



RSD "Giuseppe Seppilli"

CARTA DEI SERVIZI



Indirizzo: RSD "Giuseppe Seppilli", viale Duca degli Abruzzi n° 15 – 25124, Brescia

Telefono: 030 3333609

Fax: 030 3333669

E-mail: rsd.seppilli@asst-spedalivicili.it

Sito web: www.asst-spedalivicili.it

INDICE

Premessa	pag.3
Ente gestore	pag.3
Informazioni generali sulla struttura	pag.3
Ubicazione	pag.4
Normativa di riferimento	pag.4
Continuità assistenziale	pag.4
Finalità	pag.4
Risorse umane	pag.5
Strumenti di lavoro	pag.5
Interventi ed attività	pag.6
Metodo di lavoro	pag.7
Giornata tipo dell'Ospite	pag.7
Rapporti con le famiglie degli ospiti	pag.8
Visite guidate	pag.8
Orari di visita	pag.8
Servizi compresi nella retta	pag.8
Servizi non compresi nella retta	pag.9
Servizi regolamentati	pag.9
Diritti e doveri della persona disabile e della famiglia	pag.9
Indagine periodica sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari	pag.10
Gestione di segnalazioni/suggerimenti/reclami	pag.10
Richieste di ammissione e gestione lista d'attesa	pag.10
Contratto d'ingresso	pag.11
Inserimento, periodo di prova e dimissione	pag.11
Retta	pag.11
Polizza assicurativa	pag.11
Richiesta e accessibilità a documenti amministrativi/sociosanitari	pag.12
Elenco allegati	pag.12

Premessa

La Carta dei servizi si propone di essere uno strumento informativo, semplice ma il più possibile esaustivo, di facile consultazione per gli utenti, i familiari, gli operatori di altri servizi e per tutte le persone interessate a conoscere il funzionamento della Residenza Sanitaria Disabili "Giuseppe Seppilli" dell'ASST Spedali Civili. Per tutte le informazioni che non sono qui contenute e per eventuali richieste di precisazioni si invitano gli interessati a contattare il Responsabile della struttura, che sarà disponibile per qualsiasi chiarimento. Alcune informazioni qui contenute possono subire variazioni temporanee in base alle norme di sicurezza previste nell'ambito del piano anti-COVID, in conformità alle disposizioni delle autorità competenti.

Ente gestore

La RSD "Giuseppe Seppilli", accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n° VIII/9778 del 8 luglio 2009 e gestita dall'ASL di Brescia fino al 31/12/2015, viene attualmente gestita dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) degli Spedali Civili di Brescia, azienda sanitaria pubblica costituitasi il 01/01/2016 in seguito alla riforma del sistema sanitario della Lombardia introdotta dalla Legge regionale n° 23 del 11/08/2015.

Informazioni generali sulla struttura

La RSD è una tipologia di servizio destinata ad accogliere persone di ambo i sessi che al momento dell'ingresso hanno età compresa tra 18 e 65 anni e che si trovano in condizioni di disabilità fisica, psichica o sensoriale dipendenti da qualsiasi causa, non assistibili a domicilio, tali da richiedere un intervento qualificato continuativo di tipo educativo/assistenziale e sanitario/riabilitativo per il soddisfacimento dei bisogni individuali e il raggiungimento di un livello soddisfacente di qualità della vita.

Ha una capacità ricettiva di 40 posti letto, autorizzati e accreditati dalla Regione Lombardia.

L'edificio è stato ristrutturato per rispondere alle esigenze delle persone disabili e possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'organizzazione degli spazi è stata progettata in modo da consentire agli ospiti di vivere in uno spazio gradevole e accogliente, riproducendo ambienti di vita domestica che possano favorire il senso di identità e di appartenenza ad una dimensione comunitaria, ma nello stesso tempo rispondere ai bisogni di "privacy" di ognuno di essi.

Dal punto di vista strutturale la RSD si colloca su due piani collegati fra loro da tre vani scala e da due ascensori montalettighe; è suddivisa in tre nuclei abitativi, rispettivamente di 10, 13 e 17 posti letto. Le camere sono fruibili anche da persone in carrozzina e sono dotate di servizi igienici collegati, utilizzabili da persone non autosufficienti.

Al piano terra si trovano i servizi generali della struttura:

- un ampio locale ingresso, l'infermeria, l'ambulatorio del Medico di struttura;
- la palestra per la riabilitazione;
- gli uffici del Responsabile gestionale, del Responsabile Sanitario, dell'Assistente sociale e del Coordinatore infermieristico;
- un locale per lo smistamento dei contenitori e il riscaldamento delle vivande;
- gli spogliatoi e i servizi igienici riservati al personale.

A piano terra si trova anche il **Nucleo Azzurro**, da 10 posti letto, riservato a persone con elevati bisogni sanitari e assistenziali, con disabilità motorie e necessità di controlli infermieristici più frequenti.

Al piano superiore si trova il **Nucleo Rosa**, da 13 posti letto, riservato a persone con compromissione delle autonomie e del comportamento sociale; ed il **Nucleo Verde**, da 17 posti letto, riservato a persone che conservano discrete autonomie funzionali e sociali.

Ogni nucleo, oltre che delle camere da letto per gli ospiti a 1, 2 o 3 letti con bagno collegato, è dotato di un'ampia zona giorno comprendente una sala da pranzo, un locale polivalente con TV dove vengono svolte attività educative e socializzanti, una tisaneria di servizio dove vengono preparate le merende e i piccoli pasti, servizi igienici per gli ospiti e per il personale, locali attrezzati per il bagno assistito, ripostigli e locali di servizio. Alcune attività vengono proposte in modo trasversale agli ospiti dei tre nuclei, e in tal caso viene utilizzato generalmente lo spazio polivalente a piano terra. Adiacente al piano terra e accessibile da portafinestra, vi è un ampio cortile interno, utilizzabile quando il clima è mite per attività all'aperto.

Ubicazione

La RSD "Giuseppe Seppilli" è situata a Brescia, in Viale Duca degli Abruzzi n°15, all'interno di una struttura architettonica di interesse storico, composta da edifici ristrutturati e ampi giardini interni, attualmente sede dell'ATS di Brescia, oltre che di vari servizi della Rete Territoriale della ASST degli Spedali Civili di Brescia.

E' facilmente raggiungibile in auto, a breve distanza dal casello autostradale di Brescia Centro e dalla Tangenziale Sud, ma si può raggiungere facilmente anche con i mezzi pubblici: le fermate degli autobus più vicine sono quelle del n°14 e n°16 in Viale Duca degli Abruzzi e del n°9 e del n°12 in Via Foro Boario. La fermata della metropolitana più vicina, denominata "Poliambulanza", dista circa 20 minuti a piedi.

Per accedere più agevolmente alla struttura, si consiglia ai sigg. visitatori di utilizzare l'ingresso di **Via Foro Boario n°2**, dotato di cancello scorrevole, accessibile sia alle auto che ai pedoni. Il campanello posto a lato del cancello e una segnaletica ben visibile indicano chiaramente il breve percorso interno per raggiungere l'edificio della RSD.

Normativa di riferimento

La RSD (Residenza Sanitaria Disabili) è una tipologia di servizio prevista dal sistema sociosanitario regionale lombardo, individuata e descritta nella DGR n° VII/12620 del 07 aprile 2003, (Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia) avente per oggetto: Definizione della nuova Unità d'offerta "Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità" (RSD). Attuazione dell'art.12, comma 2 della l.r. 11 luglio 1997, n.31.

La RSD "Giuseppe Seppilli" è stata accreditata dalla Regione Lombardia con DGR n° VIII/9778 del 8 luglio 2009 e viene sottoposta periodicamente a visite di vigilanza e controllo per verificare il mantenimento dei requisiti di accreditamento sia per gli aspetti strutturali che gestionali-organizzativi e per l'appropriatezza delle prestazioni, da parte dell'ATS di Brescia, incaricata a tale scopo dalla Regione.

Continuità assistenziale

La RSD "Giuseppe Seppilli" funziona **365 giorni l'anno per 24 ore al giorno**, garantendo un servizio assistenziale completo e continuativo durante il corso dell'anno.

L'assistenza di base e infermieristica è garantita per tutte le 24 ore.

L'assistenza medica generica viene garantita attraverso la presenza di un medico in struttura abitualmente per tre ore al giorno e la pronta disponibilità in tutte le altre ore comprese tra le ore 8 e le ore 20. Per le ore notturne e le giornate prefestive e festive, ci si avvale di una specifica convenzione con un servizio esterno di reperibilità medica.

Dal momento dell'ingresso in RSD, come previsto dal Sistema Sanitario Regionale, all'ospite viene assegnato il medico di struttura che sostituisce a tutti gli effetti il medico di base scelto precedentemente. Il personale della RSD si farà cura di far registrare la variazione allo sportello scelta e revoca dell'ASST Spedali Civili.

Al momento della dimissione dell'ospite verso il domicilio o verso altra struttura, verrà rilasciata una relazione di dimissione in modo da facilitare la continuità del progetto di vita.

Finalità

La "mission" della RSD "Giuseppe Seppilli" si può riassumere nella volontà di garantire all'ospite una qualità di vita il più soddisfacente possibile, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, considerandone i peculiari bisogni fisici, psicologici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'intervento residenziale nel suo complesso è pertanto orientato a:

- garantire ad ogni ospite il soddisfacimento dei bisogni primari, sopperendo alle difficoltà e alla mancanza di autonomia derivanti dalla condizione di disabilità;
- garantire prestazioni sanitarie che si prefiggono, oltre che di curare eventi morbosi ricorrenti, di prevenire la loro insorgenza e, dove è possibile, ritardare l'evoluzione degli stati morbosi cronici;
- fornire prestazioni sanitarie, assistenziali ed educative definite all'interno di progetti mirati e personalizzati per ciascun Ospite, attraverso il concorso di tutte le figure professionali operanti nella residenza;

- offrire un approccio che consenta lo svolgimento della vita quotidiana con ritmi sereni, commisurati alle condizioni psicofisiche ed alle esigenze personali di ognuno;
- organizzare nell'arco della giornata momenti di animazione interni ed esterni alla struttura, tali da soddisfare il bisogno relazionale, le scelte soggettive e l'integrazione sociale;
- promuovere condizioni di convivenza che favoriscano, pur nel rispetto delle esigenze individuali, la tolleranza reciproca e il rispetto delle regole comunitarie;
- favorire il mantenimento del rapporto con le famiglie di origine;
- favorire la crescita della cultura di solidarietà e della comprensione della diversità nella comunità locale circostante.

Risorse umane

Il personale che opera nella RSD è costituito da:

- Responsabile gestionale
- Responsabile sanitario
- Medico di struttura
- Coordinatore infermieristico
- Assistente sociale
- Infermieri
- Educatori Professionali
- Operatori socio-sanitari
- Terapista della riabilitazione
- Medico fisiatra

Per le necessarie funzioni di carattere amministrativo la RSD usufruisce del personale amministrativo del Distretto di Brescia della ASST Spedali Civili.

Ogni operatore può essere identificato tramite il cartellino di riconoscimento o il nominativo stampato sulla divisa. Inoltre un elenco degli operatori è esposto in bacheca all'ingresso.

Nella RSD gli operatori sono organizzati in équipe di lavoro multiprofessionali, una per ogni nucleo, composte da Educatori Professionali, Infermieri, OSS e dal Medico di struttura.

Tutto il personale assegnato alla RSD concorre con la propria specifica professionalità al raggiungimento degli obiettivi generali del Servizio e, nell'ambito della équipe di Nucleo, al raggiungimento degli obiettivi previsti per ciascun ospite.

Tutto il personale è tenuto ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nei Regolamenti e Codici delle responsabilità disciplinari della dirigenza (Decreto n. 167 del 08.03.2021) e del comparto (Decreto n. 1054 del 23.12.2022) e nell'aggiornamento del Codice comportamentale dell'ASST degli Spedali Civili di Brescia approvato con Decreto n° 1069 del 18/12/2017, visionabile sul sito web aziendale: www.asst-spedalicivili.it

Strumenti di lavoro

Scheda SIDI/SOSIA

Per ogni ospite della RSD viene compilata la scheda SIDI, prevista all'interno di un programma informatico in rete con Regione Lombardia.

E' una scheda che contiene le informazioni principali riguardanti l'ospite con particolare riguardo alle diagnosi riconosciute, agli aspetti cognitivo-comportamentali, alle limitazioni delle autonomie e ai conseguenti bisogni assistenziali, in base alle quali viene individuato il livello di fragilità degli ospiti.

Ad ogni livello, in relazione alla gravità dello stesso, corrisponde una diversa remunerazione del servizio da parte della regione. Tale impostazione è orientata ad una progressiva personalizzazione e ad un criterio di trasparenza ed equità degli interventi finanziati dal Fondo Socio-sanitario Regionale. Per i soli utenti che hanno compiuto 65 anni di età viene compilata anche la scheda SOSIA, prevista dal Sistema Sanitario Regionale, analoga alla SIDI ma predisposta in modo da evidenziare le necessità assistenziali tipiche dell'anziano.

Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS)

Per ogni ospite della RSD viene compilato un fascicolo sociosanitario denominato con la sigla "Fasas", che ha lo scopo di raccogliere e documentare tutte le informazioni riguardanti l'ospite, il progetto d'intervento e i suoi aggiornamenti, gli eventi salienti che avvengono durante la permanenza in struttura, fino al momento della dimissione.

Il Fasas contiene:

- il consenso al trattamento dei dati sensibili;
- il consenso informato per gli interventi sanitari e per i mezzi di protezione;
- le notizie anamnestiche;
- la documentazione diagnostica relativa alle patologie riconosciute di cui soffre il soggetto,
- referti di visite specialistiche;
- carta d'identità, tessera sanitaria, esenzioni ticket;
- copia del certificato di invalidità;
- copia di eventuale decreto di nomina Ads/tutore;
- la scheda SIDI dell'anno in corso;
- esiti di osservazioni effettuate con strumenti validati;
- tabelle di registrazione periodica di parametri di controllo secondo le necessità dell'ospite
- diario multidisciplinare degli eventi ed interventi su cui ogni operatore annota gli accadimenti più importanti e significativi;
- il progetto individuale dell'ospite e il piano assistenziale degli interventi.

Il Progetto Individuale dell'ospite (PI)

Il Progetto Individuale (PI), sulla base della valutazione e rivalutazione dei bisogni dell'ospite definisce le principali aree di intervento ed esplicita gli obiettivi perseguibili in ognuna di esse.

Viene elaborato e condiviso con i familiari/Ads/tutore e con l'équipe territoriale dell'ASST di provenienza, tenendo presenti il principi di flessibilità e personalizzazione dell'intervento.

Viene aggiornato ad ogni rivalutazione e comunque con una periodicità non superiore a 6 mesi.

Sulla base del PI viene stilata la pianificazione degli interventi, che si articola in vari settori: sanitario, assistenziale (PAI), educativo (PEI), riabilitativo (PRI), descrivendo per ognuno gli obiettivi, i mezzi e le modalità più idonei al conseguimento degli stessi, le attività proposte, gli operatori coinvolti, e gli indicatori di risultato che permettano di verificare periodicamente il grado di raggiungimento degli obiettivi e l'appropriatezza dell'intervento.

Scale di osservazione

L'équipe si avvale di strumenti di **osservazione** per ogni area d'intervento ritenuta significativa per il singolo ospite, validati scientificamente e utili al fine di avere un riscontro oggettivo della situazione dell'ospite, programmare interventi adeguati, monitorare la situazione e rivalutarla a distanza di tempo, avere evidenza dei cambiamenti attraverso il confronto di dati oggettivi.

Vengono utilizzate ad esempio scale di osservazione delle abilità motorie e delle abilità cognitive.

Procedure interne

L'équipe della RSD si è dotata di procedure, basate su evidenze scientifiche, per prevenire, affrontare, gestire in modo adeguato i possibili eventi critici, ad esempio: rischio cadute, rischio piaghe da decubito, rischio infettivo, e tutti gli operatori vengono informati e formati in modo da saper operare nel rispetto delle procedure.

Interventi ed attività

Ogni ospite usufruisce di un piano di trattamento personalizzato in cui, conformemente a quanto indicato nel PI, vengono assicurati gli interventi ritenuti più idonei e rispondenti alle condizioni psicofisiche della persona, coerentemente con le caratteristiche del livello di fragilità individuato con la scheda SIDI e, per quanto possibile, nel rispetto delle preferenze e peculiarità soggettive. Le attività sottoelencate rappresentano quindi un bagaglio di risorse dal quale l'équipe di nucleo attinge per costruire il Piano degli interventi di ogni ospite:

- interventi medici e infermieristici di base secondo le necessità dell'ospite: monitoraggio indicatori di salute (es: pressione arteriosa, peso corporeo, lesioni cutanee, comportamenti problematici) somministrazione della terapia, effettuazione di esami e

- visite di controllo, supervisione costante;
- interventi di cura della persona per quanto riguarda l'igiene personale, l'abbigliamento, l'alimentazione;
- interventi di prevenzione, protezione e sicurezza rispetto ai rischi derivanti dalle condizioni psicofisiche del soggetto, concordandole con l'ospite/Ads/tutore;
- attività motoria riabilitativa per gli ospiti che presentano problematiche motorie specifiche, a cura del fisioterapista e su indicazione del fisiatra;
- attività di stimolo e mantenimento delle abilità motorie ad esempio il cammino, piscina, giochi di movimento organizzati, esercizi a tavolino per stimolare la motricità fine, attività di gestione dell'orto interno;
- attività di stimolo e mantenimento delle autonomie personali ad esempio: affiancamento, stimolo e aiuto nelle attività di cura del sé e nella gestione dei luoghi di vita;
- attività di stimolo e mantenimento delle abilità cognitive ad esempio: lettura e commento del giornale, scrittura finalizzata alla compilazione di lettere, cartoline, moduli, visione e commento di film;
- attività socio-relazionali ad esempio: organizzazione di attività e giochi di gruppo, attività di orticoltura, visite sul territorio individuali o in piccoli gruppi, partecipazione a feste e altri eventi, gite e soggiorni climatici.

Metodo di lavoro

L' **osservazione** del soggetto viene svolta con gli strumenti validati sopradescritti, ma anche attraverso la relazione, l'ascolto del soggetto stesso e dei resoconti dei familiari, la condivisione della routine quotidiana, nel convincimento che per giungere ad una conoscenza approfondita di una persona si debba necessariamente valorizzare la sua soggettività.

La **programmazione** delle attività, l'assunzione di decisioni circa l'organizzazione quotidiana, le procedure nell'attuazione degli interventi, sono condivise dalle équipes di lavoro, in modo da raggiungere il più possibile una coerenza nell'intervento verso l'ospite, e vengono illustrate e condivise con i familiari nei periodici incontri di verifica.

Nella **realizzazione** delle attività si privilegia un metodo attivo che prevede di stimolare, proporre ma non imporre, aiutare ma non sostituirsi, rispettando i vari livelli di autonomia di ogni soggetto in modo che ognuno possa operare autonomamente fino a dove gli è possibile e venga assistito solo dove gli è necessario.

La **verifica** degli esiti raggiunti utilizza gli stessi strumenti dell'osservazione iniziale, in modo da facilitare il confronto dei dati e coinvolge tutti gli operatori dell'équipe per raccogliere i punti di vista delle diverse professionalità e giungere ad una valutazione globale e condivisa.

L'équipe di nucleo si riunisce all'interno della RSD ogni qualvolta ve ne sia necessità per verificare l'andamento dell'intervento per ogni singolo ospite.

Si prevede inoltre una riunione con la famiglia e/o l'Ads/tutore con cadenza semestrale per l'aggiornamento del PI, e una verifica più ampia e approfondita con le famiglie e i servizi territoriali con periodicità da concordare con gli stessi in base alle caratteristiche del progetto e alle necessità dell'assistito.

L'ASST Spedali Civili considera essenziale la formazione del personale quale modalità privilegiata per una miglior qualificazione del servizio, e promuove un costante aggiornamento degli operatori.

Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo è centrata sul rispetto della qualità della vita, e tende a riprodurre le attività dell'ambiente domestico, integrando il soddisfacimento dei bisogni con il potenziamento delle autonomie e delle competenze individuali attraverso programmi personalizzati di abilitazione basati su principi educativi. Le attività individuali e di gruppo sono guidate per ciascun Ospite dall'agenda di giornata, che individua laboratori, attività occupazionali, cura degli ambienti, preparazione alle iniziative collettive, attività ludiche, ricreative, di tempo libero e di relax sia all'interno che all'esterno della RSD

Indicativamente la giornata si articola nel seguente modo:

- ore 07,00 - 09,15: risveglio, igiene personale e abbigliamento
- ore 09,15 - 10,00: colazione e gestione luoghi di vita
- ore 10,00 - 12,00: attività individuali e di gruppo in base all'agenda di giornata
- ore 12,00 - 13,00: pranzo e gestione luoghi di vita
- ore 13,00 - 14,15: relax e tempo libero sorvegliato
- ore 14,15 - 17,00: attività individuali e di gruppo, in base all'agenda di giornata
- ore 17,00 - 18,00: relax e cure igieniche parziali
- ore 18,00 - 19,00: cena e gestione luoghi di vita
- dalle ore 19,00: igiene personale serale, relax, preparazione per il riposo notturno

Rapporti con le famiglie degli ospiti

Il mantenimento dei legami familiari è molto importante per ciascun ospite, pertanto viene sostenuto e favorito dalla RSD.

Per ogni ospite, tenendo conto della peculiare situazione del soggetto e della organizzazione familiare, viene concordata con i familiari e con i servizi invianti la periodicità delle visite, dei contatti telefonici, degli eventuali rientri in famiglia, le modalità e la periodicità e durata degli stessi.

Visite guidate

Per facilitare l'inserimento di eventuali nuovi ospiti, e per tutte le persone che ne sono interessate, è possibile visitare la struttura e organizzare momenti di reciproca conoscenza, previo accordo con il Responsabile di struttura.

Sono previste, in base alla normativa vigente, visite documentative da parte di studenti.

Orari di visita

L'ingresso dei visitatori, indicativamente dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 14,30 alle ore 17,00, può subire periodicamente limitazioni in base alle norme di sicurezza previste nell'ambito del piano pandemico, in conformità alle disposizioni delle autorità competenti. Per essere sempre aggiornati sulle modalità di svolgimento dei colloqui è opportuno, prima di recarsi presso la struttura, telefonare al n. 030 3333609. In accordo con l'educatore di riferimento dell'ospite è possibile prenotare un colloquio con modalità telematiche (es. smartphone o skype), con assistenza da parte del personale della struttura. Attualmente sono organizzati colloqui in sicurezza sia all'interno della struttura, in caso di pioggia, sia all'esterno o in giardino. In ogni caso è utile un contatto telefonico preventivo, onde evitare sovrapposizioni con le attività o le uscite programmate.

Servizi compresi nella retta

La RSD garantisce ai propri ospiti i seguenti servizi:

- Servizio alberghiero completo. Il servizio di ristorazione, appaltato ad una ditta esterna, viene erogato secondo il menù settimanale, adeguato alla stagione, che prevede ampia possibilità di scelta. Sono previste, se prescritte, diete individuali. La fornitura comprende: colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena; menù speciali per festività e ricorrenze;
- Servizio di lavanderia, appaltato ad una ditta esterna;
- Servizio di igiene e cura della persona;
- Interventi tutelari e di cura: servizio di assistenza vicariante, integrativa o sostitutiva personalizzata per ciascun Ospite, riferita all'igiene e cura della persona, all'alimentazione, ai trasferimenti e all'assistenza in genere;
- Assistenza infermieristica e medica di base;
- Interventi di prevenzione, di cura e di riabilitazione, secondo protocolli personalizzati;
- Prestazioni specialistiche, se prescritte, erogate all'interno della struttura o attraverso l'accompagnamento a presidi sanitari esterni;
- Assistenza farmaceutica completa anche per i periodi di rientro in famiglia;

- Fornitura di pannoloni e/o di altri ausili per gli incontinenti, anche per i periodi di rientro in famiglia;
- Gite programmate con uso di mezzi di trasporto della RSD;
- Accompagnamento esterno per usufruire di tutte le prestazioni previste nel progetto individualizzato e concordate con la famiglia;
- Servizio di assistenza religiosa;
- Servizio di sanificazione ambientale;
- Attività di segretariato sociale: assistenza nelle pratiche di invalidità civile, esenzione ticket, ricorsi per Ads, rapporti con i servizi sociali dei comuni di residenza.

Servizi non compresi nella retta

- Prodotti di igiene a scelta personale, prodotti di profumeria e cosmetica
- Trasporto per motivi personali: utilizzo del taxi se il motivo dell'uscita è privato
- Fornitura di prodotti parafarmaceutici che non rientrano nella categoria dei farmaci
- Servizio di podologia per coloro che ne hanno la necessità
- Servizio di parrucchiera, barbiere, pedicure e manicure
- Consumazioni al bar o presso locali pubblici esterni ed ai distributori interni
- Gite, merende e pasti al di fuori della RSD
- Biglietti di ingresso per spettacoli
- Acquisto indumenti personali
- Acquisto oggetti e prodotti di consumo personale, se diversi da quelli forniti dalla RSD
- Protesi non prescrivibili dalla ASST.
- Cure odontoiatriche e protesi dentarie non mutuabili
- Soggiorni di vacanza o viaggi.

Servizi regolamentati

La RSD eroga le seguenti prestazioni, comprese nella retta, ma regolamentate in conformità al progetto individualizzato, all'autorizzazione del responsabile e all'accordo con la famiglia e i servizi territoriali, definiti per ciascun Ospite:

- Uso del telefono di struttura
- Palestra
- Piscina
- Uscite e gite con mezzi di trasporto della RSD
- Prenotazioni, accompagnamento e assistenza a consulenze specialistiche esterne e/o effettuazione di indagini strumentali
- Accompagnamento in caso di ricovero ospedaliero programmato e assistenza fino all'avvenuto ricovero.

Per i bisogni personali ordinari viene richiesto un contributo periodico, che viene custodito dal responsabile infermieristico. Tutti gli acquisti vengono registrati e documentati. Copia della registrazione delle spese personali è a disposizione dell'Ospite, della famiglia o del tutore.

Per il guardaroba o per necessità che rivestono carattere periodico o eccezionale, gli operatori segnalano il bisogno alla famiglia o ai tutori.

Diritti e doveri della persona disabile e della famiglia

La persona disabile ha il diritto:

- di essere accolta e rispettata nella sua individualità;
- di esprimersi con modalità proprie e di essere ascoltato fino a comprendere e/o interpretare il più correttamente possibile i suoi bisogni;
- di fruire di prestazioni sanitarie ed assistenziali appropriate alle sue condizioni psicofisiche e conformi alle normative vigenti in materia socio-sanitaria;
- di essere alimentato in modo appropriato alle esigenze di salute;
- di mantenere e sviluppare un livello di autonomia, benessere psicofisico e qualità della vita il più soddisfacente possibile;
- di socializzare con gli altri ospiti del centro, e di partecipare ad iniziative integranti del territorio, secondo tempi e modi definiti nel piano individualizzato;

- di essere abbigliato in modo decoroso, ordinato e pulito;
- di abitare in un ambiente decoroso, ordinato e pulito;
- di essere protetto e messo in condizioni di sicurezza in caso di emergenze.

L'ospite/il tutore/la famiglia ha il diritto:

- di essere informato in modo completo e comprensibile sullo stato di salute, sul processo diagnostico e sul trattamento terapeutico, anche per poter fornire il consenso informato;
- di essere informato con sollecitudine in caso di ricovero ospedaliero urgente e di essere informato preventivamente in caso di ricovero programmato;
- di essere informato e coinvolto nella stesura del Piano Individuale e nella programmazione delle attività proposte;
- di essere garantiti circa l'assoluta riservatezza dei dati personali e relativi alle condizioni psicofisiche dell'ospite;
- di incontrare il responsabile della RSD per richiedere informazioni, precisazioni, spiegazioni, per sottoporre eventuali problematiche o esporre un reclamo;
- di chiedere al responsabile della RSD verifiche ulteriori rispetto a quelle programmate.

L'Ospite/il tutore/la famiglia ha il dovere:

- di rispettare gli accordi sottoscritti al momento dell'inserimento;
- di informare gli operatori di riferimento di ogni cambiamento familiare significativo e di eventuali episodi critici dal punto di vista sanitario o comportamentale dell'ospite che si verifichino nei momenti di rientro in famiglia;
- di informare rispetto ad eventuali variazioni di indirizzo o recapito telefonico ad eventuali periodi di indisponibilità, individuando un referente alternativo;
- di rispettare il lavoro del personale della RSD;
- di non lasciare direttamente a disposizione dell'ospite alimenti, bevande, sigarette o altri beni di consumo, ma di concordare con gli operatori di riferimento l'opportunità e la modalità della somministrazione degli stessi;
- di non lasciare direttamente a disposizione dell'ospite oggetti personali di valore, telefoni cellulari e denaro, ma di concordare con gli operatori di riferimento l'opportunità e le modalità di utilizzo degli stessi; il personale garantisce di custodire in modo appropriato i beni dell'ospite e di utilizzarli e farli utilizzare in base al progetto educativo;
- di mantenere un comportamento contenuto e riservato durante le visite, nel rispetto della privacy degli altri Ospiti e degli altri familiari.

Indagine periodica sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio è prevista ogni anno un'indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari attraverso un questionario (Allegati 1 e 2), i cui dati saranno raccolti, analizzati e resi pubblici in un apposito incontro. Quanto emerso dall'indagine sarà oggetto di riflessione sull'organizzazione della RSD al fine di attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento del servizio.

Gestione di segnalazioni/suggerimenti/reclami

Il Responsabile gestionale è disponibile, previo appuntamento, a ricevere in colloquio gli ospiti e i familiari/Ads/tutori degli ospiti che volessero esporre dei reclami e presentare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Le segnalazioni possono essere presentate anche in forma scritta, in carta libera o con l'apposito modulo (Allegato 3), inserite nell'apposita cassetta posta all'ingresso, consegnate di persona o spedite tramite posta, fax o posta elettronica.

Il Responsabile si attiverà per organizzare in tempi brevi un incontro di chiarificazione e alle segnalazioni scritte risponderà in forma scritta entro 30 gg dal ricevimento.

Richieste di ammissione e gestione lista d'attesa

La richiesta di ammissione a tutte le strutture sociosanitarie residenziali deve essere presentata dai servizi sociali o dal tutore agli operatori dell'Area Disabilità della ASST di appartenenza e al comune di residenza, che si attiveranno per la procedura di inserimento.

La richiesta, pertanto, con allegata documentazione sanitaria e sociale, verrà inoltrata alla RSD "Giuseppe Seppilli" dopo opportuna valutazione, dagli stessi servizi territoriali.

Le richieste di inserimento così pervenute verranno inizialmente inserite in lista d'attesa in ordine cronologico, tenendo conto dei criteri di priorità recentemente condivisi con i Servizi Disabilità e raccolti in una scheda (All. 5). La Commissione di valutazione interna, formata dal responsabile gestionale, dal responsabile medico, dal referente educatore e dalla coordinatrice infermieristica, si riserva di richiedere ai servizi invianti ulteriore documentazione utile.

Al momento in cui si rende disponibile un posto gli utenti inseriti in lista verranno contattati in base ai criteri contenuti nel decreto del Direttore Generale dell'ex ASL di Brescia n. 238 del 22/05/2012 e successive comunicazioni ATS che tengono conto, oltre che dell'ordine cronologico, della compatibilità del candidato con gli ospiti già presenti nel nucleo abitativo nel quale si è reso libero il posto, della disponibilità di posto nella stanza maschile o femminile, e di eventuali urgenze-emergenze documentate.

Dati i lunghi tempi di permanenza in lista d'attesa la possibilità di inserimento può verificarsi molto tempo dopo la prima richiesta, per cui sarà necessario rivalutare l'effettiva idoneità del candidato o della struttura attraverso un aggiornamento della documentazione sanitaria e sociale, un colloquio con i familiari e con i servizi invianti, e/o un'eventuale visita diretta.

Contratto d'ingresso

Al momento dell'inserimento viene stipulato un contratto d'ingresso nel quale vengono definiti i rapporti che devono intercorrere tra le parti.

L'inserimento della persona è subordinato alla presentazione della seguente documentazione:

- impegno di spesa al pagamento della retta;
- tessera sanitaria regionale con codice fiscale (originale);
- esenzione ticket (originale);
- carta d'identità (originale);
- certificato di nascita, residenza, cittadinanza e stato di famiglia;
- documentazione sanitaria completa (copia)
- certificati vaccinali;
- verbale d'invalidità civile ed eventuale riconoscimento della L.104/1992 (copia);
- tagliando parcheggio invalidi (originale);
- eventuale decreto di interdizione, inabilitazione o nomina dell'amministratore di sostegno (copia);
- nominativo dei familiari di riferimento, completo di indirizzo e numero telefonico.

Inserimento, periodo di prova e dimissione

Nei primi tre mesi di inserimento, considerati come periodo di prova, viene elaborato un progetto individuale (PI) provvisorio e viene avviata l'assistenza, riservando particolare attenzione all'osservazione ed alla valutazione complessiva dell'Ospite al fine di elaborare un Piano di intervento (PAI) sempre più personalizzato.

Prima della scadenza del periodo di prova gli operatori della RSD, raccogliendo le valutazioni e le osservazioni del periodo, esprimeranno una propria valutazione formalizzando un giudizio circa l'idoneità dell'inserimento. Possibilmente, in coincidenza del termine del periodo di prova, verrà organizzato un primo incontro di verifica con i familiari e i servizi invianti.

In caso di valutazione positiva l'inserimento si rende definitivo.

In caso di conclusione negativa del periodo di prova, o in qualsiasi momento si verifichi una condizione di incompatibilità all'interno della RSD stessa, ovvero venga inoltrata richiesta di dimissione da parte dell'Ospite o dei familiari, si valuterà con la famiglia ed i servizi invianti l'opportunità di una eventuale dimissione.

Saranno valutate le possibili alternative verso cui accompagnare l'ospite, garantendo la continuità del progetto di vita e si provvederà a predisporre una relazione finale con allegata la documentazione utile al fine di agevolare il rientro a domicilio o l'inserimento in altra struttura.

Retta

L' ASST Spedali Civili stabilisce annualmente l'ammontare della retta giornaliera, calcolata sulla base del costo giornaliero complessivo del servizio, al netto del contributo ricevuto dal fondo sociosanitario della Regione Lombardia, secondo il livello di fragilità della scheda SIDI.

L'ammontare della retta determinata dall'Ente gestore verrà comunicata ogni anno ai familiari, agli Amministratori di Sostegno, ai Comuni ed agli altri Enti interessati. Per l'anno **2024**, la retta giornaliera ammonta a **€ 67,50**. La fatturazione avverrà con cadenza mensile per ogni Ospite.

Polizza assicurativa

L'ente gestore ASST Spedali Civili è dotato di polizza assicurativa di Responsabilità Civile contro terzi. Copia della polizza è conservata agli atti dell'Azienda.

Richiesta e accessibilità a documenti amministrativi e sociosanitari

- Dichiarazione somme versate ai fini fiscali: nei primi mesi dell'anno successivo a quello di competenza, e comunque in tempo utile ai fini della presentazione della denuncia dei redditi, il servizio Bilancio e Risorse della ASST Spedali Civili rilascia al soggetto sostenitore del costo della retta (stesso intestatario della fattura) una dichiarazione che attesta le somme versate.
- Certificazioni riguardanti il tempo di permanenza degli ospiti, i tempi e le modalità di rientro in famiglia, o la presenza del familiare in struttura per visite o accompagnamenti all'esterno: si possono richiedere al Responsabile gestionale o al Coordinatore infermieristico della RSD; tempi previsti: 7 gg dalla richiesta.
- Relazioni sanitarie/sociali ai fini di richieste e revisioni di invalidità civile, legge 104/1992, pratiche relative alla protezione giuridica e per tutti gli usi consentiti dalla legge: devono essere richieste in forma scritta al Responsabile gestionale; tempi previsti: 30 gg dalla richiesta.
- Accesso alla richiesta di rilascio della documentazione sociosanitaria relativa all'ospite: l'ospite/Ads/tutore può presentare domanda formale di accesso agli atti al Responsabile Gestionale della RSD, con apposita modulistica prevista dall'ASST Spedali Civili che verrà messa a disposizione; tempi previsti 30 gg dalla richiesta, con eventuali costi di riproduzione/spedizione.
- Relazione di dimissione ed eventuali allegati: al momento della dimissione dell'ospite verso il domicilio o verso altra struttura, verrà rilasciata una relazione che riassume gli interventi fatti e illustri la situazione sanitaria, le condizioni psicofisiche, il grado di autonomia, i bisogni assistenziali dell'ospite al momento della dimissione, in modo da facilitare la continuità del progetto di vita.

Per tutto quanto non espresso nella presente CARTA DEI SERVIZI si invitano le persone interessate a contattare il Responsabile Gestionale della RSD "Giuseppe Seppilli" per richiedere chiarimenti e precisazioni.

Allegati

- 1) Questionario di rilevazione della soddisfazione degli utenti
- 2) Questionario di rilevazione della soddisfazione dei familiari
- 3) Scheda per segnalazioni suggerimenti o reclami
- 4) Regolamento interno RSD
- 5) Scheda Criteri formulazione punteggio per lista d'attesa

Brescia 19/02/2024

Il Direttore Generale

Legale Rappresentante ASST degli Spedali Civili di Brescia