

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
4	La storia
6	La residenza sanitaria per persone con disabilità
11	Organizzazione della RSD
18	Modalità d'accesso
21	Modalità di verifica e di tutela dell'utenza
23	Costo del servizio
24	Dove siamo

Allegati:

- 1 Organigramma e funzioni
- 2 Questionario di Soddisfazione
- 3 Modulo raccolta reclami e suggerimenti
- 4 Menù estivo/invernale
- 5 Domanda di inserimento in RSD

Presentazione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, "Principi sull'Erogazione dei Servizi Pubblici", individua i primari valori di riferimento a cui le organizzazioni che erogano servizi di pubblica utilità dovrebbero uniformare il proprio operato:

- Eguaglianza
- Continuità
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza.

Fondazione Stefania, per dare concreta attuazione a questi principi e perseguire gli obiettivi di trasparenza e qualità dei servizi offerti, ritiene fondamentale instaurare un rapporto costruttivo con il residente e la sua famiglia garantendo una chiara e corretta informazione sulla propria attività.

La Carta dei Servizi della **RSD Luigi e Dario Villa** è un documento dinamico, soggetto a revisioni 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.

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, Casa Stefania e Casa San Carlo (due iniziative residenziali sperimentali per persone con disabilità, in linea con la legge 112/2016).

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 con disabilità.

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.

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.

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 persone con disabilità 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.
- Nasce la Polisportiva Sole, con l'obiettivo di offrire opportunità sportive a persone con disabilità, estendendo la sua missione oltre l'ambito del centro diurno (2010)
- Si avvia il progetto "Fianco a fianco", focalizzato sulla figura dell'amministratore di sostegno per fornire servizi di assistenza e protezione giuridica alle persone fragili sul territorio, evitando la necessità di rivolgersi al tribunale (2010).
- Prendono il via le attività del Servizio Educazione Lavoro Formazione (SELF) e si ottiene l'accreditamento da parte della Regione Lombardia per i centri socio-educativi per giovani e adulti (2013)

- Vengono inaugurate Casa Stefania (2013) e Casa San Carlo (2026) due iniziative residenziali sperimentali per persone con disabilità, in linea con la legge 112/2016
- Si dà inizio al Progetto Mentore, che prevede un accompagnamento individuale per identificare aspirazioni, desideri e difficoltà delle persone con disabilità, costruendo insieme un percorso di vita (2021)
- Il SELF si trasforma in SFA (Servizio Formazione Autonomia), ottenendo l'accreditamento regionale (2022)

3 La residenza sanitaria disabili

La **Residenza Sanitaria Assistenziale per persone con Disabilità "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, in linea con la 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.) - vengono garantite alle persone residenti:

- Prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria,
- Riabilitazione di mantenimento,
- Residenzialità permanente,
- Progetti 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.

Partendo dall'esperienza della 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.

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, palestra per motricità e fisioterapia, stanza multisensoriale, bagno per gli ospiti e bagno per i visitatori.

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

Caratteristiche gestionali

Nella RSD sono presenti molteplici figure professionali, in proporzione agli standard gestionali previsti dalle normative vigenti, al fine di garantire, nell'arco delle 24 ore, la molteplicità di interventi sanitari, assistenziale ed educativi di cui i residenti del Servizio hanno bisogno:

- Direttore responsabile
- Responsabile medico
- Responsabile Area Progetti di Vita
- Medico di struttura
- Consulente fisiatra
- Consulente neurologo
- Consulente logopedista
- Psicologa
- Coordinatrici/Coordinatori di Area
- Infermieri professionali
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari socio-assistenziali
- Manutentore-autista

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.

Assetto organizzativo:

Direttore Unità Operativa: assume la responsabilità in ordine a:

- il corretto funzionamento organizzativo e gestionale della RSD;
- la garanzia della qualità della vita degli ospiti, della centralità della persona e dei PI;
- la gestione delle relazioni con gli ospiti e le loro famiglie, garantendo ascolto, informazione e partecipazione;
- le procedure di ammissione e dimissione degli ospiti
- la gestione amministrativa della RSD;
- il mantenimento e lo sviluppo delle relazioni con gli stakeholder istituzionali del territorio
- la rappresentanza della RSD all'interno del "Sistema Stefania", promuovendo progettualità integrate.

Medico Responsabile: assume la responsabilità in ordine a:

- L'andamento complessivo dell'assistenza sanitaria in favore delle persone con disabilità in carico alla struttura;
- La corretta tenuta e l'aggiornamento periodico della documentazione che compone il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS);
- Il controllo igienico-sanitario della struttura e la corretta attuazione di tutte le norme igienico-sanitarie previste dalla normativa vigente sia in materia di igiene ambientale che per la corretta somministrazione dei cibi e delle bevande;
- La verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature sanitarie;
- L'approvvigionamento di farmaci, presidi sanitari, protesi ed ausili per gli ospiti della RSD;
- Il coordinamento dell'assistenza infermieristica, medica e specialistica effettuata a favore delle persone in carico alla struttura;

Responsabile Area Progetti di Vita: rappresenta e tutela i bisogni, i desideri e le aspirazioni delle persone con disabilità nel loro "abitare" la

casa, assumendo le seguenti responsabilità:

- Garantire che ogni residente disponga di un progetto individualizzato coerente con i propri bisogni, desideri e aspirazioni, attivando le micro-équipe multidisciplinari e multi professionali;
- Curare l'ascolto e l'interpretazione dei bisogni dei residenti, adattando la relazione e il progetto alla modalità comunicativa di ciascuno;
- Curare la redazione e l'aggiornamento della documentazione relativa ai progetti individualizzati, sovrintendendo alla corretta tenuta dei fascicoli socio-assistenziali e socio-sanitari (FASAS) secondo le normative vigenti.
- Curare i rapporti con tutte le figure professionali presenti nella RSD in una logica di integrazione orientata al progetto di vita, favorendo la collaborazione tra le diverse aree professionali;
- Tenere i rapporti con le famiglie dei residenti, mantenere e sviluppare la rete territoriale, partecipare a tavoli istituzionali e di rete sul territorio;

Coordinatore dell'Area organizzazione operativa: rientrano tra le sue responsabilità:

- La stesura, la comunicazione e l'aggiornamento dei turni di presenza del personale;
- la pianificazione e l'aggiornamento delle attività degli operatori in servizio e l'organizzazione del calendario settimanale della RSD;
- Provvedere per quanto di propria competenza alle esigenze organizzative in riferimento alle attività previste dai P.I. dei residenti, programmate dall'équipe di riferimento.

Coordinatore Area integrazione socio-sanitaria: rientrano tra le sue responsabilità:

- L'organizzazione e la pianificazione delle attività degli infermieri in servizio, in coerenza con gli indirizzi forniti dalla Direzione e le indicazioni dei medici della struttura;
- Il funzionale passaggio delle informazioni sanitarie con il resto del personale e, laddove necessario, con i familiari dei residenti;
- La vigilanza circa il rispetto delle linee guida di riferimento e la corretta applicazione delle procedure operative adottate e delle indicazioni del Responsabile Medico e dei medici di struttura;

Coordinatore Area Servizi generali e alberghieri: rientrano tra le sue responsabilità:

- Verificare e proporre, anche in riferimento agli adempimenti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, gli interventi di miglioramento della struttura e di manutenzione periodica/straordinaria degli impianti, nonché il rispetto dei piani di manutenzione dei mezzi di trasporto;
- Garantire la corretta tenuta dei registri delle manutenzioni e degli interventi di miglioramento;
- Gestire i rapporti con i fornitori e i servizi in outsourcing;

Il Responsabile Area Progetti di Vita e i Coordinatori compongono il Gruppo di Coordinamento della RSD, supportando la Direzione e portando il proprio contributo alla programmazione, pianificazione e gestione delle diverse attività del Servizio.

Dal c.a. la RSD adotta lo strumento della cartella elettronica per la gestione degli aspetti terapeutici, assistenziali ed educativi fino ad arrivare a quelli gestionali, logistici ed amministrativi. In particolare lo strumento permette di ottimizzare i seguenti aspetti:

- Protezione dei dati personali
- Ricerche parametrate su tutte le attività
- Gestione passaggi di consegne, compilazione delle diarie, redazione PI, PAI, PRI,
- Gestione farmaci e somministrazione terapie
- Registrazione presenze degli utenti
- Gestione lista di attesa

Dal 2025 la struttura ha introdotto "Ancelia", un sistema di sensori ottici in grado di elaborare informazioni in tempo reale, garantendo un monitoraggio continuo alle persone che vivono nella residenza. Il sistema, operativo nella fascia notturna, raccoglie in modo automatico informazioni sulle condizioni di ogni residente, nel pieno rispetto della sua privacy. L'applicazione invia in tempo reale notifiche, su smartphone o tablet, segnalando situazioni che richiedono l'attenzione del personale in turno. Inoltre elabora report sull'assistenza erogata e sulle condizioni del residente, per supportare ogni decisione con dati oggettivi.

Nel 2026 la RSD ha allestito la stanza multisensoriale, un ambiente protetto e rilassante progettato per stimolare i sensi in modo dolce e controllato. In tale contesto, il personale della RSD, specificamente formato, può offrire un'esperienza immersiva, favorendo la distensione, riducendo i comportamenti di agitazione, stimolando la comunicazione e creando un canale relazionale non verbale tra il residente e l'operatore.

SERVIZI OFFERTI

Tutte le figure sottoelencate concorrono, con un approccio integrato e multidisciplinare, alla costruzione del **Progetto Individualizzato**; in esso partendo dai bisogni, aspettative e desideri della persona con disabilità sono individuati, nelle diverse aree di vita, gli obiettivi, nonché i sostegni e supporti, formali ed informali, che devono permettere alla persona di poter partecipare alla vita comunitaria e sociale con il miglior livello di qualità possibile. Questo percorso si concretizza in apposite riunioni di micro equipe, programmate con cadenza semestrale alle quali sono chiamati a partecipare tutti i professionisti (educatore professionale, Medico, ASA/OSS, infermiere professionale, fisioterapista) con il diretto coinvolgimento, laddove possibile, della stessa persona con disabilità, titolare del progetto stesso e della famiglia.

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 individualizzato, 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". L'obiettivo 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 dei residenti
- 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 residente 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:

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

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, garantito dalla presenza di una psicologa clinica consulente, può intervenire sulla base delle specifiche esigenze per:

- 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, in particolare durante la fase di inserimento della persona nella RSD, nella elaborazione del distacco dal contesto abitativo e nelle modalità di collaborazione con il Centro.
- Effettuare valutazioni periodiche per la valutazione della qualità di vita e le esigenze, aspettative dei residenti.
- Sostenere la Direzione nella prima valutazione delle richieste di inserimento.

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.

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. In tutti gli altri orari, in caso di urgenze, è garantito il servizio di reperibilità medica. Laddove richiesto e/o necessario i medici si rendono disponibili per colloqui con i familiari per l'aggiornamento della situazione sanitaria dei residenti.

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 il residente alle visite specialistiche programmate.

I volontari:

La RSD Luigi e Dario Villa si avvale della preziosa collaborazione dei volontari che possono offrire ulteriori possibilità relazionali e di integrazione sociale ai residenti del Centro, contribuendo al miglioramento della loro qualità di vita. A seguito del colloquio iniziale con la Responsabile del volontariato di Associazione Stefania, il volontario viene inserito a supporto del personale del Centro. La RSD ha individuato una risorsa interna (Referente dei volontari) che, coordinandosi con il Responsabile, rappresenta il punto di riferimento organizzativo per il gruppo.

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.

Il residente e il suo Tutore/AdS hanno inoltre diritto di richiedere copia della documentazione socio sanitaria che riguarda l'utente 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, programmato o in urgenza, la RSD garantirà, con proprio personale, un'assistenza diretta alla persona presso la struttura ospedaliera tenuto conto delle esigenze

specifiche del residente e verificando il possibile coinvolgimento dei familiari e dei volontari.

Servizi generali

Oltre agli interventi assistenziali, educativi e sanitari offerti dalla RSD, sono previsti servizi generali integrativi rispetto alle necessità dei residenti. 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 stireria** interno deputato a garantire il lavaggio, la stiratura e il riordino in generale della biancheria personale del residente 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 riportato nella tabella allegata.

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. Durante l'anno sono programmati due interventi di "risanamento" generale della struttura.

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.

Per quanto riguarda le visite in RSD, i familiari e gli amici delle persone residenti sono invitati ad attenersi agli orari di visita indicati, in modo da rispettare lo svolgimento delle attività educative ed assistenziali programmate, e da garantire a tutti i residenti gli spazi ed i momenti adeguati di relazione e di incontro:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 16,30 alle ore 18,30
- sabato e domenica dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle

L'organizzazione della RSD

ore 18,30

In riferimento a particolari esigenze o difficoltà, potranno comunque essere concordati orari diversi da quelli indicati.

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

La programmazione dell'ingresso nella RSD "Luigi e Dario Villa e l'inserimento in lista di attesa

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 la Domanda di inserimento in RSD (allegato 5), corredato da idonea documentazione (relazione psico-sociale, relazione sanitaria, certificazione invalidità).

Le richieste effettuate tramite email devono essere inviate all'indirizzo accoglienza.rsd@fondazionestefania.it

Possono essere accolte nella RSD persone non assistibili a domicilio, in condizioni di disabilità grave – fisica, psichica, sensoriale – dipendenti da qualsiasi causa di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Potrà essere valutata la permanenza di persone con disabilità con età superiore ai 65 anni qualora le loro condizioni fisiche e psicofisiche ne consentano una gestione compatibile con la dotazione di personale e con i servizi offerti dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

I criteri considerati per valutare gli inserimenti sono:

- **la mancanza del sostegno familiare** dovuto a:
 - assenza di uno o entrambi i genitori (e di altre figure di supporto all'interno del nucleo familiare)
 - presenza di genitori non in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale (genitori in età avanzata e/o in precaria condizione di salute)
 - alla prospettiva del venir meno del sostegno familiare
- **la compatibilità tra i bisogni complessivi del richiedente e quelli degli attuali residenti;**
- **l'inserimento** (anche in via provvisoria) **in altre strutture residenziali** per le quali emerga la necessità di rivalutazione delle condizioni abitative

All'interno della sua offerta, la RSD non prevede la possibilità di accogliere domande a carattere di urgenza, ricoveri di sollievo, persone con sintomatologia psichiatrica attiva prevalente in relazione alla condizione di disabilità complessiva.

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.

Ogni richiesta viene preliminarmente presa in esame da professionisti interni specificamente formati (educatore professionale e psicologa) che ne verificano la prima rispondenza con i criteri per l'inserimento, curano i primi contatti preliminari, raccolgono le informazioni e la documentazione necessaria (che viene trasmessa al Medico Responsabile per la valutazione della compatibilità sanitaria). Possono inoltre essere programmati incontri conoscitivi con il Servizio inviante di riferimento e/o la famiglia. Coerentemente con il criterio di accoglienza e trasparenza, il Servizio è sempre disponibile alla richiesta di un incontro di prima conoscenza e a una visita della struttura.

La richiesta sarà quindi esaminata dal Gruppo di Coordinamento della RSD, composto dal Direttore, Medico Responsabile, Responsabile Area Progetti di Vita, Coordinatori. Se necessario verrà coinvolta l'Assistente sociale del Comune di residenza ed eventuali altri referenti del caso.

Il parere favorevole espresso dal Gruppo di Coordinamento 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.

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.

Nel processo di inserimento nella RSD particolare attenzione è dedicata, laddove possibile, ai percorsi di avvicinamento alla residenzialità, per le persone in grado di operare una scelta in relazione al loro Progetto di Vita. Il percorso di avvicinamento alla residenzialità (in linea con la legge Delega del 2024) consente infatti di coinvolgere tutti gli attori del percorso di delega, rendendo protagonista la persona con disabilità; pone le basi per la costruzione di un rapporto di fiducia tra Servizio/Istituzioni invianti e riceventi; consente l'osservazione diretta e la conoscenza del fruitore; permette di impostare le linee guida per la stesura del Percorso di Vita.

In caso di dimissioni sarà lo stesso Gruppo di Coordinamento, 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 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 o specifiche visite domiciliari (nelle quali sono coinvolte figure educative, infermieristiche ed assistenziali). La Direzione della RSD, inoltre, procede all'aggiornamento mensile della lista di attesa gestita da ATS Brianza.

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. 18.

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 periodico incontro con le famiglie delle persone residenti in RSD (generalmente nel mese di dicembre) o inviati via mail.

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 analisi 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.

Viene inoltre 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.

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 Direzione si impegna a valutare 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 Socio-sanitarie 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.

Responsabilità, trasparenza e costante miglioramento della qualità

Nella propria **Carta dei Valori** l'Associazione e la Fondazione dichiarano i riferimenti che orientano le loro attività.

La Carta dei Valori rappresenta il nostro impegno profondo verso la qualità e la responsabilità; è radicata nella nostra storia e nel nostro rapporto col territorio, ma è proiettata verso un futuro di crescita e cambiamento. È la nostra "costituzione", uno strumento per rispondere alle domande che la società ci pone continuamente; serve a mantenere vivi i valori su cui si basano le nostre organizzazioni, rispecchiando l'essenza dei nostri atti costitutivi e statuti.

La Carta dei Valori è un documento pubblico che rende trasparente l'operato dell'Associazione Stefania e della sua Rete e rappresenta uno strumento di verifica della corrispondenza tra agire e valori. È rivolta a tutti coloro che, in vari modi, entrano in relazione con l'Associazione Stefania e con la sua Rete: persone con disabilità, famiglie, figure di sostegno, associazioni, cooperative, amministrazioni pubbliche...

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.

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 2026 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** (centotre/00).

Il costo sopra esposto è onnicomprensivo di tutti i servizi offerti dalla Residenza Sanitaria per persone con disabilità (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'economo.

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.

Dove siamo

8



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:** 039/792975
- ➔ **E-mail:** rsd@fondazionestefania.it
accoglienza.rsd@fondazionestefania.it
- ➔ **Sito web:** www.fondazionestefania.it