di Benessere

- Auto-determinazione
- Sviluppo Personale

} Fattori di Indipendenza

- Benessere Materiale
- Relazioni Interpersonali
- Inclusione Sociale

} Fattori di Partecipazione

Impegno della RSD è assicurare ad ognuno degli ospiti il più elevato livello possibile di qualità di vita, erogando sostegni finalizzati a perseguire gli obiettivi specifici che, compatibilmente con le condizioni personali di salute, di funzionamento e di contesto, generino miglioramenti nella qualità di vita in ciascuno degli otto domini sopra elencati. Ogni intervento è attuato in funzione di tali obiettivi, definiti nella valutazione iniziale e verificati periodicamente.

Tali prestazioni/sostegni sono erogati per mezzo dei seguenti **servizi di base**:

- **Servizio Sanitario – Assistenziale**, che si pone l'obiettivo di garantire agli ospiti, grazie ad un'attenzione ed un aiuto costanti, le migliori condizioni di salute ed il corretto soddisfacimento dei bisogni primari, oltre ad offrire loro adeguati livelli di confort e di sicurezza ambientale.
- **Servizio Psicoeducativo e Riabilitativo**, teso a fornire agli ospiti opportunità di vivere stati di benessere psicofisico, di mantenere e sviluppare le proprie autonomie e di favorire positive interazioni ed esperienze partecipative.

Oltre ai servizi di base sopra descritti, la RSD fornisce i seguenti **servizi complementari**:

- Servizio dietologico: con frequenza trimestrale una Dietista qualificata, in accordo con il Medico, effettua la valutazione del servizio di ristorazione interno al fine di individuare e/o integrare il Menù proposto agli Ospiti. Tale Menù, suddiviso in Invernale (da ottobre a maggio) e Estivo (da giugno a settembre), propone, con una rotazione su 5 settimane, pietanze che tengono conto delle esigenze caloriche, dei gusti e delle patologie degli Ospiti, lasciando comunque ampio spazio alla possibilità di fornire piatti alternativi in caso di particolari esigenze.
- Servizio di consulenza psichiatrica: ogni ospite in trattamento con psicofarmaci maggiori e/o minori usufruisce almeno annualmente di una approfondita valutazione Psichiatrica finalizzata alla revisione della terapia di base. La consulenza prevede colloqui con lo staff, l'osservazione diretta dell'ospite, il riassetto farmacologico e la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese.
- Servizio di sorveglianza odontoiatrica e di igiene dentale: settimanalmente un Odontoiatra presente in sede effettua interventi di igiene dentale su segnalazione dello staff medico/infermieristico

Sono inoltre presenti **servizi di supporto** quali amministrazione, reception, pulizie generali delle parti comuni e manutenzioni; quest'ultimo servizio in particolare si occupa delle ispezioni e delle manutenzioni programmate, volte a garantire il corretto e continuo funzionamento delle attrezzature e delle apparecchiature in uso. A tale servizio è affidata anche l'effettuazione delle eventuali riparazioni necessarie sulle attrezzature entrate in avaria, eventualmente in collaborazione o a supporto di tecnici esterni specializzati; al fine di garantire interventi tempestivi in caso di situazioni di emergenza gli addetti alle manutenzioni sono reperibili, in base a turni programmati, 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno.

Infine, la RSD fornisce i seguenti **servizi supplementari accessori**:

- attività animative ed inclusive, con iniziative interne ed esterne alla RSD, anche con l'utilizzo di automezzi adeguatamente attrezzati
- accompagnamento a domicilio per ospiti con particolari necessità, concordate con la Direzione
- servizio di lavanderia e guardaroba: tale servizio, gestito da una ditta esterna, riceve quotidianamente gli indumenti sporchi degli ospiti e, seguendo le prescrizioni del fabbricante, ne effettua il lavaggio, provvedendo alla riconsegna alle Residenze invianti; in caso di necessità effettua anche piccoli lavori di rammendo.
- servizio di parrucchiere: per chi lo desidera è prevista con cadenza quindicinale la presenza di un parrucchiere qualificato.
- organizzazione di soggiorni di piccoli gruppi in località di vacanza al mare, al lago e in montagna.

La presenza 24 ore su 24

La gestione delle presenze del personale dei servizi citati è affidata al Direttore del Personale che programma le turnazioni delle diverse figure professionali in modo da garantire una presenza di operatori qualitativamente e quantitativamente idonea ad attuare gli interventi in favore degli ospiti definiti dalla Direzione Tecnica:

- ☐ all'interno di ogni nucleo la presenza degli Assistenti di base è assicurata per 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, mentre quella degli Educatori è prevalentemente indirizzata sui giorni feriali, ed è calibrata in relazione alle attività svolte nei diversi nuclei. Tali presenze sono organizzate in modo che nei turni diurni (compresi i week-end) siano presenti contemporaneamente sia figure Educative che Assistenziali, affinché le esigenze degli Ospiti trovino piena e immediata soddisfazione.
- ⊟ Le presenze degli operatori dell'Infermeria sono programmate affinché sia assicurata la presenza in struttura di almeno un Infermiere e di almeno un OSS sulle 24 ore.

La giornata-tipo degli Ospiti

L'effettivo svolgimento della giornata di ogni ospite varia in considerazione delle possibilità e delle preferenze personali, nonché degli obiettivi definiti nel progetto individualizzato. Indicativamente può essere così descritta:

Ore 6.30 - 8.30	Risveglio ed effettuazione delle operazioni igieniche
Ore 8.30 - 9.30	Colazione ed igiene orale
Ore 9.30 - 12.00	Effettuazione delle Attività programmate o libere Attività programmate, previste dal Progetto Individualizzato e condotte da Educatori e Tecnici della Riabilitazione (laboratori occupazionali, fisiokinesiterapia, attività didattica, psicomotricità, attività ludiche e animative...) Attività libere, destinate agli Ospiti non altrimenti impegnati e condotte dagli Educatori con il supporto del personale assistenziale (attività domestiche, attività ludiche in Residenza, ascolto di radio e/o cd, proiezione di film, uscite finalizzate alla socializzazione...)
Ore 12.00 - 13.30	Pranzo e igiene orale e personale
Ore 13.30 - 15.30	Tempo libero o di riposo
Ore 15.00 - 15.30	Merenda
Ore 15.30 - 17.30	Effettuazione delle Attività programmate o libere (come descritte per la fascia oraria del mattino)
Ore 17.30 - 18.30	Igiene personale serale
Ore 18.30 - 21.00	Cena e igiene orale e personale
Ore 21.00 - 22.00	Accompagnamento al riposo notturno
Ore 22.00 - 6.30	Riposo notturno

Le attività psico-educative, animative e ludiche proposte agli ospiti

La RSD mette a disposizione numerose attività di tipo psico-educativo, animativo e ludico. La programmazione delle attività viene effettuata periodicamente dal Gruppo degli Educatori, con la supervisione dello Staff Tecnico tenendo in considerazione le necessità degli ospiti (definite nei progetti individuali) e delle risorse disponibili. Le attività così individuate sono adeguatamente pianificate affinché agiscano in sinergia in favore del benessere psicofisico di ognuno degli ospiti. Il tipo di attività proposte varia in relazione al periodo dell'anno e/o a particolari ricorrenze.

Nel periodo invernale sono privilegiate le attività strutturate di tipo "educativo" finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi. Vengono condotte da Tecnici specializzati e/o da Educatori, individualmente o in piccolo gruppo al fine di favorire le interazioni e gli scambi tra i partecipanti. Alcune attività mirano a mantenere e/o migliorare le capacità cognitive, motorie, sensoriali ed espressive possedute dagli ospiti, mentre altre tendono a proporre esperienze in grado di favorire l'inclusione sociale, con una ampia offerta di opportunità realizzate attraverso una ricca di rete di collaborazioni con entità esterne (sportive, musicali, teatrali, agricole, ecc...).

Nel corso della stagione estiva, oltre alla rimodulazione delle attività invernali effettuabili anche all'aperto, vengono proposte iniziative con una caratterizzazione più ludica quali, ad esempio:

- gite a parchi di divertimento e/o località turistiche
- giornate in piscine e/o parchi acquatici
- barbecue in aree attrezzate all'interno del parco
- escursioni e pic-nic all'esterno

In aggiunta alle attività strutturate sopra elencate, la RSD (sia in estate che in inverno) offre un servizio animativo che si occupa di organizzare momenti ludico/ricreativi sia all'interno che all'esterno della struttura, valorizzando le risorse ambientali disponibili, quali ad esempio:

Animazione musicale

Attività ludico-ricreativa nella quale gli Ospiti, accompagnati dalla chitarra o sulla base del Karaoke si cimentano nel canto

Passeggiate e gite

Passeggiate alla scoperta della città e dei suoi luoghi di aggregazione; quando possibile si effettuano visite a parenti o amici, entrando nelle case e nelle famiglie di chi a voglia di conoscere la nostra realtà

Partecipazione a eventi sportivi e spettacoli

Pomeriggi al cinema o a teatro, partite di calcio, tornei di bocce e meeting di atletica

Eventi speciali e feste a tema

Momenti festosi a valenza normalizzante e socializzante realizzati, in base alle occasioni offerte dal calendario (Carnevale, Pasqua, Estate, Scuola, S. Lucia, Natale, Capodanno...), con la preziosa collaborazione di Amici e Volontari.

L'elenco descrittivo delle attività offerte agli Ospiti nell'anno in corso è disponibile nell'allegato B

Visite ed incontri con familiari ed amici

Agli ospiti è consentito ricevere visite di familiari ed amici, di norma dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30, previo accordo con il Nucleo di accoglienza; l'accesso in altre fasce orarie è autorizzato dalla Direzione e solamente in caso di esigenze straordinarie. Ai visitatori è comunque richiesto di evitare l'invasività negli spazi personali degli ospiti (in particolare camere e bagni), moderare il tono della voce, mantenere un atteggiamento rispettoso e consono alla situazione, conformarsi alle indicazioni del Personale, mantenere riservate le informazioni eventualmente acquisite durante la visita (vedi in proposito la "Lettera al visitatore" a pag. 23).

LE RISORSE E I SERVIZI EROGATI

La RSD è particolarmente attenta all'utilizzo delle risorse, consapevole che la qualità del servizio erogato non può prescindere dalla cura che viene posta nella gestione delle stesse, con particolare riferimento a quelle umane. Data la sua natura di Cooperativa Sociale Onlus, inoltre, la RSD si pone l'obiettivo della massima efficienza delle risorse introdotte nei processi aziendali, a qualunque livello ciò avvenga: a tal fine le modalità di gestione delle risorse umane, delle infrastrutture e degli approvvigionamenti sono oggetto di constante attenzione della Direzione, che traccia le linee di intervento a cui appositi Responsabili danno attuazione, riferendo periodicamente del loro operato.

Le Risorse Umane

L'erogazione dei servizi è affidata al personale dipendente della Cooperativa, e da collaborazioni professionali. Il personale operante nella RSD è identificabile mediante elenchi affissi in prossimità degli accessi alle U.O., corredati con nominativo, qualifica e fotografia. L'elemento centrale dell'attività tipica della RSD è costituito dalla progettazione ed attuazione di percorsi individualizzati in grado di assicurare ad ogni ospite una dignitosa qualità della vita.

STAFF TECNICO: Responsabile Sanitario, medici, psicologo, direttore tecnico, terapisti, educatori

AMBITO SANITARIO ASSISTENZIALIE: infermieri, terapisti, OSS, ASA

AMBITO SOCIO EDUCATIVO: educatori, tecnici

La Comunicazione Interna

Data la complessità del servizio, dovuta al numero degli operatori coinvolti e delle informazioni generate e/o utilizzate, la comunicazione tra i vari servizi riveste un ruolo determinante nell'assicurazione della qualità delle prestazioni fornite dalla RSD "G. Tonini – G. Boninsegna". Per questo motivo è attivo un sistema comunicativo che assicura:

- ☐ la precisa trasmissione al personale delle informazioni operative e delle istruzioni necessarie al completo soddisfacimento dei bisogni degli ospiti, descritte in linee guida e protocolli generali e portate al più elevato livello di personalizzazione mediante apposite Schede Intervento specifiche per ogni ospite;
- ☐ l'accrescimento della consapevolezza, della motivazione e del coinvolgimento di tutti i collaboratori, ottenuto attraverso l'ascolto, il sostegno e la supervisione ai gruppi di lavoro effettuata quotidianamente ed in incontri formali periodici da parte dello Staff Tecnico.

Al fine di ottenere la massima efficienza e fruibilità, il sistema di comunicazione interna della RSD si avvale dell'utilizzo prioritario di un software dedicato, installato su postazioni fisse e mobili collegate in rete intranet, a cui hanno accesso tutti gli operatori della RSD.

Le Infrastrutture

La Direzione, con la collaborazione delle Funzioni interessate, effettua un monitoraggio periodico in merito all'adeguatezza qualitativa e quantitativa delle infrastrutture e delle attrezzature necessarie ad assicurare il corretto svolgimento del servizio. All'interno della RSD è continuativamente attivo un servizio di manutenzione a cui, sotto la supervisione della Direzione del Personale/Organizzativa, è affidato il compito di mantenere l'efficienza della struttura e delle attrezzature sia all'interno delle Residenze sia nelle aree comuni. Tale servizio è svolto da appositi manutentori attraverso interventi di manutenzione preventiva o su chiamata; in caso di necessità tale servizio si avvale del supporto di ditte esterne specializzate. La cura ordinaria della vasta area verde è affidata al servizio di manutenzione; interventi di manutenzione straordinaria sono eseguiti periodicamente da operatori specializzati. La RSD dispone inoltre di un ampio parco automezzi, che vengono utilizzati

prevalentemente per le uscite degli ospiti; tali automezzi sono sottoposti ad un accurato piano di manutenzione preventiva.

Gli Approvvigionamenti

La Direzione, con la collaborazione di un apposito Responsabile degli Approvvigionamenti, assicura che nell'erogazione dei vari servizi siano impiegati esclusivamente prodotti e servizi di alta qualità, con particolare riferimento a quelli posti direttamente a disposizione degli ospiti (quali farmaci, prodotti per l'igiene e pasti). A tal fine, oltre ad un sistema di qualificazione dei fornitori che guida nella scelta degli stessi, ogni prodotto o servizio, sia durevole che di consumo, viene attentamente valutato prima dell'acquisto, controllato al momento del ricevimento e monitorato durante la sua utilizzazione. Eventuali problemi sono prontamente segnalati ai fornitori affinché possano provvedere al miglioramento delle proprie prestazioni, così da soddisfare gli standard della RSD.

Le Proprietà degli Ospiti

Nel caso in cui, al fine di garantire un servizio personalizzato, sia necessario acquisire oggetti di proprietà dell'ospite, questi sono affidati al personale del servizio che li utilizza affinché vengano identificati, verificati, protetti e salvaguardati. Gli oggetti personali eventualmente danneggiati o divenuti inservibili sono messi a disposizione del referente dell'ospite, unitamente ad una spiegazione scritta a cura dell'Educatore di Riferimento. Qualora il personale rilevi carenze nella dotazione personale dell'ospite, lo segnala all'Educatore di Riferimento che, dopo aver valutato la concreta necessità, provvede a darne comunicazione alla famiglia e/o agli eventuali enti territoriali di pertinenza per le integrazioni del caso.

LE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Modalità di inserimento in Lista di Attesa

Ogni **proposta** di inserimento in RSD deve essere presentata per iscritto da parte dell'Equipe Operativa Distrettuale (E.O.H.) dell'ASST di residenza della Persona Disabile e deve contenere una relazione che ne illustri il profilo medico, psicologico, funzionale e sociale. L'attuale regolamentazione locale (da marzo 2018) prevede che tali richieste siano vagliate per competenza territoriale dal Nucleo Servizi Disabilità dell'ASST Spedali Civili di Brescia, che ne trasmette alla RSD parere di pertinenza e richiesta di inserimento in lista d'attesa.

Al ricevimento di tale documentazione lo Staff Tecnico della RSD effettua una **valutazione** interna preventiva tenendo in considerazione:

- requisiti anagrafici (età non superiore ai 65 anni)
- motivazione di residenzialità (problematicità socio – familiari)
- patologia (presenza di una condizione di fragilità con disabilità intellettiva)
- compatibilità del caso in oggetto con il servizio di vita in comunità offerto dalla RSD
- sussistenza dell'accordo della persona (tutore/amministratore) che rappresenta il Disabile, anche a seguito di eventuale visita della RSD da parte della persona e/o dei suoi familiari, con accoglienza ed accompagnamento a cura dello Staff Tecnico
- eventuale conoscenza diretta del caso (attraverso uno o più colloqui con il soggetto interessato e con i rappresentanti dei servizi che attualmente lo hanno in affidamento)

Sulla base di tale valutazione il Direttore Sanitario della RSD comunica al Nucleo Servizi Disabilità dell'ASST Spedali Civili di Brescia l'avvenuto inserimento nella specifica Lista di Attesa o l'eventuale motivata esclusione.

Modalità di gestione della Lista di Attesa

Qualora si rendesse disponibile un posto, l'individuazione del candidato viene effettuata in base alla progressione cronologica della lista, fatto salvo casi che presentino carattere d'urgenza segnalato dalla ASST Spedali Civili di Brescia, tenendo conto della compatibilità con le caratteristiche degli ospiti già presenti nei diversi nuclei. Individuato il candidato e verificata la sussistenza delle condizioni che hanno reso possibile il suo l'inserimento in lista (elencate nel paragrafo precedente), si attiva la procedura di trasferimento della persona in RSD.

L'inserimento e la presa in carico

Disposto l'inserimento in RSD, vengono attuati i passaggi di informazioni, sia verso l'esterno che verso l'interno, necessari a rendere possibile l'accoglienza del nuovo ospite (accordi con la famiglia e con l'ente segnalatore, predisposizione del gruppo di lavoro e degli ambienti...).

Per l'**accesso** alle prestazioni della RSD è necessario che per ogni nuovo ospite sia sottoscritto il Contratto di Ingresso da parte del Comune di Residenza e del soggetto stesso (o da chi lo rappresenta) (a.s. DGR X/2013/1185 Reg. Lomb.) in cui sia precisato, fra l'altro, l'impegno di spesa per la copertura della retta. Per il perfezionamento delle pratiche illustrate è possibile avvalersi del supporto dell'ufficio amministrativo della RSD.

La **presa in carico** definitiva è legata ad un periodo di osservazione di circa un mese durante il quale l'Equipe Multidisciplinare interna conduce opportune osservazioni volte a valutare le reali possibilità di inserimento dell'ospite. In caso di esito negativo lo Staff Tecnico avvia la procedura di dimissione dandone comunicazione scritta e motivata all'ente segnalatore e indicando, se lo ritiene opportuno, le possibili soluzioni alternative.

Per eventuali ulteriori informazioni preventive sulle procedure e sulle possibilità di inserimento si rinvia alle modalità di contatto illustrate in ultima pagina.

L'accoglienza in RSD

Il momento dell'accoglienza è particolarmente delicato in quanto l'ospite si trova a dover accettare sia il nuovo ambiente che il distacco dalle figure di riferimento che lo hanno accompagnato sino a quel momento. Per ridurre le possibili situazioni di disagio, sia dell'ospite che dei Familiari, lo Staff Tecnico incontra l'ospite e i suoi accompagnatori in un luogo tranquillo e riservato in cui avviene lo scambio delle consegne e la conoscenza con l'Educatore di Riferimento. Al termine del colloquio avviene l'inserimento presso il nucleo assegnato e l'incontro con il gruppo di lavoro e gli altri ospiti.

Per i familiari è previsto un ulteriore momento di sostegno che rappresenta anche l'occasione per reperire le informazioni necessarie al disbrigo delle formalità burocratiche.

Definizione del Progetto Individualizzato

Per ogni ospite all'atto della presa in carico inizia un periodo di osservazione multidisciplinare della durata massima di 3 mesi che conduce alla redazione del Progetto Individualizzato in cui, oltre ad una Valutazione Funzionale approfondita della persona, sono indicati gli interventi e i sostegni da porre in atto per ottenere la miglior Qualità di Vita, assumendo l'impegno di: garantire appropriate modalità di tutela della salute, assicurare il soddisfacimento dei bisogni primari, favorire l'adattamento al contesto residenziale, sviluppare o mantenere le autonomie possedute, migliorare la gestione degli eventuali comportamenti problematici, favorire la partecipazione ad attività ed esperienze inclusive, cercando nel contempo di recuperare o mantenere la continuità con i riferimenti familiari ed amicali.

Gli interventi svolti in favore dell'ospite, nella cui esecuzione si sostanzia l'erogazione di servizi di base offerti dalla Cooperativa, sono sviluppati attraverso la redazione e l'attuazione di:

- ☐ un Piano Terapeutico Individualizzato (PTI) che descrive gli interventi di tipo sanitario, svolti da personale medico e infermieristico, con la collaborazione del personale OSS; tali interventi consistono nell'assistenza medica quotidiana con intervento sugli eventi acuti, nella somministrazione della terapia farmacologica, nell'effettuazione di interventi di medicazione e alimentazione parenterale, nel mantenimento dei contatti con strutture ospedaliere per l'effettuazioni di esami, indagini e visite specialistiche;
- ☐ un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che descrive gli interventi di tipo assistenziale-educativo, svolti dagli Assistenti di Base con l'eventuale collaborazione degli Educatori, tali interventi consistono nel supporto durante la cura della persona (igiene personale e abbigliamento), nell'alimentazione, nell'accompagnamento interno ed esterno, nell'adozione di idonee misure di protezione e nella cura degli ambienti di vita
- ☐ un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che descrive gli interventi di tipo psico-educativo, svolti dagli Educatori con la collaborazione del Personale Assistenziale, per la gestione della componente cognitivo-comportamentale; tali interventi consistono nell'applicazione di idonee strategie volte al controllo dei comportamenti problematici e allo sviluppo/mantenimento della comunicazione, delle abilità integranti e degli aspetti affettivi e socioemozionali.
- ☐ eventuali Progetti Abilitativi Specifici che descrivono gli interventi di tipo ri-abilitativo, svolti da tecnici specializzati.

Modalità di valutazione del percorso

Con cadenza semestrale ciascun componente dell'Equipe Multidisciplinare che ha in carico il caso redige una propria relazione specifica avvalendosi di opportuni strumenti di assessment e registrando eventuali variazioni occorse nel semestre. Lo Staff Tecnico raccoglie e allinea tali informazioni nel Documento di Sintesi, verifica l'efficacia degli interventi in atto, registrandone la conferma o eventuali variazioni. Tale Documento di Sintesi (denominato "Aggiornamento semestrale del Progetto") è condiviso con tutto il personale coinvolto nel progetto mediante la rete intranet e, dove necessario, in specifici incontri collegiali.

La Documentazione dell'Ospite

Tutta la documentazione di pertinenza dell'ospite, compreso il Progetto Individualizzato sopra descritto, viene raccolta nel FaSaS (Fascicolo Socio-assistenziale e Sanitario) e mantenuta aggiornata per mezzo di una costante integrazione delle informazioni provenienti dai diari degli eventi e degli interventi effettuati nei seguenti ambiti:

- **ambito sanitario e assistenziale**, che comprende i dati relativi allo stato di salute e agli interventi effettuati per assicurare il benessere psicofisico e il soddisfacimento dei bisogni primari
- **ambito psicoeducativa e sociale**, che comprende i dati relativi agli aspetti funzionali, socio-emozionali e comportamentali, oltre che al progetto individuale in atto con le attività connesse
- **ambito amministrativo**, che comprende i documenti e i dati anagrafici e contrattuali

A sensi della DGR X/2569 del 30/10/14, la sintesi della valutazione dei bisogni, degli obiettivi e degli interventi, predisposta dallo Staff Tecnico della RSD e denominata "Progetto Individualizzato", così come il relativo aggiornamento semestrale, è condivisa con l'ospite (o con chi lo rappresenta) e con la sua famiglia mediante pubblicazione nell'area riservata del sito web, a cui può essere associato uno o più incontri per eventuali approfondimenti.

Modalità di accesso e rilascio della documentazione socio-sanitaria

La documentazione socio-sanitaria degli Ospiti della RSD "Tonini – Boninsegna" è consultabile da tutti i soggetti che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale collegato ad una situazione che sia giuridicamente tutelata.

Per accedere agli atti è necessario inoltrare apposita domanda scritta alla Direzione:

- specificando gli estremi del documento
- motivando la richiesta
- indicando la forma di accesso (consultazione o copia)
- certificando la propria identità

La consultazione avviene su appuntamento rilasciato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni lavorativi dalla richiesta. La stessa tempistica è adottata per il rilascio di copia cartacea; in tal caso costo è fissato in € 0,05 per ogni pagina.

Modalità di ascolto / colloqui

Le Equipe Territoriali e i familiari che desiderano ricevere informazioni sull'andamento del Progetto predisposto per l'ospite possono contattare lo Staff Tecnico. Eventuali colloqui sono possibili nei momenti di incontro appositamente predisposti nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30, previo appuntamento con la Segreteria.

Modalità di dimissione

La dimissione di un ospite può avvenire per:

1. Valutazione negativa durante/a seguito dell'osservazione iniziale in periodo di prova
2. Conclusione del periodo prestabilito, in caso di ricovero temporaneo.
3. Evoluzione clinica o comportamentale tale da rendere consigliabile o necessario il trasferimento ad un'altra struttura:
   a. aggravamento delle condizioni dell'ospite tale da rendere insufficienti le prestazioni sanitarie erogate dalla RSD;
   b. miglioramento delle condizioni dell'ospite, o del suo contesto sociale, tale da richiedere interventi meno protettivi;
   c. commissione di illeciti gravi da parte dell'ospite che rendano impossibile la prosecuzione del servizio
   d. tentativo di suicidio da parte dell'ospite
4. Rivalutazione dei bisogni per raggiunti limiti di età.
5. Risoluzione del Contratto d'Ingresso (a.s. DGR X/1185, del 20/12/2013)

In ogni caso, lo Staff Tecnico contatta i referenti territoriali dell'ospite al fine di definire un percorso di dimissioni rispettoso delle esigenze della Persona, con particolare riferimento alla continuità degli interventi in atto. Tale percorso viene verbalizzato su un apposito piano di dimissione in cui, oltre agli estremi degli accordi stabiliti con l'Equipe territoriale referente, con la famiglia e con la struttura di destinazione, sono definite anche le modalità relazionali per il sostegno all'ospite e alla sua famiglia; l'educatore di riferimento attua il piano previsto e supporta l'ospite sino al compimento di tutte le fasi previste. Prima della dimissione il Direttore Tecnico coordina e conduce una verifica conclusiva del Progetto Individualizzato in atto in cui ogni membro dell'Equipe porta le sue osservazioni e valutazioni finali. Gli esiti di tale verifica, unitamente alle motivazioni della dimissione, sono sintetizzati in una relazione di dimissione. Una copia del piano di dimissione, della relazione di dimissione e del Progetto Individualizzato sono consegnati agli accompagnatori che prendono in consegna l'ospite al momento della dimissione.

IMPEGNI VERSO I CLIENTI

Qualità

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" scs, al fine di aumentare in modo continuativo la qualità dei propri servizi e conseguentemente la soddisfazione di tutte le parti interessate, ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità ispirato al modello previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

L'impegno della Direzione al mantenimento e al costante miglioramento di tale Sistema, coinvolgendo tutte le componenti che direttamente o indirettamente influenzano la qualità dei servizi erogati, è espresso nel documento della "Politica della Qualità".
Il concreto perseguimento di tale Politica è affidato alla Direzione della RSD che effettua periodicamente un riesame completo dell'intera organizzazione, volto a valutare l'efficacia dell'erogazione dei servizi, le possibilità di miglioramento, l'adeguatezza delle risorse a disposizione per la realizzazione degli obiettivi programmati.
In accordo con la "Politica della Qualità" e consapevole della variabilità delle prestazioni connessa alla complessità organizzativa, la Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" si impegna a:

- la continuità della sorveglianza sanitaria assicurando la presenza quotidiana di un medico e di un infermiere per il 100% dei turni
- garantire la continuità della sorveglianza sanitaria assicurando la presenza quotidiana di un medico e di un infermiere per il 100% dei turni diurni
- garantire per almeno l'80% dei turni diurni un rapporto medio Assistenti:Ospiti pari a 1:5
- elaborare un Progetto Individualizzato per ogni ospite, procedendo ad almeno una verifica annuale dello stesso
- garantire almeno lo svolgimento del 70% delle attività programmate in favore degli Ospiti

La Cooperativa Sociale ONLUS "G. Tonini – G. Boninsegna" ritiene la pianificazione e il controllo dei processi uno strumento indispensabile per garantire la conformità dei servizi erogati; per assicurare lo svolgimento di tali attività ha implementato i processi necessari all'analisi dei documenti contenenti i dati necessari a dare evidenza ai risultati conseguiti, al fine di migliorare continuativamente la propria performance.
Il criterio fondamentale per valutare le performances di qualità e la definizione degli obiettivi di miglioramento è la misurazione annuale del livello di soddisfazione dei Clienti, con rimandi ai soggetti interessati.

Soddisfazione

La soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate è di fondamentale importanza per la Cooperativa. Per questo sono attivati processi che mirano a portare la "voce del cliente" direttamente presso la Direzione, affinché questa possa intervenire adottando le azioni di miglioramento più opportune. La Cooperativa suddivide i propri clienti in "esterni", costituiti dagli Ospiti, dalle Famiglie e dai Servizi Territoriali committenti, e "interni", costituiti dal personale dipendente e dai collaboratori. Relativamente alla soddisfazione dei clienti esterni la Cooperativa ritiene opportuno effettuare indagini dirette sui seguenti aspetti:

- l'organizzazione complessiva della Cooperativa
- gli aspetti sanitari (prevenzione, cura, assistenza) e assistenziali (cura della persona, igiene, ambiente di vita)
- il grado d'informazione, consenso e coinvolgimento nella progettazione e nell'attuazione degli interventi a favore dell'ospite
- il grado di personalizzazione del servizio
- le modalità di informazione alle famiglie
- le modalità di dialogo/ascolto da parte del personale

Oltre a indagini dirette, altri dati relativi alla soddisfazione dei clienti esterni sono rintracciabili:

- dalle evidenze degli incontri avvenuti nel corso del periodo in osservazione durante i quali lo Staff Tecnico mira ad individuare le esigenze, le richieste e le proposte di carattere generale delle parti interessate verbalizzandole e consegnandole al RGQ affinché ne tenga conto nell'analisi che presenta periodicamente alla Direzione
- dall'analisi dei reclami presentati nel corso del periodo in osservazione.

Relativamente alla soddisfazione dei clienti interni la Cooperativa ritiene opportuno effettuare indagini dirette seguenti aspetti:

- valutazione della struttura organizzativa e della Direzione e grado di attribuzione delle responsabilità e dei ruoli
- grado di percezione e comprensione dei risultati conseguiti e conseguibili sui progetti individuali degli ospiti e circolazione delle informazioni e delle esperienze
- autovalutazione del proprio lavoro (conoscenza, comprensione, condivisione)
- gradimento delle azioni formative attuate
- meccanismi di incentivazione

Per effettuare la raccolta diretta dei dati necessari alla valutazione, la Cooperativa si può avvalere di diversi strumenti quali questionari anonimi, focus group, incontri individuali, interviste telefoniche. Il campo di indagine, la frequenza e le modalità dei sondaggi e delle analisi dei dati sono definite dalla Direzione, con l'eventuale contributo dei diversi Responsabili di Funzione interessati, in relazione agli obiettivi generali di miglioramento. In ogni caso l'indagine deve essere condotta in modo che le parti interessate possano esprimere liberamente e senza condizionamenti la propria valutazione e deve fornire valori oggettivi, comparabili nel tempo e utili all'implementazione di idonee azioni di miglioramento.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni provenienti dagli Ospiti e dalle loro Famiglie sono motivo di stimolo al miglioramento nell'erogazione dei servizi.

Apposite procedure ne definiscono le modalità operative per la rilevazione, la registrazione, la comunicazione alle funzioni interessate, l'analisi delle cause, la decisione del trattamento e la relativa verifica della chiusura. Entro 30 giorni dalla presentazione, ogni reclamo riceve una risposta scritta contenente le valutazioni effettuate e gli eventuali trattamenti intrapresi.

Il Responsabile Servizio Assicurazione Qualità gestisce le statistiche relative alle tipologie di non conformità rilevate internamente e ai reclami ricevuti al fine di permettere l'analisi e la valutazione in merito all'efficacia del Sistema Qualità e proporre le opportune azioni correttive.

Miglioramento delle prestazioni

La Direzione della Cooperativa Sociale Onlus «G. Tonini - G. Boninsegna» s.c.s, consapevole che l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, per essere efficace, richiede un impegno costante e finalizzato al miglioramento continuativo delle prestazioni, si assume la responsabilità di individuare, promuovere, monitorare e verificare opportuni "Obiettivi per la Qualità" pertinenti con la propria "Politica per la Qualità", assicurando la disponibilità delle risorse umane e materiali necessarie al raggiungimento degli obiettivi definiti.

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Gentili Famiglie, la RSD "G. Tonini – G. Boninsegna" è costantemente impegnata in un'azione di miglioramento continuo volto ad offrire ai Vostri Congiunti servizi sempre più soddisfacenti. Per proseguire costantemente su questo percorso il Vostro coinvolgimento è fondamentale e pertanto periodicamente provvederemo a raccogliere la Vostra opinione sugli argomenti di seguito riportati. Tali indagini potranno avere sia la forma del questionario scritto che dell'intervista telefonica, ma in ogni caso vogliate tenere presente che le Vostre risposte ci saranno utili per rilevare eventuali carenze e predisporre le azioni necessarie per offrire servizi sempre migliori.
Gli argomenti ai quali Vi chiediamo di prestare particolare attenzione, in relazione ai servizi offerti al proprio congiunto, sono:

- ☐ qualità dell'informazione ricevuta sulle finalità dell'inserimento e sul progetto elaborato dall'Equipe della RSD (valutazione dei bisogni, definizione degli obiettivi da raggiungere interventi educativi, attività occupazionali, trattamenti riabilitativi specifici)
- ☐ attenzione agli aspetti sanitari (terapie di base, visite specialistiche, accertamenti clinici, assistenza per problemi sanitari insorti, assegnazione ausili)
- ☐ attenzione al benessere fisico (cure dell'igiene personale, del vestiario e dell'alimentazione)
- ☐ attenzione al benessere psicologico (affetto - relazione – comunicazione) programmazione delle attività ricreative e delle vacanze
- ☐ ambiente di vita (allestimento della residenza, livello delle attrezzature presenti, pulizia e igiene...)
- ☐ disponibilità al dialogo ed all'ascolto da parte del personale della Residenza, del personale tecnico e del personale sanitario
- ☐ rispetto e cortesia del personale nei Suoi confronti
- ☐ iniziative svolte a favore delle famiglie (incontri organizzati, gruppi di aiuto...)

MODALITA' DI SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

Gentile famiglia, qualora ne rilevasse la necessità la invitiamo a non esitare a presentare alla Direzione della RSD un reclamo in merito ai disservizi riscontrati. La Vostra segnalazione, a cui risponderemo per iscritto entro 30 giorni, sarà per noi motivo di riflessione e stimolo al miglioramento.
Per facilitarvi potrete trovare un fac-simile del modulo di reclamo (Allegato C); nel caso non voleste utilizzarlo Vi chiediamo, cortesemente, di voler indicare comunque i seguenti elementi:

- ☐ la data del reclamo
- ☐ il vostro nome e l'indirizzo a cui spedire la risposta
- ☐ il nome dell'ospite a cui fate riferimento e suo legame con Voi
- ☐ la data, ora e luogo dell'accaduto
- ☐ la descrizione dell'evento
- ☐ eventuali ulteriori annotazioni

trasmettendo il tutto tramite posta, e-mail o fax ai recapiti indicati nella pagina successiva.

INFORMAZIONI GENERALI

Per qualsiasi informazione e/o necessità di chiarimenti (sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi...) è possibile contattare la Segreteria della RSD durante gli orari di apertura (da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00):

Cooperativa Sociale ONLUS " G. Tonini – G. Boninsegna " scs
Via Buttafuoco, 15 - 25123 Brescia

Tel: 030 3756559
030 3771525 Fax: 030 280467

Email: *amministrazione@toninibonsegna.it*
Email pec: *toninibon@pec.it*

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet **www.toninibonsegna.it**, alla sezione **"TRASPARENZA"**

ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA

La RSD "G. Tonini – G. Boninsegna" è facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici:

in auto: dal casello di Brescia Centro seguire le indicazioni per l'Ospedale Civile; circa alla metà di Via Turati (un lungo viale alberato in leggera salita) svoltare a destra (subito dopo il distributore) e proseguire la Via Panoramica per 4,5 Km seguendo le indicazioni per il Ristorante "la Vedetta", superato il quale si incontra immediatamente l'ingresso della RSD.

con metro/bus: dalla Stazione Ferroviaria prendere il Metrò in direzione "Prealpino"; giunti nel centro cittadino (stazione "Vittoria"), dalla limitrofa Piazza Paolo VI prendere il bus n° "5" o "6". La fermata più vicina alla RSD è la penultima prima di San Gottardo: una volta scesi dall'autobus è necessario percorrere un piccolo tratto a piedi tornando leggermente indietro (rispetto al senso di marcia dell'autobus) per imboccare Via Buttafuoco.

Sul sito internet www.toninibonsegna.it è disponibile la cartina con l'esatta ubicazione della RSD.

QUESTIONARIO ALLE FAMIGLIE PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Gentili Familiari,

con questo breve questionario anonimo chiediamo il Vostro parere sul servizio che eroghiamo al Vostro congiunto. Le risposte che fornirete ci saranno utili per rilevare eventuali carenze e predisporre le azioni necessarie al miglioramento del servizio.

Vi preghiamo di riconsegnare il questionario compilato, utilizzando l'apposita cassetta posizionata in reception oppure inviandolo tramite posta ordinaria o con altri mezzi che riterrete idonei.

Nel ringraziarvi per la Vostra disponibilità porgiamo i nostri più cordiali saluti.

1	**Come valuta l'informazione ricevuta sulle finalità dell'inserimento e sul progetto elaborato per il Suo congiunto?** (valutazione dei bisogni e definizione degli obiettivi da raggiungere)	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
2	**Come giudica l'attenzione agli aspetti sanitari che riguardano il Suo congiunto?** (terapie di base, visite specialistiche, accertamenti clinici, assistenza per problemi sanitari insorti, assegnazione ausili ....)	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
3	**Come giudica l'attenzione del Personale al benessere fisico del Suo congiunto?** (cure dell'igiene personale, del vestiario e dell'alimentazione)	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
4	**Come giudica l'attenzione del Personale al benessere psicologico del Suo congiunto?** (affetto - relazione – comunicazione)	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
5	**Come giudica il progetto elaborato per il suo congiunto?** (interventi educativi, attività occupazionali, trattamenti riabilitativi specifici)	☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Inadeguato ☐ Non so
6	**Come valuta la programmazione delle attività ricreative e delle vacanze per il Suo congiunto?**	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente ☐ Non so
7	**Ritiene sufficiente il Suo convolgimento nella pianificazione degli interventi a favore del Suo congiunto?**	☐ Si ☐ No

8	**Come valuta l'ambiente di vita (la residenza) del Suo congiunto e il livello delle attrezzature presenti?**	☐ Ottimo ☐ Buono ☐ Sufficiente ☐ Inadeguato
9	**Come valuta la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita del Suo congiunto?**	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
10	**Come valuta la disponibilità al dialogo ed all'ascolto da parte del personale della Residenza del suo Congiungo?**	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
11	**Come valuta la disponibilità al dialogo ed all'ascolto da parte del personale tecnico e sanitario?**	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente
12	**Come valuta il rispetto e la cortesia dal personale nei suoi confronti?**	☐ Ottimi ☐ Buoni ☐ Sufficienti ☐ Insufficienti
13	**Come giudica le iniziative svolte a favore delle famiglie?** (incontri organizzati, gruppi di aiuto...)	☐ Ottime ☐ Buone ☐ Sufficienti ☐ Inadeguate
14	**Quale giudizio esprime complessivamente sulla qualità del servizio?**	☐ Ottima ☐ Buona ☐ Sufficiente ☐ Insufficiente

PARENTELA	RIENTRI in Famiglia o VISITE presso il CENTRO	DISTANZA dal CENTRO	GRUPPO di accoglienza
☐ Genitore	☐ Meno di 4 all'anno	☐ Meno di 25 Km	☐ Nucleo Femminile
☐ Fratello/sorella	☐ Tra 5 e 15 all'anno	☐ Tra 25 e 80 Km	☐ Nucleo Maschile 1
☐ Tutore	☐ Più 16 all'anno	☐ Più di 80 Km	☐ Nucleo Maschile 2
☐ Altro			☐ Nucleo sanitario A
			☐ Nucleo sanitario B

SPAZIO PER EVENTUALI OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI