

CARTA DEI SERVIZI

RSD “Luigi e Dario Villa”

Via Buonarroti 13—MUGGIO' (MB)

TEL. 039-792975 -

E-mail rsd@fondazionestefania.it

www.fondazionestefania.it



**Fondazione
Stefania**

Interventi nell'ambito della disabilità e dello svantaggio sociale

Indice:

- Pag. 2 Presentazione*
- 3 La storia*
- 4 La residenza sanitaria per persone con disabilità*
- 7 Organizzazione della RSD*
- 13 Modalità d'accesso*
- 15 Modalità di verifica e di tutela dell'utenza*
- 17 Costo del servizio*
- 18 Dove siamo*

Allegati:

- 1 Organigramma e funzioni*
- 2 Questionario di Soddisfazione*
- 3 Modulo raccolta reclami e suggerimenti*

Anno 2023

1



Presentazione

Questa Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione delle persone a vario titolo interessate a conoscere le caratteristiche, l'organizzazione e le attività della **RSD Luigi e Dario Villa**.

È un documento dinamico, soggetto a revisioni e integrazioni periodiche, che cambia con l'evolversi della storia e dell'esperienza della Residenza, orientato a mettere in relazione e aprire dialogo, pensato per facilitare la conoscenza e la fruizione dei servizi offerti, per rendere trasparenti e confermare gli impegni assunti nei confronti di tutte le persone con disabilità che usufruiscono dei servizi di Fondazione Stefania.

Fondazione Stefania Onlus, ente gestore della RSD "Luigi e Dario Villa", è stata costituita ad opera della Associazione Stefania nel 2006, con lo scopo di gestire e sviluppare servizi per le persone con disabilità.

In particolare attualmente gestisce, oltre alla RSD, il Centro Diurno di Lissone, dove hanno sede: 1 CSE Giovani (per adolescenti), 1 CSE Adulti, un servizio di avvicinamento al lavoro SELF.

La Fondazione lavora in stretta sinergia con Associazione Stefania per la progettazione e la gestione di iniziative sul territorio e di servizi di qualità, sostenendo e promuovendo attività di rete e di coordinamento locale degli interventi a favore delle persone con disabilità.

Gli scopi istituzionali della Fondazione Stefania Onlus sono elencati nell'art. 2 dello statuto che recita:

1. La Fondazione non ha fini di lucro. Essa intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale.
Scopo della Fondazione è la promozione e l'organizzazione di tutte le attività nei settori della assistenza sociale, socio-sanitaria, della educazione e della formazione professionale finalizzate a migliorare la qualità della vita e a favorire l'inclusione sociale e lavorativa di persone svantaggiate ed in particolare di persone disabili.
2. La Fondazione ha inoltre lo scopo di promuovere ed attuare servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari per la popolazione disabile e/o svantaggiata entro la rete territoriale dei servizi secondo una logica di co-progettazione e co-programmazione tra la pubblica amministrazione e il terzo settore.

2

La storia

La storia della Fondazione non si può separare dalla storia della Associazione Stefania, perché le due istituzioni sono strettamente legate nella continuità dei servizi offerti e nella condivisione delle finalità e delle risorse. Ed è per questa ragione che nella premessa a questa Carta dei Servizi riteniamo fondamentale ricordare anche la storia dell'Associazione.

Associazione Stefania è un ente di volontariato fondato nel 1971 da un gruppo di genitori di ragazzi disabili allo scopo di sviluppare una attenzione sulle problematiche dell'handicap, sia da parte della cittadinanza che da parte delle pubbliche amministrazioni.

Il suo scopo era e rimane il sostegno alle persone con disabilità, con proposte che mirano a migliorarne la qualità della vita e iniziative di sensibilizzazione della opinione pubblica.

Sin dall'inizio della sua attività l'Associazione ha lavorato in collaborazione con le istituzioni pubbliche e con il terzo settore operante nel territorio, allo scopo di creare una rete di sostegno alle persone con disagio psichico e mentale promuovendo la nascita di servizi in grado di rispondere ai loro bisogni e ai bisogni delle loro famiglie.

Nascono così le seguenti iniziative:

- Il laboratorio Sociale "Luciano Donghi" per persone affette da patologia psichiatrica (1974)
- Il Gruppo Giovani Volontari (GGV 1986) con l'offerta di attività ricreative
- Il Centro Diurno di Lissone (1988)
- Il Centro Residenziale di Muggiò (1991)
- La cooperativa sociale di tipo B "La Bottega" per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità (1993)
- La cooperativa sociale di tipo B "L'Azalea" per l'inserimento lavorativo di disabili e di persone con disturbi psichiatrici (1994)
- La trasformazione del Laboratorio Donghi in Cooperativa sociale di tipo A "Donghi" per la gestione di un Centro Diurno Psichiatrico (1995)
- Lo sportello "Tempo libero senza barriere" e "Valore Volontario" in collaborazione con le Cooperative Sociali "Solaris" e "Lambro" (2002).

Nel 2006 è stata costituita la "Fondazione Stefania" a cui l'Associazione ha ceduto, nel gennaio 2008, la gestione delle attività del Centro Diurno di Lissone e del Centro Residenziale a Muggiò.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale per persone Disabili “Luigi e Dario Villa”**, ubicata a Muggiò in via Buonarroti 13, è nata nell'ottobre 1991 come Centro Residenziale Handicap, grazie al generoso aiuto di Stefania Invernizzi Villa.

È una residenza protetta collettiva per assistere a lungo termine persone con disabilità grave che, per motivi diversi, non possono più rimanere al proprio domicilio.

Nella RSD vengono garantite alle persone residenti:

- Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria,
- Riabilitazione di mantenimento,
- Residenzialità permanente,
- Programmi individualizzati,
- Coinvolgimento delle famiglie.

La struttura, aperta per l'intero anno solare, ha una disponibilità di 24 posti letto.

La R.S.D., che dispone degli standard strutturali e gestionali prescritti dalle vigenti normative, è in possesso di Autorizzazione al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Milano con Disposizione n. 219/2004 del 05/08/2004 e confermata dall'ASL Milano 3 (oggi ATS Brianza) con deliberazione n. 236 del 27/04/2006, ed è accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n. 7/19873 del 16/12/2004.

Normativa di riferimento: Regione Lombardia - D.G.R. 07 Aprile 2003 n. 07/12620 *Definizione della nuova unità di offerta: Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con Disabilità (R.S.D.)*

La situazione emergenziale causata dalla pandemia da COVID-19 ha comportato, per quanto riguarda la gestione del Servizio Residenziale, l'introduzione di nuove modalità organizzative e di specifiche prestazioni volte a prevenire e ridurre la diffusione del virus COVID-19, in linea con quanto indicato dalla normativa in materia. Partendo dall'esperienza fatta nella pandemia da SARS-Cov-2, è stato redatto il Piano Organizzativo Pandemico (POP) al fine di pianificare le azioni necessarie per affrontare eventuali emergenze pandemiche influenzali o simil influenzali con trasmissione per via aerea.

È utile precisare che il Piano rappresenta un documento dinamico, sia in riferimento ai contenuti specifici sia rispetto ai piani attuativi, e in ragione delle possibili modificazioni di contesto esterno/interno, il Piano sarà oggetto di periodica verifica e revisione in modo da poter garantire al meglio l'aderenza delle azioni e un tempestivo monitoraggio dell'efficacia.

Il Piano Operativo Pandemico 2021-2023 identifica le azioni pianificate per il triennio di riferimento da questa RSD secondo le indicazioni definite nel Piano Strategico Operativo Regionale e dal relativo Piano elaborato a livello nazionale.

In conseguenza di ciò, in caso di allarme e/o emergenza pandemica, alcune delle normali attività della RSD citate nel presente documento possono essere soggette a sospensioni o modifiche nel loro svolgimento, nel rispetto delle misure di prevenzione e controllo dell'evento pandemico e in ottemperanza alle normative specifiche emanate a livello nazionale e regionale.

Caratteristiche strutturali

Il Centro è collocato in una struttura di tre piani, così disposti:

- Pianoterra: ingresso, sala da pranzo, cucina, postazione di controllo, n. 9 camere da letto, n. 5 bagni annessi alle camere, n.1 bagno assistito, n. 1 bagno destinato al personale, n. 1 locale per il ricovero della biancheria sporca;
- Primo piano: sala lettura/TV, infermeria, direzione, sala da pranzo, n. 9 camere, n. 6 bagni annessi alle camere, n. 1 bagno assistito, n. 1 bagno destinato agli operatori, n. 1 locale per il ricovero della biancheria sporca;
- Piano seminterrato: locali accessori (lavanderia, guardaroba, magazzino), spogliatoi per il personale, salone per le feste e/o per le attività a grandi gruppi, sala delle attività per piccoli gruppi, palestra per motricità e fisioterapia, bagno per gli ospiti e bagno per i visitatori.

La struttura è circondata da una piccola porzione di verde che, soprattutto in estate, è utilizzata per pranzi, merende all'aperto, feste e attività educative e ludico-ricreative.

Caratteristiche gestionali

Nella RSD l'assistenza è garantita da un'équipe in cui sono presenti molteplici figure professionali, in proporzione agli standard gestionali previsti dalle normative vigenti:

- Direttore responsabile
- Responsabile medico
- Medico di struttura,
- Consulente fisiatra
- Consulente neurologo
- Psicologa
- Coordinatrici
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari socio-assistenziali
- Segretario economo
- Manutentore autista

Una serie di figure specialistiche mediche collabora con il servizio in caso di precise necessità sanitarie (neurologo, psichiatra, fisiatra, logopedista ecc.).

La presenza nel Centro di figure professionali così numerose e diverse per competenza è dettata dalla necessità di garantire, nell'arco delle 24 ore, tutta la molteplicità di interventi di carattere sanitario, assistenziale ed educativo di cui gli ospiti del servizio hanno bisogno.

Viene effettuata una rilevazione annuale del clima di lavoro nella RSD, attraverso un questionario di soddisfazione rivolto a tutto il personale: i risultati sono presentati e discussi in sede di riunione plenaria dell'équipe, allo scopo di valutare eventuali cambiamenti organizzativi e gestionali utili per il miglioramento della qualità del servizio.

Tutto il personale operante in struttura è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento, in cui sono riportati: fotografia, nome, cognome e profilo professionale.

Una casa per chi?

Possono essere accolte nella RSD persone adulte con grave o gravissima disabilità psico-fisica, che necessitano di un elevato livello di assistenza alla persona ed il cui comportamento non risulti pregiudizievole per la propria e l'altrui incolumità.

Non sono inseribili in struttura pazienti psichiatrici.

Gli elementi di priorità attualmente considerati per valutare gli inserimenti sono:

- Essere senza genitori,
- Presenza di una situazione familiare particolarmente problematica,
- Avere genitori in età avanzata,
- Essere inseriti in via provvisoria in altra struttura residenziale,
- Essere portatori di una grave limitazione nell'autonomia funzionale psico-fisica,
- Essere portatori di una grave limitazione psichica,
- Essere portatori di una grave limitazione fisica,
- Compatibilità con l'utenza già presente al centro.

SERVIZI OFFERTI

L'intervento assistenziale

Tutto il personale ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) e OSS (Operatore Socio Sanitario) che si occupa dell'intervento accuditivo-assistenziale delle persone con disabilità residenti in RSD è in possesso del titolo di studio specifico e periodicamente frequenta corsi di formazione e aggiornamento professionale.

Per ogni persona residente è predisposto, nell'ambito del Progetto Individualizzato, uno specifico Piano Assistenziale. Scopo dell'intervento assistenziale è infatti il prendersi cura della persona nel modo più individualizzato possibile, partendo dalla convinzione che ognuno ha capacità, bisogni e ritmi diversi, che debbono essere rispettati perché l'intervento sia un qualificato "prendersi cura" e non un generico "curare". Il progetto principale alla base dell'intervento assistenziale, quindi, è quello di mantenere e potenziare, là dove ciò sia possibile, le abilità individuali di ciascuno, nel rispetto delle autonomie presenti, in quei momenti della giornata che riguardano in particolare l'igiene personale ed il pasto. L'intervento di igiene personale è inteso come modalità di raggiungimento del "benessere del corpo" e non solo come pulizia, mentre l'attività assistenziale legata al pasto è programmata perché si vada oltre il limitato concetto di "alimentarsi", favorendo una piacevole convivialità fra le persone. ASA e OSS partecipano inoltre, in collaborazione con gli educatori, ai programmi socio educativi, riabilitativi e di tempo libero, secondo quanto previsto dal progetto educativo generale della RSD e dal progetto individuale della persona residente.

4 L'organizzazione della RSD

L'intervento educativo

Il ruolo della figura educativa nella nostra struttura si propone i seguenti obiettivi generali:

- Sviluppare e mantenere le autonomie personali degli ospiti,
- Rinforzare l'identità personale e l'autostima,
- Favorire l'integrazione e l'inclusione sociale,
- Garantire condizioni di benessere psico-fisico generale.

In relazione a questi specifici intenti le proposte educative della RSD si concretizzano:

- Nell'offerta al soggetto di attività atte a favorire il relax e la positiva convivenza con gli altri ospiti,
- Nell'aiutare le persone residenti a contribuire in modo attivo, partecipato e gradevole alla vita del centro,
- Nell'individuare, mantenere e sviluppare gli interessi di ognuno,
- Nel concretizzare una qualità di vita centrata sulla dignità della persona a partire dai piccoli gesti legati alla quotidianità.

Queste proposte sono contenute nel Progetto Educativo definito nell'ambito del Progetto Individualizzato, in considerazione sia del grado di disabilità che del livello di autonomia di ciascuna persona residente. Nel progetto sono contenuti gli obiettivi ed i metodi per perseguirli, le valutazioni dei percorsi fatti ed i risultati raggiunti. Il Progetto Educativo si realizza attraverso l'offerta di attività mirate sia al mantenimento di abilità precedentemente acquisite sia allo sviluppo di potenzialità individuate durante un'osservazione diretta da parte dell'educatore.

Il Progetto Educativo Generale del Centro prevede l'organizzazione di attività di tipo

- Creativo-manuali (pittura, disegno, bricolage, orto, ecc.),
- Espressivo-corporee (laboratorio di teatroterapia, animazione musicale, ginnastica, piscina, pet therapy),
- Culturale (visite a musei, mostre, ecc.)

A tutto ciò si aggiungono attività finalizzate all'inclusione sociale degli ospiti nel contesto territoriale attraverso l'utilizzo di: piscine, biblioteche, cinema, teatri, ristoranti, parchi gioco, ma anche attraverso la partecipazione a momenti ricreativi proposti da gruppi e associazioni del territorio.

In caso di fase emergenziale legata all'eventuale riaccutizzarsi della pandemia da Covid 19, le attività potrebbero essere rimodulate al fine di poter rispettare le norme legate alla prevenzione e al contenimento del contagio, in funzione dell'evolversi dell'emergenza sanitaria e delle condizioni cliniche dei residenti.

Oltre al costante lavoro di verifica dell'efficacia dell'intervento educativo, l'educatore mantiene i rapporti con le famiglie delle persone residenti e con altri servizi territoriali (servizi sociali di base, organizzazioni del privato sociale e associazioni).

Al fine di garantire un intervento complessivo adeguato a ciascuna persona accolta in RSD, per ogni ospite viene definita una équipe multiprofessionale di riferimento, che si fa carico della stesura e delle periodiche rivalutazioni del Progetto Individualizzato, del suo monitoraggio e dell'accompagnamento nelle diverse attività della vita quotidiana, oltre che delle comunicazioni dirette con la famiglia e il tutore/AdS.

L'intervento riabilitativo

Per ogni persona residente è predisposto un programma di visite periodiche di controllo a cura del medico fisiatra, il quale, in collaborazione con i medici della struttura, predispone il progetto riabilitativo individuale e supervisiona gli interventi riabilitativi realizzati dal tecnico della riabilitazione. I tecnici della riabilitazione a loro volta, oltre ad occuparsi degli interventi riabilitativi così come previsti dal progetto individualizzato, hanno il compito di garantire la supervisione delle attività svolte da educatori, ASA, OSS ed infermieri per quanto riguarda le corrette manovre di posizionamento, spostamento e mobilitazione degli ospiti con problemi motori.

L'intervento psicologico

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

- Supportare gli operatori nella comprensione dei bisogni e delle problematiche delle persone residenti,
- Favorire il benessere degli ospiti e degli operatori con particolare attenzione agli aspetti relazionali e di comunicazione.
- Sostenere i famigliari nella elaborazione del distacco e nelle modalità di collaborazione con il Centro.

L'intervento sanitario

L'intervento sanitario nella RSD è garantito dalla presenza di medici e di infermieri, che operano nell'ambito dell'équipe multiprofessionale e multidisciplinare del Servizio.

Medici

Il personale medico della struttura assume, a tutti gli effetti, i compiti del medico di base della persona residente, dal momento del suo inserimento nel Servizio. Pertanto, al momento dell'ingresso e per tutta la durata della permanenza in RSD, l'ospite dovrà essere cancellato dalla lista dei pazienti del medico di medicina generale che fino a quel momento l'ha avuto in carico.

I medici sono presenti nella RSD dal lunedì al sabato, dalle 10 alle 12.00 e/o dalle 14 alle 16,00; in tutti gli altri orari in caso di urgenze è garantito il servizio di reperibilità medica.

Durante le ore di presenza dei medici vengono effettuate visite di controllo, verificate le necessità terapeutiche, monitorato l'andamento delle cure e compilata la documentazione sanitaria.

Il personale medico del Centro organizza i programmi di prevenzione, cura e riabilitazione per ogni singolo ospite, operando in collaborazione con le altre figure professionali presenti nel servizio, oltre a prescrivere visite specialistiche da effettuarsi presso servizi sanitari esterni e richiedere accertamenti diagnostici secondo le necessità.

In caso di necessità e/o di specifica esigenza da parte dei famigliari degli ospiti, il medico è disponibile a colloqui personali con gli stessi finalizzati ad una puntuale informazione circa lo stato di salute del congiunto.

In caso di emergenza, quando necessario dispone l'invio dell'ospite in Pronto Soccorso.

Infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita con presenza quotidiana, compresi domenica e festivi, ventiquattro ore al giorno, da personale specializzato e provvisto dei titoli adeguati.

Principali compiti dell'Infermiere della RSD sono:

- Provvedere alla rilevazione dei parametri vitali
- Preparare e somministrare le terapie farmacologiche
- Effettuare medicazioni
- Eseguire prelievi ematici secondo prescrizione medica
- Monitorare costantemente gli ospiti e segnalare prontamente al medico la comparsa di sintomi sospetti di malattia.

Collabora con gli altri operatori dell'équipe del servizio al monitoraggio dello stato di salute e di benessere delle persone residenti, oltre che alla mobilitazione e alla somministrazione dei pasti soprattutto per le persone più fragili.

Quando è necessario accompagna l'ospite alle visite specialistiche programmate.

Rilascio certificati medici e documentazione socio-sanitaria

Per il rilascio a familiari/tutori/AdS di relazioni e certificati medici è necessario inviare via email o consegnare direttamente alla segreteria della RSD una richiesta in forma scritta, specificando il motivo della richiesta.

L'Ospite e il suo Tutore/AdS hanno inoltre diritto di richiedere copia della documentazione socio sanitaria che riguarda l'ospite stesso durante il suo periodo di permanenza presso la RSD, previa richiesta scritta da inoltrare alla Direzione della struttura, che garantirà la consegna della documentazione entro il termine di 20 giorni dalla data della richiesta.

Il costo previsto, come contributo per le spese di gestione della pratica, è di € 10,00 per ogni cartella composta da un numero massimo di 50 facciate, più € 0,20 per ogni facciata successiva alla cinquantesima.

Si precisa che è sempre possibile richiedere direttamente ai medici di struttura informazioni e aggiornamenti sullo stato di salute dei propri familiari residenti presso la RSD, informazioni che verranno fornite solo alle persone indicate e autorizzate dal tutore/AdS.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si rendesse necessario un ricovero in ospedale, fino al 20° giorno di ricovero la RSD garantirà, con proprio personale, un'assistenza diretta alla persona presso la struttura ospedaliera in relazione allo standard assistenziale previsto dalla scheda individuale SIDI (da un minimo di 900 ad un massimo di 2500 minuti settimanali). In casi particolari, Fondazione Stefania si riserva di erogare prestazioni di assistenza anche superiori al minutaggio settimanale individuale.

Servizi generali

Oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari offerti dalla RSD, vi sono alcuni servizi generali che si potrebbero definire integrativi rispetto alle necessità degli ospiti. In particolare:

- **Servizio di trasporto**, effettuato con tre mezzi appositamente attrezzati, che garantisce la possibilità di frequenza alle attività esterne, visite specialistiche ed esami diagnostici di laboratorio, radiologici e simili presso le strutture ospedaliere e sanitarie del territorio

- **Servizi amministrativi**
- **Servizio di lavanderia e stileria** interno deputato a garantire il lavaggio, la stiratura e il riordino in generale della biancheria personale dell'ospite e di tutto il suo guardaroba
- **Servizio di lavanderia esterno** incaricato di fornire la biancheria piana di camera, bagno e cucina
- **Servizio mensa**, fornito attraverso la consegna di pasti due volte al giorno: la scelta del menu giornaliero viene effettuata sulla base di una diversificata offerta della ditta fornitrice e supervisionata dal medico per quanto riguarda le esigenze nutrizionali delle persone residenti e le diete individualizzate; sono previsti due diversi menù tipo (estivo e invernale) articolati su quattro settimane, come esemplificato nella tabella a pag. 10.

Per le persone che presentano particolari problemi di masticazione e/o deglutizione viene realizzato un programma di alimentazione delle fragilità alimentari e disfagia, studiato per garantire, oltre agli adeguati apporti nutrizionali, i profumi e i sapori che rendono gustosi gli alimenti.

Nelle situazioni che lo richiedono, in base alle prescrizioni dei medici della struttura, vengono forniti anche alimenti per nutrizioni enterali totali.

- **Servizio di pulizia e sanificazione** degli ambienti, quotidiano e straordinario.

Visite e incontri

È di grande importanza mantenere i fondamentali rapporti socio-affettivi delle persone residenti della RSD con le famiglie d'origine, i parenti e amici in genere. Per questo sono garantiti spazi e momenti adeguati di relazione e di incontro, all'interno e all'esterno della struttura.

Esempi di menù

PRANZO	Menù estivo settimana tipo	CENA
Pasta pomodoro Scaloppine di tacchino al limone Carote arrosto Frutta	LUNEDI'	Riso e legumi/passato Affettati misti Pomodori arrosto/Zucchine Frutta
Pasta con zucchine e zafferano Mozzarelle/formaggi morbidi Pomodori/patate Frutta	MARTEDI'	Zuppa di cereali/passato Persico pomodorini e patate Insalata/carote Frutta
Pasta pom/risotto primavera Vitello con rucola e pomodoro Melanzane al forno Frutta	MERCOLEDI'	Minestrone con pasta/Passato di verdura Petto di pollo panato al forno Bietole/zucchine Frutta
Pasta al pomodoro con ricotta Manzo alla pizzaiola Fagiolini/carote Frutta	GIOVEDI'	Crema di patate Arrotolato di coniglio Zucchine Frutta
Pasta al tonno Totani al forno/filetto di pesce Insalata/patate Frutta	VENERDI'	Passato con riso/passato Frittata con spinaci Patate lesse Frutta
Pasta con melanzane Lombatine di maiale Bietole/Carote Frutta	SABATO	Riso e prezzemolo/passato Polpettone con verdure Piselli/zucchine Frutta
Lasagne al ragù Tacchino arrosto Insalata/carote Frutta	DOMENICA	Crema di verdure Formaggi misti Fricassee di verdure Frutta

PRANZO	Menù invernale settimana tipo	CENA
Pasta pomodoro/pasta e lenticchie Scaloppine agli agrumi Carote Frutta	LUNEDI'	Zuppa con farro Affettati misti Finocchi gratinati Frutta
Polenta Spezzatino Bieta Frutta	MARTEDI'	Stracciatella/pasta rossa Pesce con ginepro e alloro Patate lesse Frutta
Pasta pom/risotto speck e piselli Fantasia di formaggi e bruschette Carote prezzemolate Frutta	MERCOLEDI'	Passato di verdura con pastina Pollo arrosto Spinaci Frutta
Pasta all'ortolana Maiale con erbe Purè Frutta	GIOVEDI'	Passato di carote Polpette al pomodoro Biete Frutta
Pasta al tonno Pesce al cartoccio Fagiolini Frutta	VENERDI'	Semolino/passato Frittata con asparagi Cavolfiore Frutta
Pasta al gratin Polpette di ceci in salsa di yogurt Zucchine Frutta	SABATO	Pizza Prosciutto Finocchi Frutta
Ravioli al pomodoro Arrotolato di coniglio Erbe Frutta	DOMENICA	Pasta e fagioli/Pasta pom. Galantina Patate prezzemolate Frutta

Vacanze estive e soggiorni climatici

Alle persone residenti vengono proposte, di norma nel periodo estivo, esperienze di vacanza in località di villeggiatura, presso strutture accessibili e attrezzate per la vita quotidiana delle persone con disabilità.

I periodi di vacanza sono organizzati per piccoli gruppi, normalmente da 4 a 6 persone, accompagnati da operatori della RSD (ASA, OSS educatori ed infermieri) in rapporto numerico adeguato a garantire il necessario supporto, anche in relazione a particolari condizioni sanitarie, o difficoltà relazionali e/o comportamentali delle persone del gruppo.

Giornata tipo

Fermo restando la peculiarità dei progetti individualizzati si riporta uno schema semplificato di una giornata tipo:

- Alzata mattutina dalle h 7.00 alle h 9.00
- Colazione dalle h 8.00 alle h 9.30
- Attività educative/ricreative interne e/o esterne dalle h 9.30 alle h 12.00
- Pranzo dalle h 12.00 alle h 13.00
- Riposo pomeridiano (facoltativo) dalle h 13.30 alle h 15.30
- Attività educative/ricreative interne e/o esterne dalle h 14.00 alle h 17.00
- Attività riabilitative dalle h 14.00 alle h 19.00
- Merenda dalle h 16.00 alle h 16.30
- Attività ludico/ricreative interne e/o esterne dalle h 17.00 alle h 18.30
- Cena dalle h 19.00 alle h 20.00
- Preparazione per la notte dalle h 20.30 alle h 22.30

5

Modalità di accesso

L'inserimento presso la RSD "Luigi e Dario Villa" avviene su segnalazione della famiglia e/o del Servizio Sociale del Comune di Residenza alla Direzione della struttura, tramite richiesta scritta correlata da idonea documentazione (relazione psico-sociale, relazione sanitaria, certificazione invalidità).

Per la richiesta di inserimento in RSD è necessario attivare un percorso valutativo, con lo scopo di definire l'adeguatezza del servizio che la RSD è in grado di offrire in relazione alla specificità dei bisogni, delle necessità e condizioni della persona che chiede di essere accolta.

La richiesta sarà quindi esaminata dalla Commissione di Valutazione della RSD, insieme all'Assistente sociale del Comune di residenza e ad eventuali altri referenti del caso.

Il parere favorevole espresso dalla competente commissione per gli inserimenti permetterà di definire i tempi e le modalità di accoglienza più adeguate rispetto alla situazione ed alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia.

L'ingresso in RSD dovrà avvenire entro 10 giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto letto. Dopo tale termine, in caso di ingresso posticipato per motivi indipendenti dall'organizzazione della RSD, sarà comunque dovuto il pagamento dell'intera retta giornaliera per il mantenimento del posto letto.

Nel caso in cui non fosse al momento disponibile un posto letto presso la struttura, si provvederà all'iscrizione del nominativo della persona che ne fa richiesta nell'apposita lista d'attesa, alla quale la RSD si atterrà per i futuri inserimenti.

Le richieste di inserimento provenienti direttamente dalle famiglie interessate saranno comunque verificate e valutate in accordo con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente.

L'inserimento si realizza di norma attraverso le seguenti fasi:

1. incontro con l'Assistente Sociale di riferimento e la famiglia,
2. compilazione della modulistica per l'inserimento e raccolta di documentazione cartacea aggiornata e delle informazioni pratiche utili alla conoscenza dell'ospite,
3. presentazione del servizio alla persona con disabilità e alla sua famiglia da parte dei coordinatori,
4. colloquio con medico della RSD e predisposizione della cartella sanitaria,
5. sottoscrizione del contratto di ingresso, secondo quanto stabilito dalla DGR 3540/2012 all'allegato B, in attuazione di quanto previsto dall'art. 8 comma 11 della Legge regionale 3/2008 come modificato dall'art. 1 della LR 2/2012. Il contratto dovrà essere sottoscritto da parte dei soggetti abilitati a firmarlo, tenuto conto che possono ricorrere diverse ipotesi: l'assistito personalmente o il tutore o l'amministratore di sostegno,
6. periodo di prova pari a 30 gg. In regime residenziale,
7. valutazione e comunicazione alla famiglia e al Comune di residenza circa l'esito del periodo di prova; in caso di esito negativo, il Comune ha tempo 15 giorni per reperire un'altra collocazione per il proprio utente,
8. inserimento definitivo se il periodo di prova ha dato esito positivo.

In caso di dimissioni sarà la stessa Commissione di valutazione, considerate le ragioni alla base della proposta, ad esprimere in accordo con il tutore/AdS della persona interessata una decisione in merito ai tempi ed alle modalità più opportune per ogni specifica situazione.

La RSD, oltre ad effettuare tutte le procedure di accoglimento degli ospiti così come sopra indicate, si impegna a:

1. Tenere aggiornata la lista di attesa dei richiedenti il ricovero,
2. Redigere, all'ingresso dell'ospite, la scheda S.I.Di e a rivederla periodicamente,
3. Redigere per ogni persona ammessa un Progetto Individualizzato (PI), oltre ad aprire il fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FaSAS) da aggiornare periodicamente.

Lista d'attesa

Nella lista d'attesa sono inseriti i nominativi delle persone per le quali ne è stata fatta esplicita richiesta (dai familiari o dal Servizio Sociale inviante).

Sono presenti anche nominativi di persone per le quali si sono avviati ma non ancora completati dei percorsi di avvicinamento alla residenzialità.

Per tutti i nominativi in lista d'attesa è stata effettuata, da parte dell'équipe della RSD, una valutazione circa l'effettiva idoneità della struttura alle esigenze ed alle caratteristiche della persona indicata.

Viene richiesto ai familiari e/o ai Servizi Sociali invianti di segnalare l'eventuale inserimento in altra struttura, in ogni caso la lista d'attesa viene periodicamente aggiornata (in genere trimestralmente) attraverso un contatto telefonico con i referenti che hanno fatto richiesta d'ingresso in struttura.

Il criterio di compilazione della lista è cronologico, ma a tutte le persone in lista d'attesa è esplicitato che, nel momento in cui si renderà disponibile un posto letto, saranno considerati per l'effettivo inserimento in struttura gli elementi di priorità riportati nella presente Carta dei Servizi a pag. 5.

Dimissioni

La persona residente in RSD e/o il suo tutore/AdS ha facoltà di richiedere le dimissioni dalla RSD in qualsiasi momento, tramite comunicazione consegnata a mano in segreteria o spedita con raccomandata A.R. alla Direzione, con preavviso di almeno quindici giorni. In mancanza di preavviso sarà comunque dovuta la retta corrispondente al periodo di mancato preavviso.

Dimissioni con trasferimento ad altra struttura socio-sanitaria

Nella fase preliminare al trasferimento saranno fornite tutte le informazioni necessarie relative alle condizioni di patologia, alla situazione ed alle necessità di carattere sanitario, socio-educativo e assistenziale.

All'atto del trasferimento, nell'ambito della procedura predisposta per le dimissioni, viene fornita alla struttura di destinazione una relazione aggiornata a cura del medico della RSD.

6 Modalità di verifica e di tutela dell'utenza

Fondazione Stefania si impegna a mantenere nel tempo l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Colloqui con le persone residenti
- Colloqui individuali con le famiglie delle persone residenti
- Riunioni periodiche (due all'anno) con tutte le famiglie
- Incontri di verifica con i Servizi invianti
- Questionari di soddisfazione
- Schede di reclamo/suggerimento

I **questionari di soddisfazione** (allegato 2) vengono distribuiti direttamente agli interessati una volta all'anno, in occasione del secondo dei periodici incontri assembleari con le famiglie delle persone residenti in RSD, che si tiene in genere nel mese di dicembre.

I questionari eventualmente non ritirati vengono successivamente inviati a domicilio.

La Direzione della RSD si impegna ad elaborare e restituire i dati raccolti alle famiglie delle persone residenti entro tre mesi, esponendo all'interno della struttura una relazione di sintesi con le tabelle relative alle risposte ed al livello di soddisfazione espresso. L'esito dell'indagine sarà oggetto di studio in sede di Riunione Plenaria dell'équipe della RSD e sarà vincolante nell'eventuale riorganizzazione del servizio.

I risultati saranno successivamente condivisi e discussi con i familiari nella prima riunione dell'anno successivo.

Le persone residenti in RSD e le loro famiglie, oltre a segnalare eventuali disfunzioni nel "Questionario sulla qualità del servizio erogato", possono presentare eventuali reclami, osservazioni e suggerimenti direttamente alla Direzione e/o alle Coordinatrici, attraverso colloqui personali, comunicazioni telefoniche o scritte, oppure per mezzo del "**Modulo raccolta reclami**" a disposizione presso la segreteria del Centro (allegato 3).

In caso di reclamo/suggerimento la Fondazione si impegna a valutare in sede di Equipe di Direzione la segnalazione pervenuta e a dare congrua risposta entro 30 giorni alla persona o ente che ha sottoscritto la scheda o inoltrato la segnalazione.

In ogni caso la Fondazione Stefania, attraverso l'elaborazione dei dati raccolti tramite i questionari di soddisfazione, le riunioni periodiche con i familiari delle persone residenti nonché le comunicazioni scritte ed i colloqui diretti, si impegna ad attivare percorsi di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Si segnala inoltre (come previsto dall'art. 2 - *Obblighi del soggetto gestore* del Contratto per la definizione dei Rapporti Giuridici tra ATS e Soggetto Gestore di Unità di offerta Sociosanitarie accreditate) che la persona assistita, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, hanno la possibilità di contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico e l'Ufficio di pubblica tutela della ATS, ed eventualmente di chiedere l'intervento del Difensore Civico Territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità.

Modalità di verifica e di tutela dell'utenza

Responsabilità, trasparenza e costante miglioramento della qualità

Nella propria **Carta dei Valori** l'Associazione e la Fondazione Stefania dichiarano i riferimenti che orientano le loro attività, esprimono un'esigenza di qualità, richiamano ad una responsabilità non delegabile.

La carta etica è una assunzione di impegno e di responsabilità nei confronti di tutti coloro che, in modo diverso, entrano in relazione con l'Associazione e con la Fondazione Stefania: persone con disabilità, famiglie, figure di sostegno, associazioni, cooperative, amministrazioni pubbliche, e rappresenta uno strumento di verifica per gli operatori.

La carta etica è un documento pubblico per rendere trasparente l'operato dell'Associazione e della Fondazione Stefania, che consente di mantenere vivi e attuali i valori espressi nell'atto costitutivo e nello statuto delle due organizzazioni.

La carta etica è un documento aperto, da usare e rinnovare nel tempo. Un documento per tracciare una linea di condotta che mantenga al suo centro la persona e la ricerca del bene comune. Un patto che ha carattere vincolante per l'agire dell'organizzazione nel suo complesso e per le persone che ne fanno parte.

Uno strumento per migliorare la qualità del lavoro, orientare e verificare le nostre pratiche, per aumentare il benessere delle persone.

Fondazione Stefania Onlus ha inoltre adottato il **sistema per la Responsabilità Amministrativa** con una prospettiva estensiva rispetto alle indicazioni contenute nel D.Lgs. 231/01, in riferimento cioè anche a comportamenti ed attività non espressamente previste dalla normativa, ma che per le loro caratteristiche di delicatezza e complessità rivestono grande importanza per le persone che utilizzano i servizi della Fondazione e vi lavorano. Questo per assicurare comportamenti corretti che:

- Tutelino le persone con e per le quali si realizzano servizi e le persone che lavorano con ruoli e compiti diversi,
- Garantiscano la qualità dei servizi, identificando possibili situazioni che mettano le persone e l'organizzazione a rischio.

E' stato quindi istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare, in completa autonomia e indipendenza, sull'efficacia del sistema per la responsabilità organizzativa, sul funzionamento e sull'aggiornamento del modello di prevenzione e gestione, sull'osservanza del codice etico.

7

Costo del servizio

Come previsto dalla normativa vigente le fonti di finanziamento del servizio sono:

- Contributi sanitari regionali in base alla classificazione SIDI
- Rette a carico dei comuni (e/o delle persone residenti e delle loro famiglie)

L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Brianza, che ha stipulato con la RSD "Luigi e Dario Villa" il "Contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici derivanti dall'erogazione di prestazioni socio sanitarie", corrisponde alla struttura le tariffe previste da Regione Lombardia per l'erogazione di prestazioni di assistenza residenziale sociosanitaria integrata.

Per l'anno 2023 il costo giornaliero del servizio a carico dei Comuni e/o delle famiglie, calcolato in base al bilancio di previsione e dedotto il contributo sanitario, ammonta a **€ 103,00** (centotré/00).

Il costo sopra esposto è onnicomprensivo di tutti i servizi offerti dalla Residenza Sanitaria Disabili (assistenziale, educativo, medico-infermieristico, psicologico, generale come più ampiamente descritto nel capitolo "Organizzazione della RSD", inclusi il servizio lavanderia, le attività esterne e i soggiorni climatici in località di villeggiatura).

Ne sono escluse le spese "personali" dell'ospite (acquisti per capi d'abbigliamento, parrucchiere esterno, alcune gite e/o uscite con associazioni o gruppi diversi dagli operatori della residenza, piccoli acquisti, ecc.).

Informazioni più dettagliate e puntuali sui costi specifici delle spese personali sono fornite a cura della direzione e/o dell'economista.

Si precisa inoltre che la RSD:

- Non richiede cauzione all'ingresso
- Rilascia certificazioni delle spese sanitarie fiscalmente deducibili, ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi.



La **RSD "Luigi e Dario Villa"** si trova a Muggiò (MB), in via Buonarroti 13

- ➔ È raggiungibile anche tramite Autoguidovie Area Monza Brianza, linea Z 219 Paderno FN - Nova M.se - Monza FS, fermata Muggiò Mazzini/Repubblica
- ➔ Oppure tramite treno FF.SS. fermata Lissone-Muggiò
- ➔ **Telefono:** 039792975
- ➔ **E-mail:** rsd@fondazionestefania.it
- ➔ www.fondazionestefania.it