Fondazione Conti Calepio

FONDAZIONE CONTI CALEPIO
Centro Polivalente Disabili
R.S.D.

CARTA DEI SERVIZI 2026

Fondazione Conti Calepio
Centro Polivalente Disabili
Viale Leopardi 9/a Castelli Calepio-24060-Bg Tel. 035/4425692 Fax 035/4425987
E mail: amministrazione@fondazioneconticalepio.it
info@fondazioneconticalepio.it
fondazioneconticalepio@pec.it.it

Sommario

Sommario 2
Lettera agli utenti 4
SCHEDA N°1 5
PRESENTAZIONE 5
La Carta dei Servizi 5
SCHEDA N°2 6
La Fondazione Conti Calepio 6
1. La storia 6
2. Situazione attuale 6
3. Ubicazione 6
4. Caratteristiche strutturali 6
SCHEDA N°3 8
La Residenza Sanitaria Disabili 8
1. Che cos'è la R.S.D 8
2. Ricoveri di sollievo e in solvenza 8
3. A chi è rivolta la R.S.D 8
4. Finalità del servizio 9
SCHEDA N°4 10
Modalità di Accesso e Dimissioni 10
1. Come accedere al servizio 10
2. Dimissioni di un ospite 10
SCHEDA N°5 12
Organizzazione della R.S.D. 12
1 Coordinamento 12
2 Personale 12
3 Servizi 12
4 Intervento Sanitario 12
5 Intervento Socio-Educativo 13
6 Intervento Psicologico 13
7 Intervento Riabilitativo 14
8 Intervento Assistenziale 14
9 Servizi Generali 14
10 Giornata tipo 15
11 Modalità Di Riconoscimento Degli Operatori 15
12 Visite Guidate 15
SCHEDA N°6 16
Rapporti con la famiglia 16
1 Incontri con i familiari 16
2 Visite agli ospiti 16
3 Rientri temporanei presso il proprio domicilio 16
4 Rapporti con il pubblico 16
5 Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali territoriali 16
SCHEDA N°7 17
Modalità di verifica e di tutela dell'utenza 17
1 Valutazione della soddisfazione dell'utente 17
2 Valutazione della soddisfazione del personale 17
3 Modalità di inoltro reclami 17
4 Ufficio Pubblica Tutela 17
5 Modalità e accesso alla Documentazione Socio-Sanitaria 17
SCHEDA N°8 19
Costo del servizio 19
1 Costi e pagamenti 19
2 Assenze 20
Disposizioni finali 20

Allegati 21
Allegato I 22
Modulo Per Segnalazioni E Suggerimenti 22
Allegato II 23
Questionario sul Customer dei Familiari e degli ospiti della Residenza Sanitaria Disabili . 23

Lettera agli utenti

Gentile utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente Del Consiglio di Amministrazione
Cinzia Romolo

SCHEDA N°1

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti degli utenti, del servizio e, soprattutto, del diritto di informazione. È lo strumento per favorire il miglior rapporto possibile fra servizio, utenti e loro famiglie, incentivando la loro partecipazione alla gestione della Residenza Sanitaria Disabili per tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso.

Per garantire un proficuo e trasparente rapporto con gli utenti, la RSD si propone attraverso la Carta dei Servizi di:

- fornire le informazioni generali sui servizi offerti, sulla modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità dei servizi stessi;
- dichiarare le prestazioni che si impegna ad erogare e le modalità di controllo;
- predisporre questionari di valutazione sulla qualità percepita;
- dichiarare come intende operare in caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse;
- migliorare la qualità dei servizi offerti.

I principi ai quali la Residenza Sanitaria Disabili si ispira per erogare i propri servizi sono quelli indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994: "*Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

Ulteriori specifiche ed integrazioni alla presente Carta dei Servizi potranno essere definite con apposito regolamento approvato dall'Amministrazione della Fondazione.

SCHEDA N°2

La Fondazione Conti Calepio

1. La storia

La Fondazione Conti Calepio è costituita in attuazione alla legge Regionale 13 febbraio 2003 n°1 con D.G.R della Regione Lombardia N° 16367 del 13/02/2004, e trae le proprie origini dalla già "Opera Pia Ospizio Calepio" istituita formalmente nel 1849 in seguito al lascito del Conte Trussardo dei Conti Calepio con suo testamento olografico 14 marzo 1841.

La gestione della Fondazione fa capo al Consiglio di Amministrazione composto da dodici membri nominati da parte dei Comuni della Valle Calepio.

2. Situazione attuale

La Fondazione, perseguendo i fini e secondo le previsioni del vigente Statuto, ha realizzato in Castelli Calepio una Struttura Polivalente destinata all'assistenza socio-sanitaria per disabili. Il Centro, gestito direttamente dalla Fondazione, autorizzato dall'ATS di Bergamo e accreditato dalla Regione Lombardia, accoglie persone con grave e gravissime disabilità sia in forma diurna che residenziale di età compresa tra i 18 e i 65 anni che necessitano di un supporto socio-assistenziale e sanitario specifico e sono impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare.

3. Ubicazione

La struttura è ubicata in vicolo Leopardi 9/a, nella zona residenziale a nord di Castelli Calepio ed è raggiungibile percorrendo l'autostrada A 4 (Serenissima) uscita Ponte Oglio.

Seguire la S.P. 91 direzione Sarnico, dopo 3 Km circa girare a destra in via Bellini e proseguire per via Leopardi.

Indicazioni GPS: Latitudine: 45.645688 | Longitudine: 9.912644.

La stazione ferroviaria più vicina si trova a Grumello del Monte servita dai treni regionali Trenord, a cadenza oraria, in servizio tra Bergamo e Brescia.

Il servizio bus è gestito dall'Azienda SAB – Consorzio Bergamo Trasporti Est, la fermata più vicina al Centro è: Via Provinciale 23.

Il Centro non fornisce servizio di trasporto, se non per le uscite programmate per visite specialistiche e per le attività esterne.

4. Caratteristiche strutturali

La RSD è costituita originariamente da due unità abitative indipendenti fra loro, che si trovano al piano terra. Sono composte da camere a due posti letto con bagni attrezzati comunicanti. Ogni unità abitativa ha un bagno assistito, vari disimpegni, una cucina, una sala da pranzo e una sala polifunzionale. Nel 2018 è stato realizzato un corpo aggiuntivo collegato al corpo originario, volto a fornire la struttura di una dotazione aggiuntiva pari a 8 posti letto con

relativi servizi e due saloni di soggiorno. Altri locali sono in comune con il CDD: la palestra per le attività di fisioterapia, un angolo bar, la sala medica, l'infermeria e un ampio parco-giardino.

SCHEDA N°3

La Residenza Sanitaria Disabili

1. Che cos'è la R.S.D

La R.S.D. Conti Calepio appartiene alla rete delle Unità di Offerta Socio Sanitaria della Regione Lombardia autorizzata al funzionamento con prevedimento regionale n. 5742 del 31/10/2007;

La RSD, Residenza Sanitaria per persone Disabili, è una struttura ad alta integrazione sanitaria destinata ad accogliere persone con grave e gravissima disabilità.

La Residenza, aperta per l'intero anno solare, ha una capacità ricettiva di 33 posti letto di cui 24 contrattualizzati. La Residenza offre anche l'accoglimento in Pronto Intervento.

2. Ricoveri di sollievo e in solvenza

Il ricovero in regime di sollievo è un inserimento di breve durata attuato in situazioni di emergenza, quando viene a mancare temporaneamente l'abituale fonte di assistenza (ad esempio, in occasione di un ricovero o di una malattia del care-giver), oppure programmato per esigenze di sollievo alla famiglia

Sono inoltre a disposizione posti letto per ricoveri in solvenza, destinati a degenze programmate finalizzate all'accoglienza di utenti con comprovate difficoltà relative a problematiche socio-sanitarie o portatori di eventuali disagi di carattere famigliare.

Questi tipi di intervento, caratterizzati da una forte flessibilità nell'utilizzo del servizio residenziale, consentono di dare una risposta qualificata al bisogno di sostegno nell'azione di cura espresso da un elevato numero di famiglie del territorio.

L'inserimento è soggetto alle disponibilità della Struttura.

La retta di degenza per posti accreditati e solventi viene periodicamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente e dà diritto a godere di tutti i servizi predisposti dalla struttura come da Carta dei Servizi.

3. A chi è rivolta la R.S.D

La R.S.D. Conti Calepio è una struttura socio-sanitaria rivolta a persone con differenti tipologie di disabilità:

- il nucleo blu accoglie dieci persone che presentano deficit cognitivi e comportamentali (i problemi comportamentali non devono pregiudicare la propria o altrui incolumità);
- il nucleo verde dispone di 15 posti letto (uno riservato a ricoveri di sollievo) e accoglie persone che hanno gravi disabilità motorie, deficit mentali e relazionali.
- il recente corpo di fabbrica in continuità con il nucleo blù accoglie persone con gravi disabilità motorie e deficit sensoriali.

4. Finalità del servizio

La R.S.D ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della qualità di vita. Offre ai residenti un progetto di vita orientato al benessere globale all'interno di un ambiente abitativo personalizzato e funzionale, in cui sia garantito un supporto sanitario e assistenziale adeguato alle necessità di cura presentate, opportunità di crescita educativa, di sostegno psicologico e riabilitativo e di sostegno inclusivo orientato a garantire la partecipazione delle persone alla vita comunitaria e alla cittadinanza.

SCHEDA N°4

Modalità di Accesso e Dimissioni

1. Come accedere al servizio

Per poter accedere alla R.S.D è necessario attivare un percorso valutativo con la finalità di:

- determinare la compatibilità della richiesta con il servizio,
- determinare in quale unità abitativa dovrà avvenire l'inserimento,
- definire le prime linee guida del Progetto Individuale,
- definire le tempistiche di inserimento e le modalità di pagamento del servizio.

Il percorso valutativo e d'orientamento è attivabile:

- attraverso il Servizio Sociale comunale;
- attraverso il Servizio Competente dell'ATS;
- attraverso la Direzione del Centro.

La richiesta d'inserimento è valutata in prima istanza dal Segretario della Fondazione, dal Responsabile Sanitario e dalla Coordinatrice dei Servizi.

Interessati e familiari possono accedere alla struttura per visite preliminari, incontri con il Responsabile Sanitario, con la Coordinatrice e con il personale per la presentazione della struttura e dei servizi che eroga. Contestualmente segue la fase di raccolta d'informazioni utili alla valutazione di compatibilità/opportunità all'ingresso. Al termine, la documentazione del proposto inserimento è sottoposta al parere definitivo del Consiglio di Amministrazione.

Avuto il consenso della famiglia e del Consiglio di Amministrazione, in equipe si decide quale gruppo base realizzerà l'inserimento, le modalità e il calendario delle visite dell'utente al servizio o delle visite di alcuni membri dell'equipe al domicilio dell'utente se ritenuto opportuno. Se l'utente manifesta accondiscendenza al servizio, l'inserimento avverrà con una peculiare gradualità fino a proporre una frequenza continuativa. Le condizioni generali d'inserimento sono concordate con la Coordinatrice.

Il periodo di prova è stabilito in tre mesi.

Nel caso si esauriscano i posti accreditati all'interno della RSD, le richieste d'inserimento che abbiano superato il percorso valutativo saranno inserite nella piattaforma Whiting List ATS Bergamo in ordine alla data del parere definitivo dell'equipe di valutazione. I criteri principali che saranno presi in considerazione per la definizione della lista d'attesa sono:

- caratteristiche generali dell'ospite che devono rispondere alla *mission* della struttura
- vicinanza territoriale con priorità ai comuni che fanno parte della Fondazione
- tempistica della presentazione della domanda di ammissione.

I criteri per la formazione della lista d'attesa sono regolamentati da Protocollo interno.

2. Dimissioni di un ospite

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste:

- dall'ospite o da chi ne ha la tutela
- dal Servizio Sociale del Comune e/o dell'ATS competente

La R.S.D non dimette, di norma, gli ospiti senza aver consultato preventivamente il Servizio Sociale del Comune o dell'ASST territorialmente competente (Bergamo Est). Le dimissioni possono essere richieste per i seguenti motivi:

- la non condivisione del Progetto Individualizzato (P.I.);
- la conclusione dei termini di ammissione temporanea;
- particolari comportamenti problematici o patologie non dichiarate all'epoca dell'ammissione o insorte ex-novo dell'ospite e che la R.S.D. non sia nelle condizioni di gestire;
- il raggiungimento dei 65 anni d'età dell'ospite;
- per mancato pagamento della retta per tre mesi nell'arco dell'anno;
- nel caso in cui il Responsabile Sanitario della struttura ritenga compromesso il rapporto fiduciario tra l'ospite e/o il suo familiare di riferimento e gli operatori della struttura;
- revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o del consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute.

La procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Servizio Sociale del Comune di appartenenza e all'ASST territorialmente competente (Bergamo Est) ai fini di garantire la dimissione in forma assistita.

All'atto delle dimissioni/trasferimento in altra struttura è rilasciata all'utente, o alla persona di riferimento, la documentazione medica, assistenziale ed infermieristica contenente le informazioni necessarie per un'idonea prosecuzione delle attività di assistenza e cura.

Le modalità e tempistiche di dimissioni o trasferimento saranno concordate con i familiari, con i servizi sociali di riferimento e con la struttura/servizio ospitante; l'equipe si rende disponibile per una dimissione protetta e quindi per eventuali incontri e periodi di accompagnamento da quantificare e pianificare con i servizi coinvolti, in relazione ai bisogni/criticità dell'utente.

SCHEDA N°5

Organizzazione della R.S.D.

1 Coordinamento

La R.S.D è coordinata per gli aspetti di gestione quotidiana da una Responsabile cui competono:

- I colloqui informativi con i famigliari sull'andamento dell'inserimento
- L'informazione sulle attività riabilitative, educative e assistenziali
- La programmazione delle attività del servizio
- Visite e presentazione del Centro

2 Personale

Nella R.S.D. l'assistenza è garantita da molteplici figure professionali numericamente in proporzione agli standard regionali previsti dalle leggi vigenti. L'organico è attualmente composto dal Responsabile Sanitario, dal Medico di struttura, dalla Responsabile dei Servizi, dalla Psicologa, dalla Fisiatra, da tre Fisioterapisti, cinque Infermieri, sette Educatori, sedici Operatori Assistenziali, due consulenti delle "arti" e Personale Amministrativo. Questa componente stabile verrà integrata con altre figure specialistiche Mediche e non, che collaboreranno con il servizio in caso di precise necessità Socio-Sanitarie.

La presenza nella RSD di molteplici figure professionali diverse per competenza è dettata dalla necessità di garantire nell'arco delle 24 ore la complessità assistenziale che gli ospiti richiedono.

3 Servizi

La R.S.D adotta per ogni ospite il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS Elettronico) che è l'insieme unitario della documentazione sociosanitaria relativa all'utente. Il FaSAS si articola in diverse sezioni atte a rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi programmati e pianificati attraverso un approccio sistemico orientato al soddisfacimento dei bisogni individuali e relazionali dell'utente, assicurati dall'unità d'offerta.

4 Intervento Sanitario

L'intervento Sanitario nella R.S.D. è garantito dalla presenza di medici e di infermieri professionali.

<u>Medici</u>

I medici della struttura diventano a tutti gli effetti i medici di base dell'ospite dal momento del suo inserimento nel servizio. Pertanto, al suo ingresso, l'ospite in regime di accreditamento dovrà essere cancellato dalla lista dei pazienti del medico di base che fino a quel momento l'ha avuto in carico.

L'utente in regime di solvenza continuerà a mantenere il proprio Medico di Medicina Generale per ricette e visite.

I medici garantiscono una presenza quotidiana, eccetto il sabato, la domenica e i festivi; quando il medico non è presente in struttura garantisce comunque la reperibilità. I medici organizzano i programmi di prevenzione, cura e riabilitazione per ogni singolo ospite, operando in collaborazione con le altre figure professionali presenti nel servizio. Sono responsabili della compilazione delle schede SIDi e della stesura/aggiornamento della cartella clinica individuale. Durante le ore di presenza, vengono effettuate visite di controllo, verificate le necessità terapeutiche, monitorato l'andamento di nuove cure impostate. Periodicamente e/o in caso di specifica richiesta da parte dei familiari degli ospiti, il medico è disponibile a colloqui personali con gli stessi su appuntamento, finalizzati ad una puntuale informazione circa lo stato di salute del congiunto. Il medico del centro, inoltre, prescrive visite specialistiche da effettuare presso strutture sanitarie esterne e richiede accertamenti diagnostici secondo le necessità. Tutti gli accertamenti diagnostici e il trattamento di patologie in fase acuta e post-acuta, da considerarsi medicina specialistica, vengono assicurati dalle strutture ospedaliere sanitarie del territorio, quindi non sono a carico della R.S.D.

Il servizio prevede anche l'erogazione degli ausili per l'incontinenza, di farmaci e di altri presidi se prescritti dai medici della R.S.D per gli utenti i regime di accreditamento.

Infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita con presenza quotidiana, compresi domenica e festivi, ventiquattro ore al giorno, da personale specializzato, dotato di diploma di Infermiere Professionale.

5 Intervento Socio-Educativo

La R.S.D. offre ai propri ospiti l'elaborazione di percorsi socio-educativi personalizzati finalizzati al benessere della persona, che si attuano tramite il mantenimento, il sostegno o lo sviluppo delle risorse individuali. Queste proposte sono contenute nel Progetto Individuale in considerazione sia del grado di disabilità sia del livello di autonomia di ciascun ospite. Nel progetto sono contenuti gli obiettivi, i metodi e gli strumenti per perseguirli, le valutazioni intermedie e finali dei percorsi fatti e i risultati raggiunti.

Il P.I. si realizza attraverso l'offerta di molteplici attività e interventi di facilitazione ambientale che l'equipe multidisciplinare realizza concretamente in seguito ad un'attenta e diretta osservazione dei bisogni e potenzialità degli utenti.

Alcuni interventi/attività sono volutamente esternalizzati per favorire l'inclusione sociale degli utenti e potenziare le abilità di relazione e di socializzazione.

6 Intervento Psicologico

L'intervento psicologico è garantito dalla presenza di una psicologa che ha le seguenti finalità:

- supportare gli operatori nella comprensione dei bisogni e delle problematiche degli ospiti;
- favorire il benessere degli ospiti e degli operatori con particolare attenzione agli aspetti relazionali e di comunicazione;

- sostenere i familiari nella elaborazione del distacco e nelle modalità di collaborazione con il centro se richiesto.

7 Intervento Riabilitativo

La R.S.D. offre, se previsto dal P.I., l'intervento di fisiokinesiterapia coordinato da un consulente Fisiatra ed attuato da personale qualificato che si può definire attraverso tre tipologie di interventi:

- conservativo/riabilitativo: il cui scopo è rallentare l'evoluzione delle patologie di base;
- di igiene posturale: per la corretta gestione delle posture e dei posizionamenti;
- antalgico: contro i dolori muscolari e articolari.

8 Intervento Assistenziale

Per ogni ospite viene erogato un intervento di assistenza che tiene conto delle esigenze e delle risorse della persona. Il servizio assistenziale comprende tutte le prestazioni necessarie alla soddisfazione dei bisogni primari.

In modo particolare il servizio fornisce:

- assistenza igienica completa (cure igieniche quotidiane, bagno settimanale),
- assistenza alla cura estetica della persona,
- assistenza e cura nell'abbigliamento,
- assistenza alla pasturazione,
- assistenza all'alimentazione,
- assistenza all'espletamento dei bisogni fisiologici,
- sorveglianza, assistenza e risposta ai bisogni durante periodi di allettamento.

Nell'assistenza ai bisogni della persona rientra anche la cura degli ambienti di vita, che vengono puliti, sanificati, e riordinati quotidianamente.

9 Servizi Generali

Oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari effettuati dal servizio, vi sono alcuni servizi generali che si potrebbero definire integrativi rispetto alle necessità degli ospiti.

Servizio di trasporto: garantisce il trasporto per visite specialistiche e per le attività esterne con mezzi propri.

Servizio di lavanderia e stireria: deputato a garantire il lavaggio, la stiratura e il riordino in generale della biancheria personale dell'ospite; la biancheria piana di camera, bagno e cucina viene gestita da una ditta esterna.

Servizio mensa: la R.S.D. garantisce, attraverso un servizio di catering esterno, il pranzo e la cena. La scelta del menù giornaliero viene fatta sulla base di una diversificata offerta della ditta fornitrice tale da soddisfare le preferenze alimentari e/o necessità dietetiche dell'utente (è infatti prevista la possibilità di diete speciali) Il menù varia in base alle stagioni. È esposto al pubblico.

Servizio d'igiene ambientale: il Centro garantisce un servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti secondo un programma di interventi ordinari e straordinari.

Servizi di Segreteria: garantisce l'espletamento delle pratiche amministrative.

10 Giornata tipo

Fermo restando la peculiarità dei Progetti Individuali si riporta uno schema semplificato di una giornata tipo:

h 7.00 - h 8.30 alzata e igiene mattutina

h 8.30 - h 9.00 colazione

h 9 00 - h 12.00 attività educative/ricreative

h 12.00 - h 13.00 pranzo

h 13.00 - h 14.30 riposo pomeridiano/pausa destrutturata

h 14.30 - h 16.30 attività ricreative/educative

h 16.30 - h 17.00 merenda

h 17.00 - h 19.00 attività ricreative/educative

h 19.00 - h 20.00 cena

h 20.30 - h 22.30 preparazione per la notte

11 Modalità Di Riconoscimento Degli Operatori

Per agevolare il riconoscimento tutti gli operatori del Centro sono muniti di cartellino completo di foto, nome e cognome e qualifica appeso in bacheca.

12 Visite Guidate

Il centro è aperto a visite da parte delle famiglie degli ospiti, previo appuntamento con il Responsabile dei Servizi. Concordando l'appuntamento, i familiari possono inoltre incontrare, secondo le rispettive competenze, le diverse figure professionali operanti nella R.S.D. per avere o fornire informazioni utili a migliorare l'intervento a favore dell'ospite o per confrontarsi su problematiche di loro interesse.

Sono anche disponibili visite guidate alla struttura per gli ospiti potenziali e loro familiari previo appuntamento con il Responsabile dei Servizi telefonando al n° tel. 035/4425692 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

SCHEDA N°6

Rapporti con la famiglia

1 Incontri con i familiari

Incontri collettivi

Si garantisce almeno un incontro all'anno e prevede il coinvolgimento di tutti i famigliari degli ospiti, i Responsabili e la Direzione.

Incontri con singola famiglia

La R.S.D. programma almeno un incontro all'anno che coinvolge la famiglia e/o l'ospite con il Medico, Responsabile e il personale di riferimento per la condivisione del Progetto Individuale. Gli altri incontri avvengono previo appuntamento e possono essere richiesti da entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità.

2 Visite agli ospiti

Per mantenere i rapporti affettivi e relazionali con le famiglie e per coltivare le amicizie in generale, sono consentite visite agli ospiti. Per garantire spazi e momenti di incontro adeguati e tutelare lo svolgimento delle attività programmate dal servizio, si consiglia di effettuare le visite nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle h. 14.30 alle h. 17.30
- sabato e domenica dalle h. 10.00 alle h. 11.30 e dalle h. 14.30 alle h. 18.30

Per visite in orari diversi da quelli consigliati è opportuno prendere accordi con la Responsabile.

3 Rientri temporanei presso il proprio domicilio

Sono possibili rientri temporanei presso il proprio domicilio o brevi periodi di vacanza. In tal caso la R.S.D. mette a disposizione farmaci e/o altri presidi sufficienti per il periodo di permanenza fuori dalla R.S.D.

4 Rapporti con il pubblico

I rapporti con il pubblico sono tenuti dalla Responsabile dei Servizi cui compete fornire informazioni, chiarimenti e specificazioni sui servizi erogati dalla Fondazione.

La Responsabile è disponibile a ricevere previo appuntamento telefonando al n. 035/4425692.

5 Rapporti con gli Uffici di Protezione Giuridica e Servizi Sociali territoriali

I rapporti con gli uffici di protezione giuridica e servizi sociali territoriali sono tenuti dal Responsabile Sanitario.

Il Responsabile Sanitario è disponibile a ricevere previo appuntamento telefonando al n. 035/4425692.

SCHEDA N°7

Modalità di verifica e di tutela dell'utenza

1 Valutazione della soddisfazione dell'utente

Per valutare e verificare il grado di soddisfazione dei famigliari e degli ospiti si somministra, con cadenza annuale, un questionario alle famiglie e agli amministratori di sostegno o tutori, la dove non vi siano familiari di riferimento, i cui dati (anonimi) vengono analizzati dalla Direzione della R.S.D. al fine di implementare la qualità dei propri servizi. Il risultato dell'elaborazione dei dati e gli eventuali interventi migliorativi del servizio, sono portati a conoscenza delle famiglie/ospiti in un incontro collettivo durante la consegna della programmazione annuale.

2 Valutazione della soddisfazione del personale

Con cadenza annuale viene somministrato il questionario relativo all'indice di soddisfazione della condizione lavorativa a tutte le figure professionali che, a vario titolo, operano presso la R.S.D. I risultati dei questionari sono oggetto di discussione con gli operatori durante le riunioni programmate. Dall'analisi e confronto delle criticità emerse si ipotizzano congiuntamente eventuali interventi migliorativi.

3 Modalità di inoltro reclami

I reclami possono essere fatti pervenire in forma scritta, compilando un apposito modulo, alla Direzione direttamente o tramite apposita cassetta di raccolta. Non saranno presi in considerazione reclami verbali o anonimi.

La Direzione si attiverà per analizzare i disservizi rilevati, predisporre piani di miglioramento e diffondere gli stessi in un incontro con i famigliari se l'interesse è collettivo o rispondere al reclamo se l'interesse è individuale nel più breve tempo possibile e comunque entro un mese dal ricevimento dello stesso.

4 Ufficio Pubblica Tutela

L'utente, il suo garante o i suoi famigliari, possono rivolgersi presso l'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo in via Galliccioli 4, se ritengono leso un proprio diritto o abbiano riscontrato problematiche riferibili ai Servizi erogato dalla R.S.D.

Presso l'ATS di Bergamo è inoltre attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che garantisce ai cittadini l'accessibilità alle notizie che riguardano le strutture della sanità provinciale.

5 Modalità e accesso alla Documentazione Socio-Sanitaria

Il diritto di accesso alla documentazione socio-sanitaria è esercitabile, con le limitazioni di legge e del "Regolamento per il Diritto di Accesso ai Documenti Amministrativi e Sanitari" della struttura, compilando il modulo "Richiesta di Rilascio Certificazioni e/o Documentazione, reperibile in segreteria, da chi vi abbia titolo. La Fondazione si attiverà per il rilascio della

documentazione richiesta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i trenta giorni. L'accesso alla documentazione non comporta nessun costo.

SCHEDA N°8

Costo del servizio

1 Costi e pagamenti

La Residenza Sanitaria Disabili è accreditata dalla Regione Lombardia. Come previsto dalla normativa vigente le fonti di finanziamento sono:

- Fondo Sanitario Regionale: stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati in base alla classificazione SIDi
- Quota di retta all'utente: è il risultato della differenza tra il costo complessivo del servizio e la quota derivante dal fondo sanitario regionale. La quota retta viene definita in base annuale e comunicata alle famiglie e ai comuni.

Per il 2026 il costo giornaliero del servizio a carico dell'utente in regime di accreditamento, ammonta a € 63,50.

Viene inoltre richiesta una quota forfettaria mensile pari a € 100 per le spese di lavanderia ed altro.

La retta è onnicomprensiva di tutti i servizi offerti dalla RSD; ne sono escluse le spese "personali" dell'ospite quali:

- biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema....);
- spese alberghiere e di trasporto sostenute durante gite o soggiorni organizzati dalla R.S.D.;
- spese per il personale per l'assistenza, eccedente quanto stabilito e riconosciuto dalla normativa;
- qualsiasi trasporto (compreso ambulanza) non gestito direttamente dalla residenza;
- attività esterne non previste dalla R.S.D. (es. equitazione per disabili …);
- cura dei denti in ambito privato extra ospedaliero;
- cura dei capelli, se fatta da barbieri o parrucchieri; cura di piedi e delle mani oltre a quanto normalmente previsto;
- qualsiasi acquisto di capi di abbigliamento (es. biancheria personale, indumenti, scarpe...);
- consumi di bevande ed alimenti fuori dai pasti principali, consumo di pasti in strutture di ristorazione esterne;
- acquisto di materiale d'uso personale (es. sigarette, articoli da toilette particolari....);
- utilizzo di lavanderia esterna da parte dell'ospite;
- acquisto di prodotti in farmacia non classificabili come medicinali (es. medicine da banco non riconosciuti da SSR);
- consulti di medici specialistici in ambito privato non prescritti dal Responsabile Sanitario della R.S.D.;

- trattamenti terapeutici esterni alla R.S.D., non prescritti dal Responsabile Sanitario;

Alla fine di ogni mese l'ufficio amministrativo della struttura rilascia regolare fattura.

La quota di retta a carico delle famiglie deve essere versata tramite SEPA entro il giorno 10 del mese successivo a quello di competenza. Eccezionalmente potranno essere concordate con la Direzione modalità diverse di pagamento.

Prima dell'ingresso in struttura il Comune di residenza dell'ospite dovrà produrre idonea documentazione attestante l'impegno di spesa per il pagamento della quota di retta di competenza.

Non è previsto un deposito cauzionale.

Eventuali partecipazioni a vacanze organizzate dalla Residenza comportano un contributo economico ad integrazione della retta.

Il costo giornaliero per gli utenti in regime di solvenza varia in base alla intensità assistenziale

Informazioni più dettagliate e puntuali sui costi specifici delle spese personali saranno date a cura della Direzione e/o economato.

Per gli utenti che ne fanno richiesta in segreteria, si rilascia la dichiarazione prevista dalla DGR.21/03/97 n. 26316.

2 Assenze

Per le assenze in regime di accreditamento dovute a ricovero ospedaliero inferiore a venti giorni, non è dovuto alcun onere aggiuntivo rispetto alla retta ordinaria. La retta sarà ridotta della quota della giornata alimentare a decorrere dall'ottavo giorno del ricovero.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero superiore a venti giorni il Segretario della Fondazione può concordare con l'ospite, o il suo referente, un periodo di attesa mantenendo a carico dell'ospite il 50% della retta giornaliera.

Per le assenze temporanee diverse dal ricovero ospedaliero, anche cumulative, superiori a cinquanta giorni l'anno il Segretario della Fondazione può concordare con l'ospite, o il suo referente, il mantenimento del posto previo il pagamento oltre alla retta giornaliera stabilita anche della quota pari al contributo medio che il Servizio Sanitario Regionale corrisponde agli Enti gestori in costanza di ricovero in R.S.D.

L'assenza dalla Struttura per ricovero ospedaliero, o rientro in famiglia per festività particolari, non prevede detrazioni di retta.

Disposizioni finali

Al momento dell'inserimento in RSD verrà sottoscritto tra Fondazione Conti Calepio ed i familiari (tutore/AdS) della persona accolta un contratto d'ingresso, come previsto dalle linee guida di cui alla D.G.R. 20 dicembre 2013, n. 1185, *Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sociosanitario regionale per l'esercizio 2014,* e Deliberazione n. x 2569 del 31/10/2014 "*Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".*

All'atto dell'ingresso al servizio, i parenti degli ospiti, o chi per essi, sono tenuti alla conoscenza integrale ed alla osservanza del contenuto della presente Carta dei Servizi, intesa come documento orientativo al funzionamento del servizio.
La direzione qualora intravedesse la necessità di apportare le opportune modifiche o intendesse introdurre specifiche deroghe ne ha piena facoltà.
La presente Carta dei Servizi è integrata dal Contratto di Ingresso, dal Regolamento interno della Residenza e dal Codice Etico della Fondazione Conti Calepio.

Allegati

- Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti
- Customer satisfaction per gli utenti/parenti

Allegato I

Modulo Per Segnalazioni E Suggerimenti

Il sottoscritto/a Cognome_____Nome_____,
residente in via _____n°____, a _____,
in qualità di (indicare la **parentela**) _____
del Sig./della Sig.ra _____,
Tel.: _____
DESIDERA EVIDENZIARE alla Fondazione (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, che (esprimere eventuali **suggerimenti)**:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo il CRAUP al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____ Firma

_____

Il presente modulo va consegnato presso l'ufficio amministrativo

Allegato II

Questionario sul Customer dei Familiari e degli ospiti della Residenza Sanitaria Disabili

Al fine di conoscere l'adeguatezza della R.S.D. chiediamo cortesemente di provvedere alla compilazione del presente questionario sul grado di soddisfazione dei familiari e degli ospiti del servizio. Il questionario è anonimo. Se lo ritenete opportuno, è possibile far partecipare alla compilazione anche il vostro familiare.
I risultati complessivi verranno comunicati successivamente e serviranno al servizio per migliorare la qualità dell'offerta.
Vi ringraziamo per la collaborazione.

1. Qual è l'età del suo familiare ospite del servizio?
☐ Dai 18 ai 30 anni ☐ Dai 30 ai 40 ☐ Dai 40 ai 65

2. Il suo familiare è portatore di disabilità motoria?
☐si ☐no

3. Le sembra che il suo familiare risieda nel centro:
☐ Per nulla volentieri ☐ Poco volentieri ☐ Volentieri ☐ Molto volentieri
Commenti_____
_____
_____

4. Le sembra che le attività educative proposte agli ospiti siano nel complesso:
☐ Per nulla valide ☐ Poco valide ☐ Valide ☐ Molto valide
Commenti
_____
_____
_____

5. Come valuta gli interventi assistenziali e di cura della persona, prestati dagli operatori:
☐ Per nulla validi ☐ Poco validi ☐ Validi ☐ Molto validi
Commenti_____
_____
_____

6. Come valuta gli interventi sanitari prestati da medici ed infermieri::
☐ Per nulla validi ☐ Poco validi ☐ Validi ☐ Molto validi
Commenti_____
_____
_____

7. Ritiene che la collaborazione e disponibilità offerta dal personale siano nel complesso:
☐ Per nulla adeguate ☐ Poco adeguate ☐ Adeguate ☐ Molto adeguate

Commenti_____
_____
_____

8. Come giudica i canali d'informazione tra il personale del servizio e i familiari:
☐ Per nulla soddisfacenti ☐ Poco soddisfacenti ☐ Soddisfacenti ☐ Molto soddisfacenti

Commenti_____
_____
_____

9. Ritiene che i dati personali e le notizie riguardanti il suo familiare siano trattati con la giusta riservatezza:
☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
Commenti

10. Ritiene che gli ambienti del servizio siano gradevoli, confortevoli e funzionali:
☐ Per nulla ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto
Commenti

11. Che valutazione da dei servizi accessori:

Servizio mensa:
☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono
Commenti

Servizio igiene ambientale:
☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono
Commenti

12. Tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio e delle caratteristiche della struttura, complessivamente che giudizio dà di questo centro?

☐ Molto insufficiente ☐ Insufficiente ☐ Buono ☐ Molto buono

Commenti

13. Quale suggerimento darebbe per migliorare la qualità?:

14.Chi ha compilato il questionario?

☐ Madre ☐ Padre ☐ Fratello ☐ Altro

Vi ringraziamo per la collaborazione.