

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Residenza Sanitaria Disabili (RSD)**

### ***AVVERTENZA IMPORTANTE***

La presente Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni specifiche riguardanti l'Unità di offerta considerata,

Per gli aspetti Generali è necessario fare riferimento alla Carta dei Servizi "Parte Generale", di cui la presente costituisce parte integrante.

## CHE COS'È LA RESIDENZA SANITARIA PER DISABILI (RSD)

Le Residenze Sanitarie - Assistenziali per persone con disabilità (RSD) sono strutture residenziali che accolgono persone, di norma di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con disabilità che necessitano di prestazioni a elevato grado di integrazione sanitaria di natura medica, infermieristica, educativa, riabilitativa e tutelare.

L'accesso alla RSD prevede il pagamento di una retta a carico dell'Ospite.  
Per maggiori dettagli, si vedano i paragrafi dedicati.

Per meglio conoscere l'intera rete di offerta della Fondazione, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l'URP e disponibile sul sito della Fondazione [www.istitutovismara.it](http://www.istitutovismara.it)

## GLI OBIETTIVI DELLA RSD

Gli obiettivi della RSD sono:

- Garantire attraverso tutti gli interventi medici, educativo/riabilitativi, infermieristici necessari a curare le patologie sottostanti, prevenire le loro riacutizzazioni, ridurre e/o contenere i disturbi del comportamento;
- Garantire attraverso la componente educativa e assistenziale una risposta personalizzata e orientata al miglioramento, al mantenimento o al rallentamento della compromissione dell'autonomia personale;
- Offrire un contesto protesico e valorizzante agli ospiti favorendo, attraverso progetti educativi personalizzati, la conservazione degli interessi personali e sociali e la promozione del benessere psico-fisico;
- Offrire una vera residenzialità, intesa come una sistemazione con una connotazione il più possibile domestica, che faciliti una continuità nella vita della persona, in cui si riesca a rispettare il bisogno individuale di riservatezza e privacy e a stimolare al contempo la socializzazione;
- Offrire la costruzione di un progetto di vita, orientato al mantenimento ed al miglioramento della relazionalità, alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento/ miglioramento della socializzazione ed alla promozione del benessere.

Nella RSD vengono garantite prestazioni integrate di tipo sanitario, riabilitativo, di mantenimento, psicoeducativo e di supporto socio assistenziale, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali delle persone.

## CHE COSA OFFRE LA RSD

Il Servizio Residenziale Socio-Sanitario per persone con Disabilità della Fondazione offre:

- una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di privacy, da favorire e sostenere il lavoro e gli investimenti nella socializzazione e di garantire, al contempo, libertà d'azione e di movimento, protezione e sicurezza;
- tutti gli interventi medici, infermieristici, riabilitativi generali e specialistici ed educativi

necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni, a prevenire e gestire i problemi psico-comportamentali;

- un progetto di vita, orientato al mantenimento ed al miglioramento della relazionalità, alla tutela ed al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento-miglioramento della socializzazione ed alla promozione del benessere.

## **IL MODELLO DI ACCOGLIENZA E CURA**

- La RSD deve pertanto utilizzare un modello organizzativo che, attraverso l'integrazione con i servizi territoriali delle ATS, garantisca:
- Valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente.
- Stesura di un piano di assistenza e di un progetto individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati.
- Lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'equipe interdisciplinari.
- Raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tale da permettere il controllo continuo delle attività della RSD
- Coinvolgimento della famiglia dell'ospite.
- Presenza di personale medico, infermieristico, di assistenza alla persona, di riabilitazione ed educativo in relazione alle dimensioni ed alla tipologia delle prestazioni erogate.
- Formazione continua degli operatori dell'equipe orientata al supporto degli specifici bisogni.

Le prestazioni vengono erogate ponendo attenzione alle dimensioni di:

- 1) Personalizzazione degli interventi/ umanizzazione delle cure
- 2) Lavoro in equipe
- 3) Adozione di procedure/linee guida:
- 4) Adozione di piani di lavoro

## **I POSTI LETTO E GLI SPAZI A DISPOSIZIONE**

La Fondazione dispone di complessivi 90 posti di RSD tutti collocati presso la sede di San Bassano. Tutti i posti disponibili sono contrattualizzati con Regione Lombardia.

I posti-letto sono suddivisi in Nuclei abitativi residenziali di circa 20 posti ciascuno così caratterizzati, per numero di posti e tipologia di residenti:

- Rep. Madonna della Salute: ha nr.20 pl. e accoglie persone con disturbi psico-comportamentali associati a ritardo mentale;
- Rep. Sant'Omobono: ha nr.18 pl. e accoglie persone con Sindromi da alterazione globale dello sviluppo psichico (autismo etc.);
- Casa Shalom: con nr.10 pl. accoglie persone disabili con una buona autonomia personale senza rilevanti disturbi psichico-comportamentali;
- Rep. Padre Tezza: con nr.21 pl., accoglie persone con cronicizzazione della patologia psichiatrica con prevalenza di sintomatologia residuale;
- Re. San Bassano: con nr.21 pl., accoglie persone con prevalenza di problemi organici ed assistenziali e cronicizzazione dei disturbi mentali.

Gli Ospiti della RSD possono inoltre usufruire del giardino e frequentare la Cappella della Fondazione, qualora lo desiderino.

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali della RSD.

Sono disponibili dei "punti fumo" all'esterno dei locali da utilizzare secondo regolamento interno.

Il divieto di fumo nei locali interni vale anche per le sigarette elettroniche.

### **CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO**

Possono accedere alla RSD tutti i cittadini residenti in Regione Lombardia che si trovino nelle condizioni descritte, ovvero essere persona portatrice di disabilità fisica, intellettiva, psichica, sensoriale, dipendente da qualsiasi causa di età compresa fra i 18 e i 65 anni, non assistibile a domicilio.

Per l'accesso è necessario presentare specifica domanda alla Fondazione nelle modalità sotto descritte.

### **RICHIESTA DI INGRESSO IN RSD**

L'ingresso in queste strutture può essere promosso attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza della persona con disabilità, oppure direttamente su interesse della famiglia.

In entrambi i casi è necessario mettersi in contatto con l'URP di San Bassano per presentare la domanda.

L'Ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

tel. 0374-373165; e-mail: [urp@istitutovismara.it](mailto:urp@istitutovismara.it).

La richiesta di ammissione alla RSD viene predisposta dai Servizi Territoriali competenti, che inviano alla Fondazione Vismara-De Petri la richiesta e la relazione clinica sulla base della quale viene effettuata una prima analisi e valutazione del caso. Se la valutazione della commissione medica è positiva, l'Ufficio URP contatterà i familiari ed il servizio inviante per concordare la visita pre-inserimento. Se non vi è disponibilità di posti letto, provvederà ad inserire il nominativo in una lista di attesa specifica per patologia.

La lista d'attesa non è concepita come graduatoria in senso stretto; la scelta del residente da inserire viene operata secondo le seguenti priorità:

- cittadini residenti in un comune facente parte del territorio di competenza della ATS Val Padana
- cittadini lombardi
- caratteristiche cliniche funzionali confacenti con il Nucleo abitativo in cui vi è il posto libero
- situazione di particolare urgenza
- ordine cronologico di presentazione della domanda di ammissione

È sempre possibile, salvo in situazioni di emergenza, visitare i nuclei RSD della Fondazione, previo appuntamento con l'URP. Per concordare le visite guidate si prega di contattare

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Responsabile dell'URP è il Rag. Gianfranco Boffini.

L'URP fornisce a tutti gli interessati le informazioni e la modulistica utili a formulare la domanda di ammissione.

I moduli necessari per la presentazione della domanda di inserimento possono anche essere scaricati direttamente dal sito della Fondazione: [www.istitutovismara.it](http://www.istitutovismara.it) alla sezione "Modulistica".

Presso l'URP si riceveranno:

- Moduli per la domanda di ammissione alla RSD (che possono anche essere inviati ai richiedenti per posta elettronica o convenzionale o che possono essere scaricati direttamente dal sito della Fondazione: [www.fondazionevismara.it](http://www.fondazionevismara.it) alla sezione "Modulistica"),
- Aiuto nella compilazione dei moduli
- Informazioni e orientamento

Al momento della presentazione della domanda di ammissione è necessario portare con sé i seguenti documenti della persona interessata all'inserimento in RSD:

- Carta d'identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria Regionale
- eventuale esenzione da ticket
- eventuale verbale di Invalidità Civile
- Documentazione sanitaria precedente
- Verbale di nomina dell'Amministratore di Sostegno (se presente) corredato da Carta di Identità dello stesso, in corso di validità

Tutti questi documenti possono essere prodotti in fotocopia.

Al momento dell'inserimento sarà necessario consegnare all'URP gli originali della Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria e delle eventuali esenzioni dai ticket sanitari.

Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

In caso di incapacità totale o parziale dell'assistito, viene fortemente raccomandato di attivare la tutela derivante dalla nomina di un AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, come previsto dalla L. n. 6/2004, 19 marzo 2004. Per maggiori informazioni sui compiti di questa figura, sulle modalità di attivazione, si consiglia di consultare la Parte Generale della Carta dei Servizi e di rivolgersi all'URP della Fondazione.

La domanda di ingresso verrà sottoposta al medico responsabile della RSD per una prima valutazione sociosanitaria cui seguirà una visita pre-ammissiva al domicilio della persona disabile, in cui si valuteranno i principali bisogni e richieste di cura e sviluppo.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le modalità di trattamento

- degli stessi;
- di limitare il trattamento ai soli dati indispensabili al corretto svolgimento delle attività sanitarie, assistenziali e riabilitative;
- alla riservatezza su tutte le informazioni che lo riguardano.

### INGRESSO, ACCOGLIENZA IN REPARTO E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui c'è disponibilità di un posto letto, L'URP contatta la famiglia e il Servizio competente della persona che si trova in cima alla lista di attesa per concordare il momento dell'ingresso.

Al momento dell'ingresso dovranno essere prodotti in originale i documenti richiesti e si procederà alla firma del contratto che impegna il/i firmatari al pagamento della retta ed al versamento del deposito cauzionale.

L'ospite e la sua famiglia verranno accolti all'interno del Reparto attraverso un incontro specifico con l'equipe multidisciplinare volto a conoscere la persona nella sua globalità. Per ciascun Ospite viene redatto un Progetto Individualizzato che viene periodicamente rinnovato e condiviso con il familiare/cargiver.

Tutte le informazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, animative etc. relative all'Ospite vengono gestite attraverso una cartella informatizzata che consente il passaggio in tempo reale delle informazioni tra le diverse professionalità e la continuità delle cure.

### DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'ingresso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale la cui entità è definita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Per l'importo relativo all'annualità in corso, si veda l'allegato alla presente Carta dei Servizi. Il deposito verrà restituito alla dimissione/decesso dell'Ospite.

### RETTA – PRESTAZIONI INCLUSE/ESCLUSE

L'inserimento in RSD comporta il pagamento di una retta da parte dei firmatari del contratto d'ingresso.

L'entità della stessa è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

L'ammontare del costo giornaliero è riportato nell'allegato a questa pubblicazione.

La retta giornaliera è comprensiva di tutti i servizi, **AD ESCLUSIONE** dei costi relativi a:

- trasferimenti in ambulanza da e per presidi sanitari di cura o accertamenti non effettuabili all'interno dell'istituto;
- assistenza durante il ricovero in altra struttura;
- fornitura dei capi di abbigliamento e relativo cambio stagionale;
- forniture protesiche
- prestazioni dal parrucchiere (extra piega/taglio mensile), podologo, callista
- prestazioni fornite dal Dentista presso l'ambulatorio interno (ad esclusione della 1° visita che è gratuita)

Per altri dettagli relativi al pagamento della retta, la gestione delle assenze, il mancato pagamento etc. si fa riferimento al contratto stipulato con la Fondazione.

## SERVIZI E PRESTAZIONI

La RSD, sempre sulla base del PI elaborato per ciascun Ospite, mette in atto le seguenti prestazioni:

### PRESTAZIONI SANITARIE

**Assistenza medica:** il medico di RSD assume il ruolo di medico di medicina generale. Ha quindi in carico la responsabilità della tutela sanitaria degli Ospiti. Le prestazioni vengono erogate attraverso personale dipendente della Fondazione e/o consulenti esterni. Per alcune attività diagnostiche la Fondazione si avvale di un servizio interno (ecografia, radiografia, analisi biomediche e altre tipologie di specialisti). E' inoltre disponibile un ambulatorio dentistico.

Interamente dedicati alla UdO vi sono alcuni Medici specializzati in psichiatria.

La continuità dell'assistenza medica è garantita nelle 24/h.

**Assistenza infermieristica:** attraverso tutte le attività specifiche della professione infermieristica tra cui: somministrazione della terapia prescritta, monitoraggi periodici, misurazione parametri vitali e fisiologici, controllo della diuresi.

Per la copertura del turno notturno, la RSD si avvale del personale infermieristico interno.

**Terapia fisica e riabilitazione:** Coloro che, sulla base della valutazione del medico, necessitano di specifici trattamenti riabilitativi/di mantenimento e terapie fisiche, vengono seguiti dal Fisioterapista di reparto che si può avvalere di tutta la strumentazione disponibile in Fondazione, secondo un piano di intervento integrato.

### PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Tutte le prestazioni rivolte alla cura della persona vengono svolte avendo particolare cura alla stimolazione delle autonomie di base dell'Ospite, cioè senza sostituirsi a lui quanto ancora riesce a compiere in autonomia nella cura di sé ed avendo cura della tutela della sua fragilità emotiva.

### PRESTAZIONI EDUCATIVE/RIABILITATIVE

L'organizzazione della struttura è articolata secondo il modello globale di intervento educativo/riabilitativo. Obiettivo fondamentale dei nuclei di RSD è quello di migliorare e garantire il benessere sociale e individuale e di garantire il sostegno ai bisogni della persona disabile, riconoscendo al soggetto tutto ciò che è proprio della sua condizione di "persona adulta". L'assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto rappresentano, pertanto, l'impegno e la filosofia sottostante tutte le aree di intervento nella Residenza Sanitaria per Disabili.

I Progetti educativi sono tutti, rigorosamente individualizzati e vertono principalmente su:

- Vita nell'ambiente domestico
- Vita nella comunità

- Apprendimento nel corso della vita
- Occupazione
- Salute e sicurezza sociale
- Protezione e tutela legale
- Controllo dei disturbi del comportamento

Gli obiettivi sono perseguiti attraverso una pluralità di stimoli e di strategie, sempre attente alla fragilità di cui l'Utente è portatore.

Tra gli stimoli proposti, particolare ruolo riveste l'Atelier educativo: è un tempo-spazio dedicato ad una parte degli ospiti della RSD in cui hanno la possibilità di sperimentare le proprie abilità e capacità nelle diverse attività proposte.

Tutte le attività vengono svolte con il sostegno degli educatori presenti in atelier, in accordo con l'educatore di riferimento della persona residente perseguendo gli obiettivi del progetto riabilitativo.

Di particolare rilevanza sono le attività dedicate al controllo dei disturbi della condotta e del comportamento, in particolare all'interno del Reparto Sant'Omobono dove risiedono Utenti che presentano tali disturbi con un importante livello di gravità (aggressività fisica eterodiretta, autolesionismo, picacismo, distruttività verso cose e oggetti).

Dalla fine del 2023 è a disposizione degli Utenti della RSD una Stanza Snoezelen, sulla scorta dell'esperienza dei Paesi del Nord Europa. Si tratta di un locale terapeutico appositamente allestito per offrire ai residenti un'esperienza multisensoriale anche per persone affette da autismo e disabilità. E' un ambiente organizzato, fornito di stimoli multisensoriali controllabili e modulabili. Una stanza caratterizzata da: sedute confortevoli, letto ad acqua riscaldato e vibro-acustico, divani, luci ambiente, giochi e strumenti luminosi, fibre ottiche, musica, tubo a bolle, proiezioni, aromi, materiali fisici e multimediali.

La Stanza è a disposizione di tutti i Reparti della RSD secondo il PI dell'Utente.

## **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

- Fornitura dei pasti in reparto
- Servizio di lavanderia stireria
- Pulizie degli ambienti

## **I pasti**

I pasti sono forniti dalla cucina della Fondazione situata a San Bassano e gestita direttamente con personale dipendente.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- Colazione                      dalle 7 alle 9,30
- The e bevande                      alle ore 10.30 circa
- Pranzo                      dalle ore 12.00 alle 13.00
- Merenda                      dalle ore 15.30 alle 16.00
- Cena                      dalle ore 18.15 alle 19.15



Il menù settimanale è esposto in ciascun nucleo.

Per gli Utenti disfacili è prevista un'alimentazione specifica.

E' attivo uno specifico progetto in tal senso finalizzato ad individuare, attraverso valutazione effettuata da una professionista incaricata, per quali Ospiti è consigliabile passare a specifica alimentazione per disfacili costituita da appositi preparati dalla consistenza adeguata confezionati in cucina ed inviati ai Nuclei.

### **Lavanderia e Stireria**

Il servizio, compreso nella retta, garantisce la gestione completa degli indumenti degli Ospiti (lavaggio, stiratura e piccole riparazioni).

Ciascun Nucleo ha una propria guardarobiera che si occupa della gestione dell'abbigliamento degli Ospiti, comprese la codifica del corredo e la gestione dell'armadio.

All'ingresso, a seconda delle condizioni dell'Ospite, viene chiesto ai familiari di consegnare in Reparto il corredo necessario per la decorosa gestione dell'Ospite, facendo attenzione alla tipologia di tessuto, considerando che i lavaggi procedono ad alte temperature per una corretta igienizzazione dei capi.

Periodicamente il personale del Nucleo informa i familiari della necessità di reintegrare il corredo.

### **Si ricorda che la Fondazione non risponde per i capi rovinati durante il lavaggio.**

La Fondazione fornisce tutta la biancheria piana necessaria per la gestione della quotidianità (lenzuola, copriletti, federe, asciugamani).

### **LA GIORNATA TIPO**

Data la centralità del concetto di personalizzazione, ci limitiamo quindi a tracciare a grandi linee i momenti salienti della vita quotidiana.

La sveglia è in orario flessibile, secondo le esigenze della persona residente, tra le 7.00 e le 8.30. La colazione viene consumata in sala da pranzo, normalmente entro le 9.00.

Tra le 9.30 e le 11.30 hanno luogo le attività riabilitative che si basano sui Progetti Educativi Individualizzati.

Intorno alle 11.30 si procede alla preparazione dei tavoli per il pranzo che viene consumato da mezzogiorno all'una.

Durante il pranzo viene distribuita la terapia, poi fin verso le 14.30 - 15.00 le persone residenti hanno la possibilità di riposare o, comunque, non sono impegnate in attività specifiche.

Dopo la merenda, che viene servita tra le 15.30 e le 16.00, riprendono le attività riabilitative e/o ricreative, uscite in paese, ecc.

La cena viene distribuita alle 18.30 con modalità analoghe al pasto di mezzogiorno. Anche in questo caso viene distribuita la terapia serale.

Dalle 20.00 in poi, a seconda delle esigenze delle singole persone, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno (igiene serale). Chi lo desidera può fermarsi nel soggiorno a guardare i programmi televisivi.

### **ORARI DI VISITA**

L'accesso alla Fondazione è garantito tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.  
Per quanto attiene alle visite in reparto, si consiglia ai familiari di evitare alcuni orari di dove gli operatori sono particolarmente impegnati con le attività assistenziali, in particolare:

- Dalle 8,00 alle 9,30 del mattino
- Dopo le 19,00

E' consigliabile contattare telefonicamente gli operatori del reparto per concordare l'orario di visita.

Data la particolarità dell'Utenza ricoverata, si consiglia fortemente i familiari di uscire dal reparto durante la visita al proprio congiunto.

E' sempre possibile contattare telefonicamente i propri congiunti, chiamando il numero del centralino della Fondazione oppure prenotare una videochiamata, contattando gli educatori di riferimento.

## **L'EQUIPE MULTI-PROFESSIONALE**

In RSD l'Utente è seguito da equipe formate dalle seguenti figure professionali:

### **Medico**

Il medico psichiatra sovrintende in collaborazione con l'equipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di ottenere la migliore esecuzione del programma riabilitativo o di mantenimento delle risorse funzionali e psico-relazionali della persona residente.

### **Psicologo – servizio di psicologia clinica**

Lo Psicologo clinico collabora con il medico psichiatra e con l'equipe alla progettazione e realizzazione degli interventi. Si occupa del sostegno relazionale alle persone con psicoterapie formalizzate ed integrate nell'ambito delle attività di cura e somministra test psico-diagnostici, indagando l'area cognitiva e la struttura di personalità.

E' a disposizione dei familiari per colloqui di sostegno.

### **Coordinatrice Infermieristica**

La Coord. Inf. organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale, l'igiene ed il comfort alberghiero. Garantisce la correttezza degli interventi socio-sanitari erogati alle persone residenti, decisi e programmati in equipe multi-professionale. Assieme ai coordinatori degli educatori ed agli educatori, la figura di riferimento per i familiari e la principale fonte dello scambio di informazioni inerenti gli aspetti sanitario-assistenziali ed organizzativi della vita in reparto.

### **Infermiere**

Le cure infermieristiche sono garantite da Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali, all'esecuzione di esami strumentali, alla somministrazione delle terapie, secondo le disposizioni ricevute dal medico di reparto; supportano il Capo Sala nella supervisione delle attività assistenziali e collaborano con le altre figure professionali alla realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato delle persone residenti.

### **Ausiliario socio assistenziale (ASA) Operatore Socio Sanitario (OSS)**

Gli ASA e gli OSS, in collaborazione con le altre figure professionali dell'equipe e provvedono

ai bisogni di base delle persone residenti secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individualizzato di ciascuno ed ha il compito di collaborare al mantenimento dell'igiene ambientale ed alla cura degli indumenti delle persone residenti.

### **Coordinatrice/Coordinatore delle attività educative e Educatori**

L'educatore è il referente della componente educativa del percorso terapeutico; è responsabile della gestione del progetto educativo individualizzato delle persone affidategli e della garanzia della continuità educativa di tutti i singoli progetti nella quotidianità. Collabora attivamente con le altre figure professionali alla definizione, realizzazione e verifica del Progetto Educativo Individualizzato.

I Coordinatori degli Educatori hanno la responsabilità della gestione di tutti gli educatori e del coordinamento del loro lavoro; di mantenere i contatti con il territorio e di relazionarsi con i responsabili della formazione per programmare annualmente le attività rivolte al personale.

### **Addetto alle pulizie**

Si occupano della pulizia degli spazi comuni del Nucleo collaborando con gli Ausiliari a mantenere gli ambienti puliti, ordinati, e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

In supporto alle attività riabilitative di inserimento sociale è presente un gruppo di volontari che collabora efficacemente con le equipe RSD.

### **DIMISSIONI E CONTINUITA' DELLE CURE/DECESSO**

Le dimissioni dalla RSD sono legate allo svolgimento/completamento del Progetto Educativo Individualizzato e riabilitativo previsto e vengono concordate con il Servizio Territoriale inviante, con la persona residente e la sua famiglia.

Le dimissioni possono essere disposte dalla Fondazione qualora il servizio non si riveli più appropriato per le mutate condizioni dell'Ospite disabile.

Se vi è l'indicazione, potrà essere disposto, in accordo con la famiglia, il trasferimento ad altra UdO della Fondazione.

In qualsiasi momento le persone residenti o i familiari possono fare richiesta di dimissioni.

Al momento della dimissione il Medico di nucleo compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria personale consegnata all'ingresso e antecedente il ricovero.

In caso di decesso il personale medico e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di Legge. La Fondazione dispone di Camera Mortuaria presso ciascuna delle sedi, con possibilità di accesso diretto dall'esterno per la sede di San Bassano. La Fondazione non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai familiari.

I familiari dovranno riconoscere alla Fondazione le giornate di presenza fino al giorno della dimissione/ decesso. Verrà loro restituito il deposito cauzionale.

### **RILEVAZIONE ANNUALE DELLA QUALITÀ**

Oltre alla possibilità, per le persone ricoverate ed i familiari, di avere colloqui diretti e personali con i dirigenti medici, la Coordinatrice e con la Direzione Generale e Sanitaria della Fondazione, una volta all'anno, solitamente tra novembre e dicembre, viene effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio erogato presso i familiari/caregiver e gli Utenti, attraverso un questionario.

Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dalle persone ricoverate e dai parenti, possono essere visionati presso l'URP e disponibili sul sito della Fondazione.

### **RILEVAZIONE DEI DISSERVIZI E MODALITÀ DI TUTELA DEGLI UTENTI**

Per le modalità di presentazione di lamentele rispetto a disservizi e di tutela dei diritti degli Utenti, si prega di consultare la Parte Generale della Carta dei Servizi.