



Istituto delle Suore Adoratrici del SS. Sacramento

Casa Famiglia Padre F. Spinelli

Rivolta D'Adda (CR)

Carta dei Servizi

*Residenza Socio Sanitaria
per Disabili*



Emergenza Covid -19

Le persone disabili costituiscono una delle categorie più vulnerabili della popolazione per la quale il distanziamento si è reso, durante l'emergenza pandemica, maggiormente necessario e stringente a tutela della salute dei singoli e delle comunità. Per questo motivo, per tutta la durata dell'emergenza pandemica, alcune informazioni presenti in questa Carta dei Servizi potrebbero non essere in tutto o in parte corrispondenti a ciò che avviene in struttura a causa delle restrizioni previste dalla normativa Covid 19.

Gentile Ospite, Familiare e/o Tutore, Amministratore di sostegno,

Con la presente Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza Socio sanitaria per Disabili dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è quello di coinvolgerLa in un processo di miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli.

Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

Indice

• Legenda	pag. 3
• Presentazione	pag. 4
• Premessa	pag. 5
• SEZIONE PRIMA	
Presentazione della struttura e dei principi ispiratori	pag. 5
• SEZIONE SECONDA	
Ubicazione, l'organizzazione, la programmazione ed i profili relazionali	pag. 8
• SEZIONE TERZA	
La tipologia d'offerta: la Residenza Socio Sanitaria Disabili (R.S.D.)	pag. 14
• SEZIONE QUARTA	
Standard di qualità, impegni e programmazione	pag. 35

LEGENDA

C.R.S.-S.I.S.S. Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario
Fa.S.A.S. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario
P.A.I. Piano Assistenziale Individualizzato
P.E.I. Piano Educativo Individualizzato
P.I. Progetto Individualizzato
P.R.I. Progetto Riabilitativo Individuale
R.S.D. Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili
S.I.Di. Scheda Individuale Disabili
S.OS.I.A. Scheda Osservazione Intermedia Assistenza
U.A. Unità Abitativa
U.d.O. Unità d'Offerta
F.U.T. Foglio unico di Terapia
S.S. Servizi Sociali
M.M.G. Medico di Medicina Generale
SASS Suore Adoratrici Santissimo Sacramento
S.G.S.L. Sistema Gestione e Sicurezza Sul Lavoro
ICF International Classification of Functioning, Disability And Health
A.T.S. Agenzia Tutela della Salute
A.S.S.T. Azienda Socio Sanitaria Territoriale
U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico
O.S.S. Operatore Socio Sanitario
A.S.A. Ausiliario Socio Assistenziale

*“...Mando l’ultima
benedizione ai miei ricoverati
che furono l’oggetto
del mio amore in Gesù Cristo...”*

*Questa citazione è contenuta nel Testamento Spirituale di Padre Francesco Spinelli,
fondatore delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento*

La sua storia...

Francesco Spinelli nasce a Milano il 14 aprile 1853 da genitori bergamaschi.

Dopo aver frequentato la scuola elementare a Cremona, inizia gli studi ginnasiali e liceali a Bergamo, con una brillante riuscita.

Il padre lo vede medico perché Francesco è di animo sensibile e generoso verso i poveri, grazie all’educazione ricevuta dalla madre. Ma...egli preferisce essere “*medico delle anime*”.

Nel 1875, a soli 22 anni, è ordinato Sacerdote e nello stesso anno, in pellegrinaggio a S. Maria Maggiore a Roma, ha l’ispirazione di fondare l’Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento. A 29 anni realizza il progetto di Dio e inizia la nuova Congregazione, che ha lo scopo di adorare giorno e notte Gesù Eucaristia e servire i fratelli più poveri, nei quali “*ravvisare il volto di Cristo*”.

Il 6 febbraio 1913 muore a Rivolta d’Adda e subito intorno a lui si diffonde la fama della sua santità. A Caravaggio il 21 giugno 1992 Papa Giovanni Paolo II lo beatifica e a Roma il 14 ottobre 2018 Papa Francesco lo canonizza.

La personalità spirituale di San Francesco Spinelli viene alla luce nell’arco di un’esistenza identificata con “*Cristo obbediente, povero che dona sé stesso sulla croce*”.

L’Eucaristia è il punto focale che illumina la vita sacerdotale del fondatore delle Suore Adoratrici e compenetra ogni attività e ogni progetto elaborato dallo stesso Istituto. Infatti due sono gli obiettivi che sempre emergono: AMORE PER L’EUCARISTIA E SERVIZIO AL POVERO, ICONA DI CRISTO.

Casa Famiglia è una delle espressioni di servizio ai più bisognosi, voluta dal Fondatore dell’Istituto. Padre Spinelli ha manifestato una particolare predilezione per le persone affette da disabilità fisica, psichica e sensoriale e per gli anziani non autosufficienti. Lo Spirito di amore e di donazione che hanno illuminato la vita del Fondatore vengono oggi tradotti in criteri operativi dalle Suore e dal personale laico che collabora a Casa Famiglia.

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza e di informazione sull'organizzazione, sulla modalità di funzionamento e sulla qualità complessiva del servizio offerto. La Carta dei Servizi è rivolta agli Ospiti, ai loro familiari, tutori, amministratori di sostegno, agli Enti pubblici e privati e a tutti coloro che vogliono conoscere la struttura.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI PRINCIPI ISPIRATORI

1. *Principi ispiratori del progetto socio-sanitario delle Suore Adoratrici*

Le Suore Adoratrici del SS. Sacramento vivono il loro Carisma promuovendo un servizio al centro del quale viene posta la persona con la sua dignità, le sue esigenze, i suoi bisogni. L'Ospite è il soggetto primo di riferimento per cui pensare e organizzare.

L'attività complessiva dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli risponde ai criteri educativi-assistenziali e riabilitativi, andando oltre una logica puramente assistenziale, per assumere un'impostazione centrata non solo sulla "cura" (cure) ma sulla capacità del "prendersi cura" (care) delle persone strutturando relazioni in un'ottica di sguardo globale all'Ospite.

I valori di Casa Famiglia Padre F. Spinelli sono quelli indicati nella Carta dei valori predisposta per i Laici di Casa Famiglia, e di seguito integralmente riportati:

L'opera "Casa Famiglia Spinelli", di ispirazione cristiana, prende nome dal Fondatore dell'Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento (ISASS), che ha amato e prediletto le persone che non venivano assistite né dagli Enti pubblici né dagli Enti di Beneficienza.

Questa Carta dei Valori ha come fonte principale la Carta dei Valori e della Missione delle SASS, pubblicata nel sito delle SASS.

LA DIGNITA' DELLA PERSONA UMANA

«Con l'incarnazione il Figlio di Dio si è unito in certo modo ad ogni uomo». Ogni persona umana è un valore incomparabile, ha un'altissima dignità che ha le sue radici nell'intimo legame che lo unisce al suo Creatore: nell'uomo risplende un riflesso della stessa realtà di Dio. Si afferma la sacralità di ogni vita umana e il primato della persona sulle cose: esse sono finalizzate a lui e affidate alla sua responsabilità. (Giovanni Paolo II - Evangelium Vitae)

Ogni operatore si impegna a mettere al centro del suo agire l'Ospite, cercando di mettersi nei panni dell'altro, e di prendersi cura di ogni persona nella sua situazione concreta per rispondere ai suoi reali bisogni per favorire il suo benessere psico-fisico e migliorare la sua qualità di vita.

LA RELAZIONE

L'Eucaristia è la Sorgente di vita per ogni uomo, che è un "essere in relazione e di relazione". Da questa Sorgente siamo costituiti "corpo di Cristo" e riceviamo la capacità di servire l'altro con amore, nell'atteggiamento del dono di sé. La relazione interpersonale con il "gruppo di lavoro", con i colleghi e con gli Ospiti implica una ricchezza di umanità, che significa: stima di sé e dell'altro, amorevole sollecitudine e responsabilità personale, secondo il principio di gratuità che non vuol dire fare le cose "gratis", ma significa dare spazio al "tocco umano". «Il grado di umanità e di "civiltà" si misura con l'interesse che ogni individuo ha per l'altro uomo e con la sua sensibilità per la sofferenza altrui. Nei rapporti umani il problema si pone in termini di "comunicazione reciproca» (G. Cicchese - I percorsi dell'altro).

L'AGAPE CRISTIANA

"Ogni persona ha un significato tale da non poter essere sostituita nel posto che essa occupa nell'universo delle persone" (E. Mounier – Il Personalismo). Tale è la grandezza di ciascuno.

Riconosciamo in ogni Ospite la dignità di persona e di figlio di Dio, e ci lasciamo spingere verso l'altro da un "sovrappiù" di amore", che ci fa essere occhio al cieco, piede allo zoppo... "Il nostro impegno verso la persona sofferente va ben oltre la semplice filantropia. È Dio stesso che ci spinge nel nostro intimo ad alleviare la miseria umana e sociale". (Benedetto XVI – Discorso 23.01.2016)

LA PREDILEZIONE PER GLI ULTIMI

«Tutti siamo chiamati a essere custodi del Creato e a chinarci con amore materno e spirito paterno verso i più poveri e i più deboli, perché in loro si trova sempre il volto di Cristo» (Convegno di Assisi, novembre 2013).

Ci poniamo in atteggiamento di attenzione e accoglienza per i più deboli, con sentimenti di compassione, che è un "patire con", un "sentire con" l'altro. Ci prendiamo cura di ogni persona, "pronti" a coglierne le domande e le esigenze più profonde e a promuoverne la dignità.

L'UNITA' E IL PERDONO

I legami che uniscono gli operatori sono finalizzati a creare gruppo e unità, nella collaborazione, imparando a perdonare e lasciarsi perdonare.

Superando gli interessi personali, abbiamo a cuore questi aspetti:

- Curare la relazione interpersonale con tutti, nella prudenza e nel rispetto reciproco;
- Imparare a vivere la disponibilità e la laboriosità;
- Crescere nella corresponsabilità;
- Svolgere il servizio con attenzione premurosa;
- Promuovere la giustizia e la solidarietà.

«Chi porta dentro di sé la forza di Dio, il suo amore e la sua giustizia, non ha bisogno di usare violenza, ma parla e agisce con la forza della verità, della bellezza e dell'amore» (Papa Francesco)

LO STILE: ACCOGLIENZA-FIDUCIA-UMILTÀ'

Lo stile che caratterizza quest'opera è quello dell'accoglienza di ogni persona così com'è, della fiducia nel Signore che vede e provvede il necessario ai suoi figli, dell'umiltà che si fonda sulla verità di ciò che siamo. «Il mondo propone di imporsi a tutti i costi, di competere, di farsi valere ... Ma i cristiani, per la grazia di Cristo morto e risorto, sono i germogli di un'altra umanità, nella quale cerchiamo di vivere al servizio gli uni degli altri, di non essere arroganti ma disponibili e rispettosi. Cristo indica la via della felicità e questa via è l'umiltà: l'orgoglioso guarda dall'alto in basso, l'umile guarda dal basso in alto». (Papa Francesco)

L'ispirazione di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, anche nella denominazione, trae origine dall'orizzonte familiare, secondo l'intenzionalità educativa, assistenziale e riabilitativa: le Unità Abitative (U.A.) residenziali infatti si caratterizzano per una dimensione il più possibile vicina all'idea di casa.

2. Il fine istituzionale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli

Casa Famiglia Padre F. Spinelli, emanazione dell'Istituto delle Suore Adoratrici, accoglie disabili gravi e gravissimi, con disabilità fisiche e psichiche, privilegiando nell'accoglienza le persone a più alto rischio di "abbandono", di "emarginazione sociale ed emergenze familiari".

L'opera è finalizzata ad offrire una risposta globale e integrata ai bisogni dei disabili: le funzioni si esplicano nella cura, riabilitazione, promozione, educazione e sviluppo delle potenzialità e assistenza della persona.

3. Cenni storici

Dal diario del Fondatore: *"Il giorno 2 giugno del corrente anno 1894 piacque alla Divina Provvidenza che si iniziasse in via di esperimento il piccolo ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda".*

Padre Francesco Spinelli vedeva lo stesso Cristo, che adorava nel sacramento dell'Eucaristia, in tutte le persone affette da gravissimi handicap fisici, psichici e sensoriali.

Per amore verso queste persone educò le sue Suore ad incontrare "prima" le persone e "dopo" ad affrontare i problemi: iniziò con la madre di un sacerdote, ammalata di demenza senile, ed organizzò un ambiente sociale capace di accogliere chi soffre.

Padre Spinelli desiderò offrire una "casa" e una "famiglia" all'umanità fragile e ferita: agli "ultimi". I primi Ospiti sono stati accolti nel 1894 presso la Casa Madre delle Suore Adoratrici.

Nel 1896, con il consenso del Prefetto e del Comune, Padre Francesco Spinelli iniziò ufficialmente la sua attività. L'Istituto era denominato "Piccolo Ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda", successivamente "Ospizio" e poi "Ricovero".

Nel 1906 Don Francesco acquistò dal Comune lo stabile in Via Treviglio (ora Via G. Galilei) denominato comunemente "Cappuccini", perché un tempo era stato un convento di frati Cappuccini, destinandolo inizialmente all'accoglienza di soli Ospiti maschi (circa una cinquantina).

Nel 1930 si iniziò, nella stessa area, la costruzione del reparto femminile che fu denominato "Padiglione Strazza", in omaggio ad una benefattrice. Nel 1932 anche le donne, accolte nella Casa Madre, vennero trasferite ai Cappuccini.

Gli Ospiti, in quell'epoca, erano duecento circa. Nel 1934 l'Istituto fu riconosciuto con decreto Regio.

Nel 1967 il "Ricovero Spinelli" assumeva la denominazione di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" ed ospitava circa 360 persone, di cui 240 irrecuperabili e bisognosi di ogni cura.

Nel corso di vent'anni vennero introdotte altre modifiche sia strutturali sia organizzative e nel 1987 ebbe inizio una ristrutturazione degli immobili per l'adeguamento a disposizioni regionali e nazionali.

4. Le Unità d'Offerta (U.d.O.)

Attualmente Casa Famiglia Padre F. Spinelli, possedendo i requisiti e gli standard sia strutturali sia gestionali, si configura come:

- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI - R.S.A- (48 p.l.) riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. 7/13633 del 14/07/2003 e autorizzazione al funzionamento della Provincia di Cremona Decreto n. 118/Settore III del 02/07/2004;
- RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER DISABILI - R.S.D. - (93 p.l.). riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. VIII/003702 del 05/12/2006 e autorizzazione al funzionamento dell'Asl della Provincia di Cremona Delibera n. 411 del 14/07/2006;
- RSA PER OSPITI SOLVENTI "S. ANNA" - (11 p.l.) di cui n. 3 Posti letto autorizzati dalla Provincia di Cremona Decreto n. 118/Settore III del 02/07/2004 e n. 8 Posti letto autorizzati dall'ATS della Val Padana Decreto n. 452 del 23/10/2017.
- RSA PER OSPITI SOLVENTI "S. MARIA" - (10 p.l.) autorizzati dall'ATS Val Padana con decreto n. 517 del 20/11/2019.

La Residenza Socio Sanitaria Disabili (R.S.D.) comprende 5 Unità Abitative (U.A.):

- SANT'AGNESE
- SAN DOMENICO SAVIO
- SAN GIOVANNI BOSCO
- ANGELI CUSTODI
- GESU' BAMBINO

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULL'UBICAZIONE, L'ORGANIZZAZIONE, LA PROGRAMMAZIONE ED I PROFILI RELAZIONALI

2.1. LA STRUTTURA

1. Dove siamo

L'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli è ubicato alla periferia orientale di Rivolta d'Adda e dista circa 500 mt dal suo centro storico. Nelle sue vicinanze è funzionante il Presidio Ospedaliero S. Marta - afferente all'ASST di Crema.



I nostri contatti sono i seguenti:

Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli
Via Galileo Galilei, 18
26027 RIVOLTA D'ADDA (CR)
tel. 0363/77022 - fax 0363/370264
E-mail:
segreteria@casafamigliaspinelli.com
assistentesociale@casafamigliaspinelli.com
PEC:
casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it

2. Come raggiungerci

L'Istituto può essere raggiunto:

- In auto

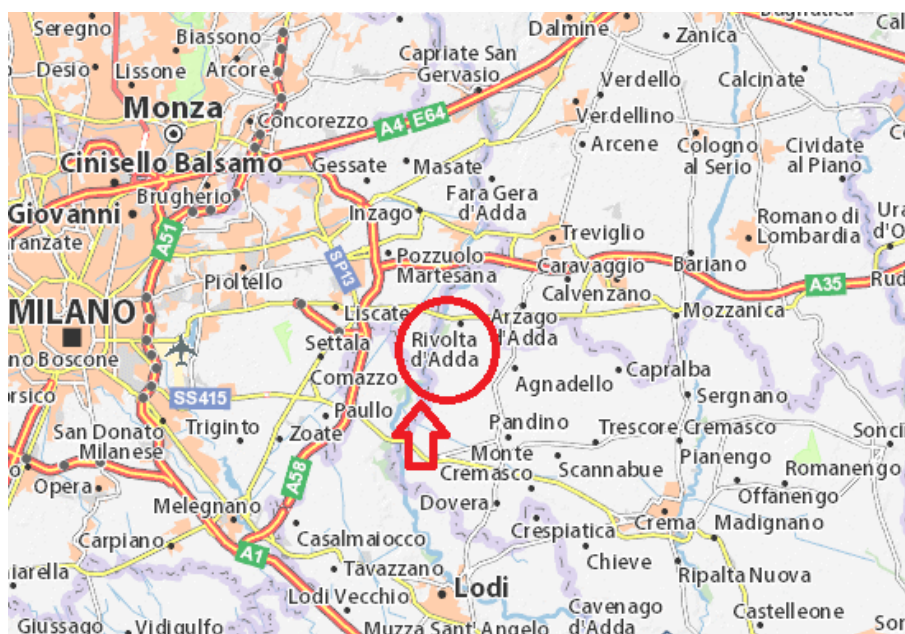
- Da Milano percorrere la SP Rivoltana (Idroscalo - Aeroporto Forlanini) direzione Rivolta D'Adda
- Da Crema prendere la Strada Provinciale ex Strada Statale 415 Paullese da Via Boldori, Via Gronda Nord o Via Milano seguire in direzione di SP90 fino ad Agnadello poi svoltare a sinistra e prendere SP90
- Da Bergamo tramite A4/E64 in direzione di SP2 - uscita Trezzo sull'Adda. Seguire in direzione della SP90 - Rivolta D'Adda
- Da Lodi prendere Via Tangenziale Sud, poi SP472 in direzione di SP90

- In treno

tramite Linea S5, S6 o treni regionali e inter regionali raggiungendo la stazione di Treviglio, Cassano d'Adda, Crema o Lodi dopodiché è necessario prendere l'autobus per Rivolta d'Adda.

- In autobus

- Da Milano Stazione di S. Donato Milanese (linea gialla) con Linea K 512 o Milano Piazza Cinque Giornate con la Linea K 511
- Da Lodi con la Linea K 510
- Da Crema con la Linea K 506

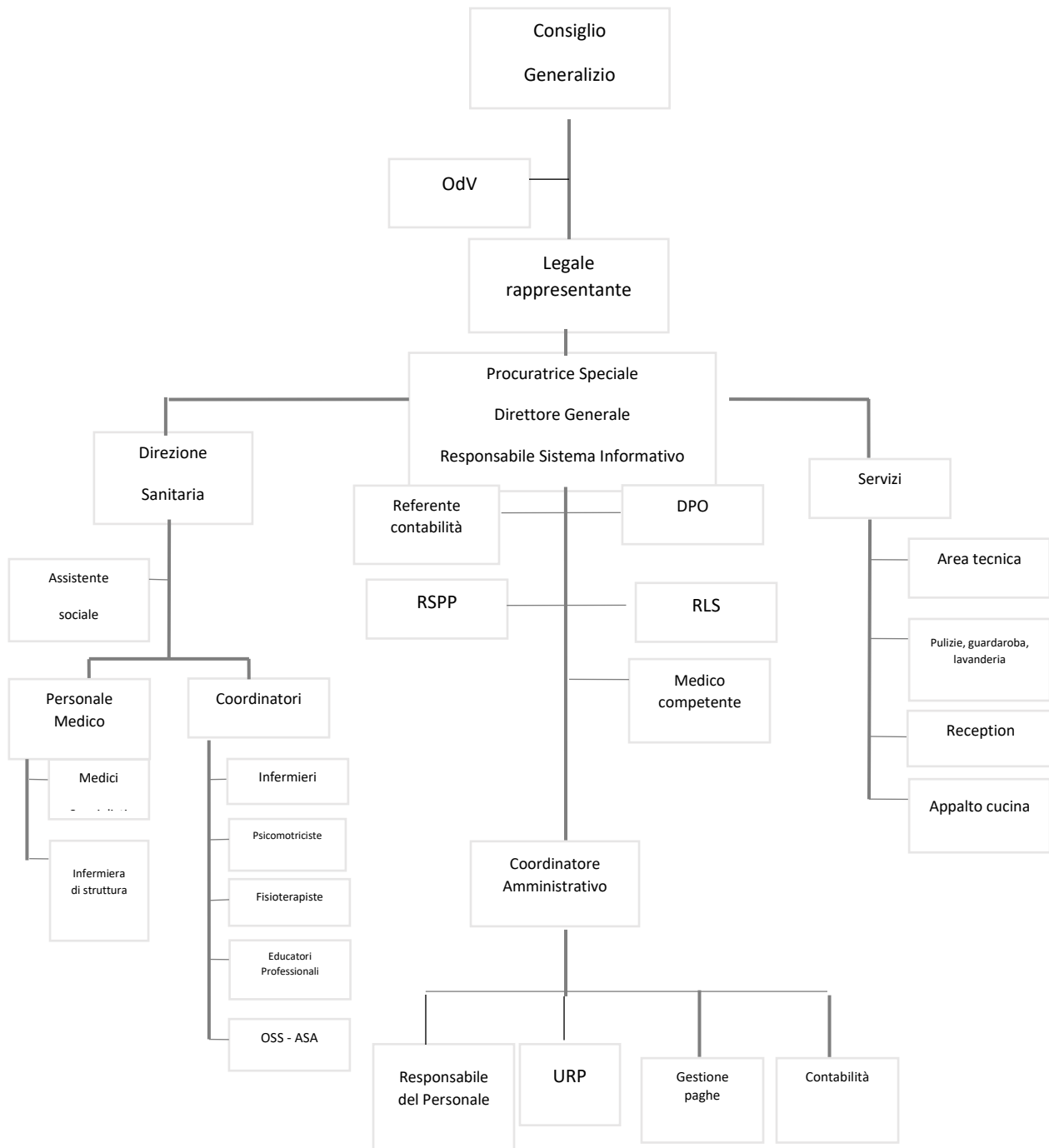


2.2. L'ORGANIZZAZIONE E LA PROGRAMMAZIONE

1. *Gli aspetti organizzativi dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli*

L'Istituto Casa Famiglia, quale Ente preposto per l'accoglienza di anziani non autosufficienti e per portatori di gravi e gravissime disabilità fisiche, psichiche, è organizzato sul modello della "community care". L'insieme delle regole che presiedono al funzionamento dell'Istituto deve intendersi quale realtà complessa, caratterizzata, nel proprio assetto organizzativo, dalla presenza di due aree: *l'area socio sanitaria*, comprensiva delle attività mediche, infermieristiche, riabilitative e delle attività socio-educative e di promozione dell'autonomia e *l'area gestionale*.

La struttura organizzativa dell'Istituto Casa Famiglia, quale definizione dell'assetto gerarchico funzionale che deve rappresentare le logiche di attribuzione e divisione delle responsabilità, può quindi essere sinteticamente rappresentata come segue:



2. Profili di programmazione

Nell'ambito dei servizi che Casa Famiglia Padre F. Spinelli offre, assume particolare rilievo il profilo della programmazione, che partendo dai criteri offerti dalla metodologia educativa e riabilitativa, proprie della *mission* dell'Istituto, presidia, sia nella formazione che nell'assetto organizzativo (cultura organizzativa), il principio-valore del primato dell'ospite, persona unica, irripetibile e insostituibile.

2.3. IL PROFILO RELAZIONALE

1. Rapporto con gli Enti

L'Istituto, nell'ottica di una qualificata risposta ai bisogni degli Ospiti, mantiene, soprattutto per quanto riguarda i disabili, uno strutturato rapporto con gli Enti Locali, ai sensi della normativa in vigore. L'ATS di riferimento è la Val Padana e la sede territorialmente competente si trova a Mantova, soprattutto per le attuali competenze di referenza sanitaria e socio-sanitaria e di vigilanza sulle strutture socio-sanitarie.

Altri Enti di riferimento sono la Regione Lombardia e l'Amministrazione Provinciale di Cremona. Si sottolinea tuttavia come i Comuni, anche tramite i rapporti con l'Ufficio di Piano (per quanto concerne il territorio cremasco), siano per Casa Famiglia un importante interlocutore sia in termini di progetto di vita dell'Ospite, per il tramite dei servizi sociali che hanno in carico la persona, sia come referente amministrativo, per quanto attiene il pagamento della retta, lasciando all'Ente Locale di rivalersi, nella linea delle proprie determinazioni e scelte in base ai regolamenti in vigore, sull'Ospite ed eventualmente sui familiari.

2. Privacy

Il Consenso Informato

Qualunque trattamento dei dati e trattamento sanitario necessita del preventivo consenso del paziente.

Il consenso informato inteso quale consapevole espressione dell'interessato, secondo la normativa deve essere "personale", "preventivo ed attuale", "scritto", "espreso", "libero", "specifico", "informato", "revocabile"; ciò significa che la persona deve ricevere un'adeguata informativa circa i vantaggi ed i rischi che ogni pratica sanitaria (diagnostica o terapeutica che sia) può comportare, di conseguenza la persona accorderà il suo consenso mediante un apposito modulo.

L'art.32 della Costituzione italiana sancisce che nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge, in sintonia con il principio fondamentale della inviolabilità della libertà personale (art.13 della Costituzione).

Tutela dei dati personali

Viene richiesto all'assistito il consenso al trattamento dei propri dati personali anche particolari (art. 9 del Regolamento UE 679/16) limitatamente alle finalità dell'Istituto. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'assistito, fornendo le informazioni unicamente al diretto interessato, al soggetto che esercita la protezione giuridica (amministratore di sostegno o tutore) e in caso di consenso dell'interessato ai familiari o ad altre persone da lui designate nei limiti previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale.

Il trattamento dei dati avverrà mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio (art. 32 del Regolamento UE 679/16).

Il Titolare del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 7 e 24 del Regolamento UE 679/16 è L'Istituto delle Suore Adoratrici del SS Sacramento – Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

Il Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi art. 4 comma 7 e art. 28 del Regolamento UE 679/16 è Suor Daniela Lazzaroni.

Il Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi art. 37 del Regolamento UE 679/16 è l'avv. Papa Abdoulaye Mbodj.

Variazioni di indirizzo

I familiari/AdS/Tutore degli Ospiti sono tenuti a segnalare TEMPESTIVAMENTE all'Amministrazione di questo Istituto eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numero telefonico. In caso contrario l'Istituto declina ogni responsabilità per il mancato recapito di comunicazioni urgenti. Si invita inoltre a far presente variazioni importanti circa la rete familiare della persona inserita in struttura.

Si allega l' Informativa per l'assistito consegnata all'ingresso di un nuovo Ospite (**Allegato n. 1**).

3. Organi di tutela e verifica

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 16, il sabato mattina dalle 10 alle 12 ed è ubicato nella palazzina adiacente all'ingresso pedonale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

E' coordinato da una Responsabile, coadiuvata da addetti amministrativi e dall'Assistente sociale.

Compito dell'ufficio è quello di:

- fornire informazioni generali in merito all'Istituto;
- tenere i contatti con i familiari degli Ospiti, per quanto attiene problematiche di natura giuridico-amministrativa e contabile;
- rispondere chiaramente ad ogni richiesta che il cittadino pone alla struttura, in merito ad ogni attività ad essa attribuita;
- raccogliere, tramite la compilazione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio stesso o inviabili via e-mail, le richieste di documentazione da produrre.
- È possibile richiedere il cambio di residenza con apposito modulo da consegnare presso la segreteria della struttura. All'ingresso l'Ospite viene domiciliato presso la struttura e viene cambiato il MMG sostituito dal Medico di riferimento della R.S.D.

Compito dell'ufficio è inoltre quello di raccogliere segnalazioni di lamentele e disservizi tramite appositi moduli e stabilire le azioni da intraprendere per qualunque espressione di insoddisfazione, che richieda una risposta.

Alla segnalazione deve essere data risposta in via breve, verbale o per iscritto, comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della segnalazione/reclamo.

Si allega la scheda per le segnalazioni e i reclami (**Allegato n. 2**).

SEZIONE TERZA

LA TIPOLOGIA D'OFFERTA

LA RESIDENZA SOCIO SANITARIA DISABILI (R.S.D.)

1. Il servizio: titolo d'accesso e tipologia di posti

La R.S.D. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, strutturata in 5 Unità Abitative, ha una recettività massima di 93 posti letto autorizzati e accreditati a contratto. La R.S.D. è una residenza per persone con disabilità, come indicato dalla normativa della Regione Lombardia e dal Sistema Sanitario Nazionale, con età inferiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio, con disabilità fisica e/o psichica, da causa congenita o acquisita.

Ciascuna Unità Abitativa accoglie Ospiti con caratteristiche omogenee secondo categorie nosologiche, comportamentali e di funzionamento:

- Ospiti con disabilità intellettiva con comorbidità psichiatrica e/o con disturbi del comportamento;
- Ospiti con disabilità intellettiva con grave compromissione neuro-motoria, congenita o acquisita ;
- Ospiti con disabilità intellettiva ad alto funzionamento.

Nella R.S.D., in coerenza alle caratteristiche dei bisogni individuali, vengono garantite agli Ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria, riabilitativa, educativa, assistenziale sulla base di programmi individualizzati che vedono il coinvolgimento delle famiglie.

2. Qualità della Vita degli Ospiti

All'interno delle R.S.D., così come in ogni U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ogni intervento professionale e operativo è finalizzato a garantire e migliorare la Qualità di Vita dell'Ospite, per permettere di sentirsi all'interno di una realtà familiare attenta ai suoi bisogni, desideri e aspettative, favorendo così il senso di appartenenza al contesto di Casa Famiglia.

Gli indicatori specifici della Qualità della Vita si sviluppano all'interno di una cornice di riferimento teorica che nell'ultimo decennio è diventata un vero e proprio paradigma per orientare i processi gestionali e di intervento. Questo, come rappresentato nell'elaborazione di Schallock, individua 8 domini fondamentali:

- Benessere emozionale (salute e sicurezza, esperienze positive, contentezza, autostima, assenza di stress);
- Relazioni interpersonali (rete sociale, amicizie, attività sociali, interazioni, relazioni);
- Benessere materiale (stato economico, impiego, condizione abitativa, proprietà);
- Sviluppo personale (livello e grado di Istruzione, abilità personali, comportamento adattivo);
- Benessere fisico (salute e stato di nutrizione, riposo, tempo libero e di divertimento);
- Autodeterminazione (scelte, decisioni, autonomia, controllo personale, obiettivi personali);
- Inclusione sociale (integrazione/partecipazione comunitaria, ruoli, sostegni);
- Diritti (rispetto, dignità, uguaglianza).

3. Finalità

La R.S.D. persegue le seguenti finalità:

- accogliere, in modalità residenziale, persone con disabilità intellettiva, con gravi disabilità motorie associate a importanti problematiche internistiche, con disturbi del comportamento ed eventuale patologia psichiatrica associata, al fine di mantenere, promuovere e sviluppare capacità personali, garantendo positivamente da una parte qualità della vita e dall'altra vita di qualità;
- promuovere e valorizzare il complesso delle risposte concernenti la presa in carico e la cura personale;
- promuovere e garantire il benessere esistenziale del disabile, con particolare attenzione alle dimensioni della corporeità, dell'affettività, dell'intenzionalità e della spiritualità.

4. Metodologia di Lavoro: il modello di intervento e il lavoro d'equipe multi professionale

All'interno della R.S.D., così come in ogni U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli il modello di intervento adottato è fondato sull'evidence based interventions. Interventi basati sull'evidenza attraverso la valutazione degli esiti e della Qualità della Vita rappresentano pertanto i due pilastri che permeano il progetto di presa in carico delle persone disabili. Tale progetto viene sviluppato attraverso l'erogazione d'interventi riferiti a modelli psicoeducativi e abilitativi derivanti per le disabilità.

L'equipe di lavoro multidisciplinare è il centro principale di progettazione dei programmi per le persone disabili. L'equipe, valutando le caratteristiche cliniche e i bisogni assistenziali, definisce in modo individualizzato, con la persona disabile e/o i familiari, il piano d'intervento più appropriato. L'equipe multiprofessionale si incontra a cadenza settimanale o quindicinale ed è composta da personale altamente qualificato per garantire ai disabili prestazioni ad elevato grado di integrazione. Per mantenere alto il livello delle competenze professionali, condizione indispensabile per il lavoro con le persone con disabilità, si sostengono nella R.S.D. percorsi di formazione e valorizzazione delle esperienze del personale.

Le figure professionali operanti nella R.S.D. sono le seguenti: medici, psichiatra, cardiologo, otorino, neurologo, fisiatra, infermieri, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, psicomotricista, musicoterapista.

5. Organizzazione, coordinamento e personale della R.S.D. suddiviso per funzioni

Di seguito il funzionigramma della struttura e della R.S.D., con indicate le funzioni principali per ciascuna figura.

5.1 Funzionigramma Ente gestore

FUNZIONIGRAMMA

Le professioni sanitarie della Casa Famiglia Padre F. Spinelli si articolano in 3 livelli:

- livello professionale che afferisce alla responsabilità dell'operatore professionale, quali: Medico, Psichiatra, Infermiere, Ausiliario Socio Assistenziale, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, ed altri professionisti sanitari non medici, coadiuvati dal personale di supporto;
- livello di coordinamento dove la responsabilità è affidata alla figura dell'operatore professionale sanitario esperto, la cui funzione manageriale è in progressivo sviluppo; nell'organizzazione della struttura del Servizio per le professioni sanitarie è previsto che il ruolo di coordinatore sia trasversale alle diverse professioni.
- livello di direzione per le professioni sanitarie che afferisce al Medico Responsabile Sanitario.

Consiglio Generalizio

- Individua e stabilisce le linee strategiche dell'Istituto.

Legale Rappresentante

- Assicura il rispetto delle normative di settore e, unitamente alla Procuratrice Speciale della Struttura, dà attuazione alle indicazioni ed alle linee strategiche stabilite dal Consiglio Generalizio.

Procuratrice speciale della legale rappresentante

- Direttore generale.
- Titolare del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Delegata del datore di lavoro art. 16 d.lgs. 81/2008.
- Responsabile S.G.S.L.
- Incarichi dgr 2569/2014 ex dgr 231/2001.
- Responsabile della formazione.
- Responsabile del sistema informativo.
- Responsabile della qualità.
- Responsabile della videosorveglianza.
- Responsabile dell'U.R.P.
- Garantisce il rispetto della Mission da parte di tutte le componenti della Struttura e ha la responsabilità complessiva della Struttura.
- Rappresenta la Struttura nei confronti delle Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS).
- In collaborazione con il Responsabile Sanitario - Psichiatra e l'Assistente Sociale valuta le domande di ingresso, l'ammissione degli Ospiti e la presa in carico globale del soggetto.
- Coordina le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari, assistenziali e socio-educativi, presiede alla gestione del personale collaborando con la
-

- Responsabile del Personale, effettua la valutazione degli aspetti economici della gestione collaborando con la Referente della contabilità e la Responsabile del personale.
- Responsabile della puntuale approvazione e diffusione dei protocolli in uso.

Responsabile Sanitario

- Ha la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni socio-sanitarie.
- Referente COVID-19.
- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Valuta, con la Procuratrice Speciale e l'Assistente Sociale, il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa, svolge il colloquio conoscitivo iniziale e valuta le dimissioni degli Ospiti.
- Ha la responsabilità, con i medici, della gestione clinica e della presa in carico dell'Ospite nonché dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S.) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza comprese le schede S.I.Di./So.S.I.A.
- Gestisce il coordinamento operativo di tutte le attività socio-sanitarie.
- Responsabile della puntuale produzione, revisione e validazione dei protocolli in uso.
- Garantisce l'applicazione e il rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ATS.
- E' responsabile della gestione della documentazione sanitaria.
- Gestisce i rapporti con gli Enti per quanto di sua competenza.
- Gestisce farmaci e presidi in collaborazione con l'infermiera di Struttura.
- E' responsabile dell'attività igienico - sanitaria: condizioni igieniche della Struttura, raccolta e smaltimento rifiuti speciali, collaborazione con R.S.P.P. nel controllo norme di sicurezza.

Referente della contabilità

- Gestisce la documentazione contabile della Struttura, gli adempimenti amministrativi e retributivi relativi al personale dipendente e ai collaboratori.
- Effettua e riceve i pagamenti.
- E' responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

Coordinatore Amministrativo

- Collabora con la Procuratrice Speciale e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro dell'ufficio amministrativo.
- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08
- Effettua le rendicontazioni annuali.
- Controlla le scadenze contrattuali.
- Cura l'emissione dei rendiconti, a fine anno, delle schede personali degli Ospiti.
- Effettua analisi di bilancio con la rielaborazione dei dati per le rendicontazioni annuali e i bilanci di previsione per centri di costo.
- Verifica gli standard strutturali e gestionali per le rendicontazioni.
- Cura la documentazione L. 81/08, L. 123/07, L. 231/01 e Regolamento europeo UE 679/16.

- Mantiene i rapporti con i consulenti per le relazioni con gli Enti.
- Cura, in collaborazione con gli altri professionisti e la Direzione Sanitaria, l'aggiornamento e la revisione dei protocolli.

Responsabile del Personale

- Collabora con la Procuratrice Speciale e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della Struttura.
- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08
- Partecipa ai colloqui di lavoro del personale e collabora alla valutazione periodica dello stesso.
- Collabora alla stesura e controllo dei piani di lavoro.
- Gestisce l'elaborazione della turnistica.
- Gestisce l'organizzazione e i Coordinatori di U.A./U.d.O.
- Verifica l'applicazione dei protocolli e ne cura, in collaborazione con gli altri professionisti e la Direzione Sanitaria, l'aggiornamento e la revisione.
- Organizza e supervisiona le attività di tirocinanti e nuovi assunti.
- Gestisce e programma richieste di esami e visite periodiche per il medico competente.
- Si occupa della formazione continua del personale.
- Partecipa, se necessario, agli incontri sindacali e mantiene rapporti con le RSU interne ed esterne.

Personale Amministrativo (urp - gestione paghe - contabilità)

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Cura le relazioni con il pubblico.
- Cura la documentazione per l'inserimento e la dimissione degli Ospiti.
- Gestisce la cassa quotidiana per le spese degli Ospiti.
- Gestisce, in collaborazione con l'Assistente Sociale, ingressi e dimissioni degli Ospiti con utilizzo della Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (C.R.S.-S.I.S.S.) per la parte amministrativa.
- Riceve le merci negli orari di apertura degli uffici.
- Collabora all'elaborazione della turnistica.
- Registra e verifica la turnazione di tutti gli operatori in collaborazione con il Responsabile del Personale.
- Effettua le rilevazioni contabili per la gestione del personale.
- Effettua le rilevazioni presenze degli operatori per l'elaborazione dei cedolini mensili.
- Collabora con lo studio paghe per pratiche di assunzione/proroghe/cessazioni e comunicazioni varie relative al personale.
- Collabora con l'amministratore di sistema per la gestione degli hardware in uso in istituto.
- Cura l'invio dei flussi S.I.Di e S.OS.I.A. in collaborazione con il personale medico.
- Cura l'invio del flusso FE1 all'ATS competente.
- Cura la contabilità: fatturazione, registrazione, gestione documenti, gestione clienti e fornitori comprese le rendicontazioni verso ATS, bonifici, controllo conti correnti.

- Cura la corrispondenza con gli Enti per la gestione amministrativa degli Ospiti e le relative fatturazioni.
- Si attiva per il recupero crediti.
- Cura l'emissione della certificazione annuale, attestante le spese sanitarie supportate dagli Ospiti o dai loro familiari, detraibile dalla dichiarazione dei redditi.

Assistente Sociale

- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Sub - Responsabile del trattamento dati per l'accordo locale R.S.A.
- Svolge segretariato sociale fornendo indicazioni sull'U.d.O. e sulle modalità di inserimento in lista d'attesa, anche presentando e mostrando la Struttura alle persone interessate.
- Valuta con il Responsabile Sanitario e la Procuratrice Speciale il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa e svolge il colloquio conoscitivo iniziale.
- Cura la raccolta della documentazione per l'inserimento in lista d'attesa e la gestione della stessa.
- Accompagna l'Ospite e i suoi familiari nell'inserimento e durante tutta la degenza.
- Gestisce, in collaborazione con il Personale Amministrativo, ingressi e dimissioni degli Ospiti con utilizzo della Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (C.R.S.-S.I.S.S.) per la parte amministrativa.
- Tiene i rapporti con gli enti locali e i servizi specialistici con i Familiari/tutori o amministratori di sostegno relativamente al Progetto di vita degli Ospiti.
- Per conto degli Ospiti si fa carico dell'accompagnamento nella predisposizione di eventuali pratiche burocratiche di segretariato sociale (richiesta invalidità civile, indicazioni per procedura di richiesta nomina tutore/amministratore di sostegno...) e istanza d'ufficio per la nomina ADS e ADS AD ACTA, istanze al Tribunale di competenza, istanze agli uffici preposti di ATS, ASST di competenza.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Si occupa della rilevazione annuale della soddisfazione (customer satisfaction) di Ospiti/Familiari e operatori.

Coordinatore

- Garantisce il rispetto della Mission da parte di tutti gli operatori dell'U.A./U.d.O. e riferisce alla Direzione la situazione delle stesse.
- Sub - Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Collabora con il referente COVID-19.
- Gestisce i piani di lavoro e supervisiona le attività delle diverse figure professionali operanti a livello di U.A./U.d.O.
- Contribuisce alla gestione ed al controllo della turnistica.
- Garantisce la centralità dell'Ospite e l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'Ospite.
- Organizza l'accoglienza dell'Ospite in collaborazione con l'Assistente Sociale e ne cura il progetto di accoglienza per l'inserimento.
- Tiene i rapporti con il personale sanitario e sociale.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

- Cura il mantenimento dei rapporti con i familiari, tutori, amministratori di sostegno.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

Medico

- Offre assistenza medica generica agli Ospiti anche relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni).
- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Assistenziale, Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee e si confronta con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite.
- Gestisce i colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti, con i familiari o tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite.
- Cura e aggiorna la documentazione socio-sanitaria (Fa.S.A.S. Elettronico CBA) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza.
- Redige nei tempi e modi richiesti dalla Regione le schede S.I.DI./S.Os.I.A. per ogni Ospite secondo la normativa vigente.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

Psichiatra

- Supervisiona la presa in carico dell'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento cognitivo-comportamentale da parte del personale educativo assistenziale.
- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Ha la funzione di Preposto ai fini del D.Lgs.81/08.
- Prescrive gli interventi, coordina l'attività delle educatrici professionali e delle psicomotriciste.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Valuta con l'Assistente Sociale il possibile inserimento di un nuovo Ospite.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Svolge, al bisogno o su richiesta, colloqui di sostegno ai familiari e agli operatori.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

Infermiere di Struttura

- Valuta le necessità e la qualità dei farmaci e provvede agli ordini, privilegiando i farmaci generici e si occupa dello stoccaggio, della conservazione e del controllo delle scadenze dei farmaci nella farmacia centrale e smaltimento dei farmaci scaduti.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.
- Provvede alla distribuzione settimanale di farmaci nelle U.A.
- Verifica periodicamente con il Responsabile Sanitario e i medici il corretto uso dei farmaci e l'aggiornamento del prontuario farmaceutico interno.

- Gestisce la calendarizzazione delle visite specialistiche degli Ospiti.
- Monitora le scadenze e le revisioni delle apparecchiature elettromedicali.
- Collabora con il personale amministrativo per la gestione e programmazione di richieste di esami e visite periodiche per il medico del lavoro.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

Fisiatra

- Prende in carico l'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento riabilitativo, previa valutazione.
- Formula il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e coordina l'attività dei fisioterapisti.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Responsabile del trattamento dati Regolamento UE 679/2016

Fisioterapista

- E' responsabile dell'attuazione del programma di riabilitazione.
- Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.
- Propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- Verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe dove previsto.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Infermiere

- Collabora con il coordinatore, responsabile del personale e con il medico.
- Garantisce la rilevazione continua del bisogno assistenziale dell'Ospite e la corretta esecuzione delle procedure infermieristiche.
- Attribuisce compiti nell'ambito delle competenze professionali al personale di supporto, nel rispetto del ruolo del coordinatore.
- E' responsabile della compilazione e corretta gestione per la sua parte, del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- E' responsabile della corretta conservazione e somministrazione dei farmaci e controlla il rispetto delle diete.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora alla stesura dei Piani di Lavoro e alla elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Operatore Socio Sanitario – OSS -

- Garantisce l'assistenza diretta all'Ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli Ospiti.
- Cura la pulizia e l'igiene ambientale.
- Fornisce aiuto al personale infermieristico, sotto la sua diretta responsabilità, relativamente alla somministrazione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso (termometro, saturimetro).
- Realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico (rilievo parametri vitali, medicazioni semplici).
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale (es. stimolazione basale).
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Ausiliario Socio Assistenziale – ASA -

- Garantisce l'assistenza diretta all'Ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli Ospiti.
- Fornisce aiuto nella vita di relazione.
- Cura l'igiene e la pulizia personale dell'Ospite.
- Cura l'igiene dell'ambiente.
- Distribuisce i pasti e garantisce aiuto alle funzioni alimentari.
- Svolge prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Educatore Professionale

- Programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia o al mantenimento delle abilità residue.
- Programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno delle U.A./U.d.O., in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, del tutore o amministratore di sostegno.
- Opera un'azione di promozione sociale con i soggetti, la famiglia e il territorio e organizza l'attività di animazione per gli Ospiti.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora all'elaborazione e revisione dei Protocolli in uso per le specifiche competenze.

- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Psicomotricista

- Collabora con l'equipe multidisciplinare formata dalle figure sanitarie della riabilitazione, dallo Psichiatra e dai sanitari interni alla Struttura.
- Partecipa alle riunioni per la stesura del P.E.I. dove previsto.
- Gestisce trattamenti personalizzati sulla base dell'approccio psicomotorio.
- Si avvale di un proprio setting terapeutico, flessibile in rapporto agli obiettivi della terapia ed alle caratteristiche dell'Ospite.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del Fa.S.A.S. Elettronico CBA.
- Incaricato al trattamento dati Regolamento UE 679/2016.

Addetti alle Pulizie

- Svolge attività ordinaria e straordinaria di pulizia e igiene degli ambienti comuni (servizi igienici, corridoi, scale, vetri, armadi, ecc.).

Personale della Manutenzione

- Riceve, tramite la Direzione o dalle U.A./U.d.O.. le richieste di interventi di manutenzione ordinaria.
- Esegue le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature e degli spazi di lavoro, interni ed esterni alla Struttura.
- Si occupa del ricevimento, stoccaggio e distribuzione dei presidi e altro materiale in uso nelle U.A./U.d.O. (detersivi, biancheria).
- Cura la manutenzione ordinaria dei mezzi di trasporto della Struttura.

Personale Addetto al Guardaroba e Lavanderia

- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti e delle divise dei medici.
- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria da bagno degli Ospiti e dei tovagliati delle U.A./U.d.O.
- Esegue piccoli lavori di rammendo e cucito.

Addetti alla Reception

- Gestisce le telefonate in entrata ed in uscita.
- Vigila sul flusso in entrata ed in uscita dalla Struttura.
- Tiene i rapporti con gli uffici amministrativi.
- Riceve le merci al di fuori degli orari di ufficio.
- E' il riferimento per gli operatori della Struttura in caso di emergenza.

6 Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fa.S.A.S)

Il Fa.S.A.S individuale è uno strumento di lavoro informatizzato attualmente in uso presso Casa Famiglia che accompagna l'Ospite dall'ingresso alla dimissione ed è importante per programmare, realizzare, monitorare e verificare gli interventi concordati con l'interessato e/o la sua famiglia, l'amministratore di sostegno o il tutore.

Il fascicolo è composto da differenti aree:

- Scheda dati anagrafici e diagnosi
- Relazioni di ingresso
- Diario Unico di emergenza
- FUT di emergenza
- Esami di laboratorio
- Esami strumentali + ECG
- Visite specialistiche / referti invii PS
- Valutazione semestrale (aspetti relazionali e famigliari)
- PIP
- PI
- Scale di valutazione (ICF- SIS-POS-MoaS- Analisi funzionale)
- Istruzioni operative per la gestione di comportamenti problema
- Progetti educativi/riabilitativi
- Scheda informativa assistenza
- Schede infermieristiche
- SIDI
- Consensi informati: privacy, uscite e attività esterne, SNG/CV/Bronco aspirazione, Vaccinazioni, Contenzioni, OFF-label
- Relazioni mediche
- Comunicazioni in entrata e in uscita
- Nomina (o sollecito nomina) Tutore/ Amministratore di sostegno

6 Prestazioni, attività e laboratori

Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona disabile accolta nella R.S.D. di Casa Famiglia è scandito dalle diverse attività.

Le attività educative e i laboratori offerti si differenziano nelle varie Unità Abitative, ciò per rispondere in modo adeguato ai vari e differenti bisogni di ogni Ospite, essi sono strumenti che contribuiscono al miglioramento della loro Qualità di Vita. Le attività possono essere di tipo sanitario, assistenziale, fisioterapico, educativo o animativo.

Le aree in cui vengono inserite le differenti attività, sono definite dai descrittori ICF e inserite appropriatamente nei singoli obiettivi dei PEI. Ne seguono alcune a titolo esemplificativo:

7.1 Area dell'apprendimento e applicazione delle conoscenze

In quest'area si prendono in considerazione le attività e i laboratori relativi all'apprendimento e all'applicazione delle conoscenze acquisite.

- ✓ Caffè letterario
- ✓ Accesso alla Biblioteca comunale del paese
- ✓ Lettura di quotidiani o riviste

7.2 Area dei compiti e richieste generali

In quest'area si prendono in considerazione le attività e i laboratori relativi alle esecuzioni di compiti o richieste.

- ✓ *Laboratorio Creativo espressivo*
- ✓ *Attività domestiche*

7.3 Area della comunicazione

In quest'area si prendono in considerazione le attività e laboratori relativi alla comunicazione nelle sue caratteristiche generali e specifiche attraverso il linguaggio, i segni e i simboli, la ricezione e la produzione di messaggi e l'utilizzo di strumenti e tecniche di comunicazione.

- ✓ *Comunicazione Aumentativa (CAA)*
- ✓ *Utilizzo del PC*
- ✓ *Contatti telefonici con parenti e amici*

7.4 Area della mobilità

In quest'area si considerano le attività e i laboratori che si riferiscono al movimento (camminare, correre e usare vari mezzi di trasporto)

- ✓ *Attività di piscina (interna o esterna)*
- ✓ *Baskin*
- ✓ *Ginnastica dolce*

7.5 Area della cura della propria persona

In quest'area si considerano gli interventi riguardanti la cura e la promozione della propria persona.

- ✓ *Wellness*
- ✓ *Scelta dello smalto o dei vestiti*
- ✓ *Scelta del menù*

7.6 Area della Vita domestica

In quest'area si considerano le attività e i laboratori relative ai compiti e alle azioni quotidiane e domestiche. Quest'area include le attività del procurarsi cura del proprio ambiente di vita.

- ✓ *Laboratori di piccole coltivazioni di orto e fiori*
- ✓ *Laboratori di cucina*
- ✓ *Laboratori di economia domestica*
- ✓ *Laboratorio di cucito*

7.7 Area delle relazioni interpersonali

In quest'area si considerano le interazioni con le persone

- ✓ *Visite di parenti e amici*

- ✓ *Visita a parenti e amici*
- ✓ *Favorire gli incontri tra gli Ospiti di varie U.A. e U.d.O*

7.8 Area vita sociale e di comunità

In quest'area si considerano le attività relative all'inclusione sociale e all'integrazione con il territorio.

- ✓ *Uscite sul territorio individuali o di gruppo (mercato del paese, cinema, teatro, bowling, bar, ristorante/pizzeria), con operatori o volontari*
- ✓ *Vacanze o brevi soggiorni*
- ✓ *Partecipazione ad eventi sul territorio*

7.9 Area del benessere emozionale

In quest'area si considerano le attività relative benessere emozionale di ogni singolo Ospite.

- ✓ *Catechesi*
- ✓ *Partecipazione a funzioni religiose*
- ✓ *Attività di Stimolazione Basale*
- ✓ *Attività di Psicomotricità*
- ✓ *Attività di Musicoterapia*
- ✓ *Attività Assistita con gli Animali (con i cani, con i cavalli con gli asini)*

7.10 Area Gestione comportamenti disfunzionali

In quest'area si considerano le attività e gli interventi volti alla diminuzione dei comportamenti disfunzionali.

- ✓ *Strategie proattive*
- ✓ *Strategie reattive*
- ✓ *Utilizzo di tecniche per l'acquisizione di nuove competenze*

7 La Formazione

Per mantenere sempre attivo quel processo di miglioramento orientato alla qualità del servizio, gli operatori sono coinvolti in un piano di formazione annuale ad aggiornamento continuo.

L'intensa attività formativa operata in questi ultimi anni ha permesso un impiego delle risorse umane in modo più appropriato e di fornire loro quelle competenze necessarie per una buona presa in carico delle persone con disabilità.

La storia e la tradizione ereditata dal Fondatore, Santo Francesco Spinelli, dell'Istituto Casa Famiglia fanno da sostegno per l'adeguamento costante dei programmi, sia per la produzione normativa, sia per rispondere ai bisogni di tutte le figure professionali.

I principali argomenti proposti agli operatori per poter svolgere al meglio le proprie funzioni rivestono aree di innovazione, sviluppo, flessibilità, acquisizione di nuove competenze, su temi socio-assistenziali, socio-sanitari, psicoeducativi e di bioetica. Gli argomenti proposti tengono in considerazione anche quanto viene segnalato nel questionario di soddisfazione del personale.

Per alcune figure professionali è prevista la partecipazione a corsi di formazione esterni, anche con rilascio dei crediti.

8 Orari di funzionamento

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.

9 Servizi offerti

Vengono di seguito indicati i servizi che l'Istituto garantisce per l'U.d.O. specifica.

a. Servizi generali

I servizi di carattere generale della R.S.D. sono i seguenti:

Mensa

Il servizio mensa è affidato ad una ditta appaltatrice che utilizza i locali cucina siti all'interno di Casa Famiglia per la preparazione dei pasti.

A tale riguardo è previsto:

Menù mensile: viene predisposto dal cuoco della ditta appaltatrice ed esposto nelle Unità Abitative, con la possibilità per gli Ospiti, che sono in grado di potersi esprimere, di una scelta. Il menù varia a seconda della stagionalità, turnando su quattro settimane.

Menù giornaliero: il menù giornaliero offre per ogni portata, a pranzo e a cena, la scelta del tipo di cibo e delle sue modalità di presentazione (tritato, macinato, morbido...), con possibilità di differenziazione in funzione dei gusti e delle necessità dell'ospite, tenuto conto anche di eventuali indicazioni mediche.

Diete: su indicazione e prescrizione della dietista vengono definite diete particolari per gli Ospiti. Copia dell'elenco di diete particolari con le indicazioni contenutistiche e modalità è conservata ed esposta in cucina centrale e nella rispettiva U. A. (per gli Ospiti interessati).

Lavanderia

Il servizio di lavanderia è gestito dalla Casa per quanto riguarda la biancheria personale degli Ospiti e le divise dei medici. Per quanto riguarda la biancheria dei letti e le divise del personale, il servizio lavanderia viene effettuato da Ditta esterna convenzionata.

Guardaroba

Il servizio guardaroba viene gestito dalla Casa attraverso personale dipendente. Particolare attenzione è riservata al processo di predisposizione dell'abbigliamento personale e personalizzato degli Ospiti. Tale abbigliamento viene etichettato nominativamente all'ingresso.

Pulizie

La pulizia generale degli ambienti viene effettuata da personale dipendente.

Manutenzione

La manutenzione degli impianti e delle apparecchiature è affidata a ditte esterne qualificate e specializzate, la manutenzione ordinaria viene invece svolta da personale dipendente.

Servizi amministrativi

L'amministrazione e la contabilità vengono effettuate all'interno della struttura. Gli uffici sono diretti dalla Procuratrice Speciale e vengono richieste consulenze esterne di professionisti abilitati.

b. Servizi alla persona

I servizi di seguito indicati, erogati nel corso di tutto l'anno all'interno di Casa Famiglia, sono a disposizione di tutti gli Ospiti della R.S.D. in relazione a quanto previsto nel progetto individuale e verificabili, per quanto riguarda le modalità organizzative, da parte dei familiari che possono richiedere delucidazioni ai diretti responsabili.

I servizi della R.S.D. più specificatamente indirizzati alla persona sono individuati in:

1. *Servizio medico di base e specialistico (fisiatra, psichiatra, cardiologo, otorino, neurologo, cure palliative)*
2. *Servizio sociale*
3. *Servizio di consulenza dietologica*
4. *Servizio infermieristico*
5. *Servizio assistenziale*
6. *Servizio educativo e animativo*
7. *Servizio di musicoterapia*
8. *Attività assistita con l'animale*
9. *Attività di stimolazione basale*
10. *Servizio di fisioterapia*
11. *Servizio di psicomotricità*
12. *Servizio farmaceutico*
13. *Servizio di parrucchiere*

Oltre ai servizi sopra elencati, nella R.S.D., così come nelle altre U.d.O. di Casa Famiglia, viene offerto agli Ospiti un Servizio di Assistenza Spirituale.

Casa Famiglia Padre F. Spinelli assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici. Nella struttura Casa Famiglia Padre F. Spinelli, per chi lo desidera, vengono organizzate le funzioni religiose secondo il rito cattolico. In particolare viene celebrata la S. Messa presso la chiesa della struttura con cadenza bisettimanale e durante le festività e vengono effettuati incontri di catechesi con cadenza settimanale nel periodo da ottobre a maggio di ogni anno.

L'assistenza spirituale è garantita da un sacerdote; sono accolte inoltre le richieste per le confessioni e gli incontri personali.

Casa Famiglia Padre F. Spinelli è disponibile a valutare anche richieste di assistenza spirituale da parte di altre confessioni religiose.

10 Giornata tipo

La giornata tipo si articola nelle seguenti attività:

- ore 7.00 Sveglia
- ore 7.00 /8.00 Igiene mattutina
- ore 8.00/8.30 Colazione
- ore 8.30 /11.00 Attività individuali e/o di gruppo specificate nella programmazione individualizzata nei Progetti (PEI, PAI, PRI)
- ore 11.00/11.30 Preparazione al pranzo
- ore 11.30/12.30 Pranzo
- ore 12.30/13.30 Riposo (secondo le necessità del singolo ospite)
- ore 13.30/18.00 Attività individuali e/o di gruppo specificate nella programmazione individualizzata nei Progetti (PEI, PAI, PRI).
Merenda effettuata nel corso del pomeriggio secondo modalità organizzative funzionali alla singola U.A.
- ore 18.00/19.15 Cena
- ore 19.15/22.00 Messa a letto dell'Ospite

11 Retta

Il costo del servizio è coperto dalla quota sanitaria, garantita dalla Regione per il tramite dell'ATS, e dalla retta socio-assistenziale, a carico dell'Ospite, del familiare, amministratore di sostegno o tutore o del Comune in base ai singoli regolamenti comunali, che viene determinata dall'Ente Gestore, in via ordinaria annualmente.

All'ingresso dell'Ospite viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale. Al termine del ricovero esso viene restituito, a condizione che non residuino debiti di sorta

Modalità di fatturazione della retta


La retta viene fatturata mensilmente e anticipatamente. Viene inviata al recapito che l'utente, o chi per esso, ha indicato al momento dell'inserimento. Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 20 del mese a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto o SEPA.

Prestazioni comprese nella retta

I servizi forniti nella R.S.D. inclusi nella retta, oltre al vitto e alloggio, sono i seguenti:

- Assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e socio - assistenziale;
- Consulenza di medicina specialistica (fisiatra, psichiatra, cardiologo, otorino, neurologo, cure palliative)
- Interventi e prestazioni socio - educative;
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale dell'ospite;

- Fornitura di medicinali, presidi igienico sanitari, ausili di tipologia standard;
- Servizio di lavanderia e di etichettatura, rammendatura e stireria indumenti;
- Servizio parrucchiere (interno alla casa);
- Riscaldamento invernale e raffrescamento estivo;
- Trasporti sanitari ad esclusione dell'ambulanza per esami, visite e ricoveri programmati;
- Assistenza all'ospite durante visite mediche o esami programmati in ospedale o centri ambulatoriali esterni a casa famiglia;
- Soggiorni estivi, gite e uscite compatibilmente con le condizioni di salute dell'ospite;
- Assistenza religiosa;
- Utilizzo della camera ardente.

 *Prestazioni non comprese nella retta*

- Trasporti (es. per ricoveri, controlli clinici, invii in Pronto Soccorso...) effettuati avvalendosi di ambulanza;
- Assistenza all'Ospite diurna e notturna durante i ricoveri;
- Assistenza all'Ospite durante i Day Hospital;
- Assistenza all'Ospite in Pronto Soccorso (N.B. eventualmente la struttura può individuare personale qualificato per l'assistenza a pagamento);
- Vestiario personale dell'Ospite;
- Parrucchiere (esterno alla struttura);
- Podologo;
- Acquisto e riparazione di protesi ed ausili di tipologia non standard altamente personalizzati;
- Acquisto e riparazione di oggetti, attrezzature e materiali ad uso strettamente personale quali ad esempio gli occhiali, le protesi acustiche e dentarie e oggetti di proprietà dell'Ospite;
- Le spese funerarie;
- Spese derivanti da altre attività complementari;
- Spese derivanti da necessità specifiche personali.

Quanto altro non esplicitato nel paragrafo "*Prestazioni comprese nella retta*".

Il costo della retta viene di norma rivalutato ogni anno, per tale voce fare riferimento all'apposito **Allegato 3**.

 *Assenza Ospiti*

L'assenza per ricovero ospedaliero, per ricovero in una struttura riabilitativa, per rientri in famiglia o per altre ragioni, non comporta nessuna decurtazione della retta che pertanto deve essere corrisposta per intero.

Le assenze dalla struttura che si possono programmare vengono concordate con i responsabili dell'équipe curante e per garantire la continuità del progetto individuale è richiesto che non superino il periodo di 20 giorni all'anno.

12 Modalità rilascio dichiarazioni fiscali

Annualmente l'Istituto rilascia una dichiarazione attestante i costi sostenuti presso la R.S.D. di Casa Famiglia Spinelli dagli Ospiti o dall'amministratore di sostegno/ tutore, al netto dei contributi regionali e altresì le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario, sulla base del modello allegato alla DGR n. 26316 del 21/03/1997, alla circolare della

Regione Lombardia del 7/03/2005 G1.2005.0003134 e dalla ex DGR 2569 del 31/10/14 della Regione Lombardia.

13 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Primo contatto: si concretizza in una o più telefonate, scambio di e-mail o colloqui con il tutore o amministratore di sostegno, i familiari, i servizi socio - sanitari ed eventualmente anche con il diretto interessato. E' presente l'Assistente Sociale ed in tale fase si intende fornire informazioni sulla struttura e la tipologia di utenza, raccogliere prime informazioni sull'interessato, fornire informazioni generali sulle opportunità che offre il territorio che consentano all'interlocutore di meglio orientarsi rispetto al progetto di vita futuro del disabile. Se già in questa fase viene esplicitato l'interesse a valutare l'inserimento in struttura, viene richiesto di produrre la documentazione personale, sanitaria e sociale, che verrà valutata dall'equipe. In caso di idoneità si concorda un incontro alla presenza anche della persona disabile.

Incontro conoscitivo: tale fase prevede il colloquio con il futuro Ospite e la famiglia/tutore/amministratore di sostegno ed eventuali servizi coinvolti nella presa in carico. Al colloquio è di norma presente il Responsabile Sanitario-Psichiatra, la Direttrice della struttura e l'Assistente Sociale. In questa fase si prevede la raccolta di tutte le informazioni più dettagliate di rilievo sanitario e socio-assistenziale, la raccolta di documentazione clinica aggiornata e di informazioni relative all'ambiente di vita e al nucleo familiare e, se non effettuata nel primo contatto, la visita alla struttura e alle U.A. individuate come più adatte per la persona disabile.

È importante in questa prima fase valutare il grado di adesione del potenziale futuro Ospite alla eventuale scelta di vivere a Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

Ove ritenuto opportuno, per una più completa conoscenza della realtà personale e familiare dell'Ospite, si effettua visita domiciliare e/o alla struttura eventuale di provenienza, o si valuta la possibilità di prendere contatti con i servizi e la struttura ove la persona risulta essere in carico, anche per valutare la fattibilità dell'inserimento in lista d'attesa e quindi successivamente in struttura.

Raccolta della domanda di inserimento: la modulistica compilata e sottoscritta dalla persona di riferimento del disabile viene consegnata all'Assistente Sociale.

Valutazione della domanda di inserimento: tale valutazione, che viene svolta dal Responsabile Sanitario-Psichiatra, dalla Direttrice della struttura, dall'Assistente Sociale considera aspetti sanitari, sociali, data di presentazione della domanda e residenza del soggetto. Si tengono ovviamente in considerazione anche le caratteristiche specifiche dell'utenza già inserita nella R.S.D. di Casa Famiglia, al fine di valutare la fattibilità dell'inserimento e capire quali modalità andrebbero adottate per rendere meno difficoltoso l'inserimento, sia da parte del soggetto che entrerà in struttura, sia da parte degli Ospiti già inseriti. I dati oggetto di valutazione sono quelli raccolti sulla base dei colloqui svolti, dei contatti presi coi servizi referenti e della domanda d'ingresso compilata integrata da tutta la documentazione significativa. Viene stabilita la fattibilità o meno dell'inserimento e la gravità/priorità.

Inserimento in lista d'attesa: l'ammissione in lista d'attesa avviene dopo la valutazione positiva di cui sopra.

Lista d'attesa e gestione: la priorità per l'inserimento in lista d'attesa tiene conto di una valutazione che considera gli aspetti citati nel paragrafo "Valutazione della domanda di inserimento".

Periodicamente vengono presi contatti con i referenti delle persone inserite in lista d'attesa per un aggiornamento in merito e per rilevare se sussiste ancora il bisogno di inserimento in struttura o meno. E' attivo un protocollo sulla gestione della lista d'attesa.

Definizione dell'ingresso: alla disponibilità di un posto per l'ingresso in R.S.D. il Responsabile Sanitario e Psichiatra, la Responsabile della struttura, l'Assistente Sociale e il referente dell'U.A. concordano le modalità e i tempi del nuovo ingresso.

Comunicazione della disponibilità all'ingresso: si comunica alla persona referente o al diretto interessato la disponibilità di un posto per l'inserimento in R.S.D. Spesso in tale fase viene richiesto un colloquio di aggiornamento sulla situazione, precedente all'ingresso.

Preparazione dell'equipe dell'U.A. in vista dell'ingresso: prevede la condivisione delle informazioni sanitarie e socio-assistenziali fra i vari operatori dell'U.A. ove avverrà l'inserimento, la strutturazione dell'ingresso in maniera più funzionale alle caratteristiche del futuro Ospite, la possibilità di prendere contatti con i servizi/struttura ove la persona risulta essere in carico.

Presa in carico e inserimento in struttura: l'ultima fase prevede l'accoglienza del nuovo Ospite nell'U.A., anche attraverso la collaborazione coi servizi e gli operatori che hanno in carico la persona da inserire in R.S.D., prevedendo se possibile con loro anche un accompagnamento all'ingresso attraverso momenti di co presenza in struttura.

Si effettua l'osservazione dell'Ospite, si curano gli aspetti relazionali circa l'interazione con gli altri Ospiti e operatori, la definizione e la condivisione fra tutti gli operatori del P.I., che va condiviso anche dall'Ospite e dai familiari, tutore/amministratore di sostegno.

Qualora dalla valutazione clinica emergesse la necessità di avviare il percorso di nomina di amministratore di sostegno, il familiare viene sollecitato, come da normativa (Legge 9 Gennaio 2004, n. 6 e D.G.R. X/5954/2016 di Regione Lombardia (D.G.R. Regole 2017)) ad attivarsi tramite apposito modulo e vengono fornite dal servizio sociale le informazioni necessarie per avviare l'iter procedurale.

Dal punto di vista operativo e gestionale, in via ordinaria l'ammissione degli utenti avviene tramite un rapporto diretto di interlocutorietà con il Comune di residenza che si fa garante dell'appropriatezza dell'accesso e della frequenza. L'ATS si fa carico della quota sanitaria in conformità della DGR 8 agosto 2003 - n. 7/14039 e circolari applicative. Il Comune si fa carico del pagamento della quota socio-assistenziale (con eventuale rivalsa ai sensi del D.lgs. 109/1998 e D.lgs.130/2000, in attuazione della regolamentazione I.S.E.E.).

Dimissioni: la richiesta deve pervenire al Direttore generale da chi ne ha titolo (l'Ospite, la sua famiglia, il tutore o l'amministratore di sostegno), in forma scritta con preavviso di almeno 20 giorni. L'accettazione della richiesta costituisce automaticamente oggetto di rinuncia al posto.

Le dimissioni d'ufficio avvengono per assenze frequenti e continuative (periodo ordinariamente superiore ai 60 giorni), tali da compromettere il progetto individuale di intervento e devono risultare ingiustificate anche dopo ripetuti solleciti.

La dimissione di un Ospite è determinata:

- dalla scelta dello stesso e/o della famiglia, tutore/amministratore di sostegno;
- da compromissioni del quadro clinico per cui si richiede un'U.d.O. adeguata ai nuovi bisogni.

Qualora un Ospite venga trasferito presso un'altra R.S.D. o al proprio domicilio è compito dell'equipe compilare ed inviare dettagliata ed aggiornata relazione clinico-funzionale-assistenziale ai nuovi referenti.

14 Altri requisiti tecnico - strutturali

Per gli altri requisiti tecnico - strutturali di cui alla D.G.R. 7.4.2003 - n. 7/12620 ed alla D.G.R. 2560 del 31/10/2014, entrambe relative all'accreditamento delle R.S.D., si fa riferimento agli allegati delle delibere stesse, precisando che per la verifica del mantenimento degli standard è competente l'ATS Val Padana la quale periodicamente effettua verifiche di controllo.

15 Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale in servizio all'interno della struttura è identificabile dal tesserino che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica della persona e dalla divisa:

- coordinatori (divisa con profilo blu)
- infermieri (divisa con profilo verde acqua)
- fisioterapisti (divisa con profilo rosso)
- personale OSS/ASA (divisa con profilo giallo)
- psicomotricisti ed educatori (divisa con profilo azzurro)

17 Volontariato

A Casa Famiglia Padre F. Spinelli esiste una presenza significativa di volontari appartenenti all'Associazione Onlus 2+2 5 e un gruppo di giovani che, all'interno di percorsi di formazione al servizio che la Casa propone, dedicano parte del loro tempo per organizzare momenti conviviali, laboratori e attività animative di gruppo in collaborazione con gli educatori delle Unità abitative. All'interno di questi percorsi, i giovani hanno la possibilità di crescere relazioni umanamente significative in rapporto uno ad uno con gli Ospiti della Casa organizzando uscite, attività e percorsi a tema. Gli appartenenti all'Associazione, prevalentemente adulti, si preoccupano invece di formarsi periodicamente secondo le linee socio-educative dei principi ispiratori; si occupano di attività di sostegno, animazione e compagnia. Ogni volontario ha un proprio tesserino di riconoscimento.

I volontari, che operano a Casa Famiglia Padre F. Spinelli, sono coperti da regolare assicurazione e nel caso di uscite con gli Ospiti sottoscrivono un foglio di presa in carico indicante l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 5**).

18 Rapporti con il territorio

Sono attive numerose collaborazioni sul territorio mirate a diffondere una conoscenza della realtà e mission dell'Istituto e anche a condividere momenti di socializzazione e ludico ricreativi. La Casa, da alcuni anni, collabora inoltre con la realtà della Scuola offrendo agli Istituti del territorio la possibilità di vivere percorsi didattici inerenti la realtà della disabilità e l'Orientamento scolastico, oppure di svolgere piccoli servizi e partecipare a laboratori per ottenere crediti formativi. Dal 2018, Casa Famiglia è disponibile anche ad ospitare alunni in Progetto alternanza scuola-lavoro.

19. Aggiornamento, coinvolgimento, informazione ai familiari/ tutori/ amministratori di sostegno

Il rapporto costante con i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno è un aspetto importante nel percorso personalizzato di presa in carico del disabile e si concretizza anche attraverso il loro coinvolgimento/informazione circa il Progetto Individuale, tramite colloqui periodici circa le varie

aree previste per la cura dell'assistito. I familiari possono inoltre sempre contattare la struttura e l'unità di riferimento per avere informazioni aggiornate o per richieste specifiche circa il proprio familiare.

L'Assistente Sociale della struttura fornisce le informazioni utili riguardanti la protezione giuridica degli Ospiti ai familiari e mantiene i contatti con l'Ufficio di Protezione Giuridica di Crema e la Volontaria Giurisdizione del Tribunale di Cremona territorialmente competente.

In alcuni casi, su valutazione della Direzione Sanitaria e dell'Assistente Sociale, si procede ad attivare un ricorso d'ufficio per la nomina di un AdS/Tutore a favore dell'Ospite.

20. Visite agli Ospiti

I parenti degli Ospiti possono fare visita o contattare al telefono i loro congiunti ogni giorno della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00, concordando tempi e modi consoni alle esigenze sociosanitarie e socio-relazionali dell'Ospite.

La presenza o la telefonata oltre le ore 20.00 non è consentita in via ordinaria, ma potrà essere concordata con il personale dell'unità abitativa di riferimento per esigenze particolari.

Nel caso di uscita dell'Ospite (per tempi brevi o per rientri in famiglia) i familiari sono tenuti a firmare un foglio di presa in carico del proprio familiare indicante la data e l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 4**).

21. Colloqui con la Direzione generale

I familiari, tutori, amministratori di sostegno degli Ospiti inseriti in R.S.D. possono incontrare la Suora, Direttore generale di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli", dal lunedì al venerdì, in via ordinaria dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, previo appuntamento.

22. Colloqui con i medici

I medici della R.S.D possono essere incontrati dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 previo appuntamento.

23. Colloquio con Responsabile Sanitario e Psichiatra, Assistente Sociale.

Per particolari esigenze di colloquio con il Responsabile Sanitario e Psichiatra o con l'Assistente Sociale occorre preventivamente concordare in via breve un appuntamento.

24. Visite conoscitive della struttura

Su richiesta di potenziali utenti e/o loro familiari, che mostrino interesse conoscitivo della R.S.D., in orario da concordarsi con l'Assistente sociale, sono ammesse visite alla struttura.

Il riferimento organizzativo è assegnato alla Direzione generale, che a seconda dell'interlocutore e delle sue esigenze, potrà gestire direttamente l'accompagnamento e la visita o incaricare persone specifiche dell'area sanitaria e/o socio-educativa.

25. Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria, tempistiche e modalità di rilascio della stessa

E' previsto l'accesso ai documenti socio-sanitari degli Ospiti presenti in R.S.D. a chi ne ha titolo (Ospite, amministratore di sostegno o tutore, familiare se delegato dall'Ospite, gli eredi) tramite la compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'U.R.P della struttura. Si richiede di presentare unitamente al modulo la nomina del Tribunale di competenza per i tutori o amministratori di sostegno o l'atto notarile per gli eredi legittimi / testamentari.

La copia degli atti e dei documenti del Fa.S.A.S. è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe sotto indicate:

- Singolo documento cartaceo da Euro 0,05 a fasciata più Euro 5,00 per diritti di segreteria;
- Fa.S.A.S. Euro 100,00. (cartaceo).

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMAZIONE

1. Gli standard di qualità

Come già riferito l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli, all'interno del quale si colloca anche la R.S.D., è strutturato secondo il "modello familiare", promuovendo da sempre un servizio al centro del quale viene posta la persona con la propria dignità, le sue esigenze e i suoi bisogni.

In tale contesto l'impegno profuso è rivolto al raggiungimento di fattori di qualità di carattere personale e, quindi, per loro natura misurabili esclusivamente attraverso il grado di soddisfazione degli Ospiti e attraverso il grado di partecipazione alle iniziative comunitarie realizzate.

Il raggiungimento di fattori qualitativi quali: relazioni interpersonali tra operatori e utenti, umanizzazione e personalizzazione del servizio offerto, comfort alberghiero, accoglienza e facilità di informazione da parte dei familiari, coinvolgimento di familiari, tutore o amministratore di sostegno nel progetto personalizzato dell'Ospite, costituiscono l'obiettivo degli impegni e dei programmi che l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli si è posto per il raggiungimento di standard qualitativi.

In tale contesto anche l'adozione dei modelli organizzativi è centrata sui bisogni e sui desideri dell'ospite, favorendone l'innalzamento delle prestazioni assistenziali ed educative come conseguenza di una maggiore conoscenza dei bisogni specifici degli Ospiti, con la conseguente possibilità di formulare piani di trattamento mirati e di valutazione dei risultati conseguiti in termini di soddisfazione, per i fattori di:

- accoglienza dell'Ospite
- aspetti sanitari
- aspetti igienico-assistenziali
- aspetti educativi-animativi
- aspetti organizzativi
- relazione con l'Ospite
- informazione-coinvolgimento dei familiari
- alimentazione.

2. *Profili di valutazione*

Casa Famiglia, nell'ambito dei servizi alla persona, individua indicatori per la valutazione dell'efficienza (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/risorse), dell'efficacia (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/bisogni), dell'appropriatezza (per quanto attiene il rapporto esiti/aspettative).

Attualmente le singole Unità di Offerta, tra le quali la stessa R.S.D., sono luogo di valutazione dei problemi e dei bisogni, e di formulazione delle domande specifiche, finalizzate alla gestione della qualità di vita dell'Ospite. Gli operatori strutturano la propria attività tramite un'equipe tecnico-operativa per la realizzazione e il monitoraggio dell'intervento per l'Ospite.

3. *Questionari di soddisfazione*

In ordine alla *customer satisfaction*, nella prospettiva di un miglioramento della qualità relazionale ed organizzativa della R.S.D. e delle altre U.d.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, vengono, in via ordinaria, utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione della soddisfazione (**Allegati N. 6 e N. 7**):

- a. Questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e/o tutori/amministratori di sostegno;
- b. Questionario di valutazione della soddisfazione del personale dipendente.

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e/o dei familiari o tutori/amministratori di sostegno vengono distribuiti in formato cartaceo o inviati al domicilio tramite posta ordinaria o via e-mail e sono a disposizione presso gli uffici.

I questionari di valutazione della soddisfazione del personale vengono distribuiti con consegna a mano ad ogni singolo dipendente nel mese di dicembre.

Entrambi i questionari vengono somministrati annualmente e poi raccolti dall'Assistente sociale che ne rielabora i dati al fine di poter effettuare brevi sintesi comparative, da utilizzare per un miglioramento della qualità dei servizi presenti nella struttura.

I risultati ottenuti vengono ordinariamente esposti all'entrata della struttura al fine di consentirne la visione, vengono messi sul sito internet della struttura. Inoltre vengono condivisi con il personale e i familiari/AdS/Tutori.

ELENCO ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI RSD:

Allegato 1 - Informativa per Assistito - Trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 rev. 2021

Allegato 2 - Segnalazioni al Responsabile U.R.P.

Allegato 3 - Retta giornaliera R.S.D. anno 2021

Allegato 4 - Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (Istituto)

Allegato 5 - Regolamentazione per le uscite degli Ospiti (con Volontari)

Allegato 6 - Questionario per gli Ospiti e i familiari 2020

Allegato 7 - Questionario per il personale 2020